



ENQUÊTE

L'enquête locataires 2022

- Réalisée par le cabinet Aviso au téléphone du 5 décembre au 6 janvier
- 3 001 locataires interrogés sur 58 questions selon un échantillon représentatif prenant en compte :
 - les agences
 - le type d'habitat
 - l'ancienneté et l'âge du locataire
 - la localisation en quartier politique de la ville ou non

Résultats clefs

- 78,6 % de satisfaction globale
- 77,1 % des locataires recommanderaient la Semcoda
- 85,8 % de satisfaction du logement

Semcoda

Tél. 04 74 50 64 83
www.semcodea.com



Alimenter
notre
réflexion

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES



Près des trois quarts des locataires sont satisfaits du rapport qualité-prix proposé par la Semcoda.

Un bailleur à l'écoute

Cinq ans après la dernière édition, la Semcoda a renouvelé son enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de ses locataires. Pour le bailleur, c'est l'occasion de leur donner la parole, d'entendre leurs besoins afin d'agir pour le bien-être de tous.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Rendez-vous régulier, l'enquête de satisfaction des locataires est l'occasion pour la Semcoda de prendre la température de sa qualité de service. « *Ce n'est pas une obligation réglementaire, mais presque tous les bailleurs le font* », explique Nadia Diaf, directrice de la gestion immobilière. « **Cette enquête montre comment les locataires se sentent dans leur logement, comment nous sommes perçus, et si les efforts des équipes vont dans le bon sens. Ce retour est important et alimente notre réflexion.** »

La dernière enquête, réalisée en 2017, avait conduit à des actions comme des enquêtes sur la qualité des interventions des prestataires. Retardée par la crise sanitaire, la nouvelle édition s'est tenue dans un contexte différent, marqué par des transformations sociétales, mais aussi dans le comportement des habitants et au sein même de la Semcoda. « **Les besoins des locataires ont changé. Nous devons nous saisir des résultats pour mener à bien des projets initiés par la direction, en lien avec les agences.** » L'enquête est

d'autant plus précieuse que chaque chiffre peut être analysé à l'échelle d'un bâtiment.

ENQUÊTE, MODE D'EMPLOI

Conduite par Aviso, l'enquête a été réalisée fin 2022 auprès des **3 001 locataires. Ils ont été choisis selon des quotas** respectant la diversité des neuf agences de la Semcoda, mais aussi du type d'habitat (collectif ou individuel), de la localisation (quartier prioritaire ou non), de l'ancienneté et de l'âge de locataire. L'échantillon a également pris en compte la taille du logement, de la résidence ou la composition familiale. Il comprenait des locataires de Réséda, les résidences intergénérationnelles du bailleur et ceux gérés par un syndic'. Grâce à une conséquente campagne d'information en amont, les enquêteurs ont reçu un accueil favorable, avec **un taux de participation de 67 %**. « *Il est important d'écouter l'expression des locataires. Ils apprécient que la Semcoda aille vers eux* », confie Nadia Diaf. Les résultats leur seront d'ailleurs communiqués par différents canaux dans les prochaines semaines. ■

ANALYSE DES RÉSULTATS

Des priorités identifiées

Si l'enquête montre un léger recul de la satisfaction des locataires depuis 2017, elle est surtout une chance d'identifier les forces et les points à travailler du bailleur.

À la présentation des résultats, le premier chiffre qui a frappé la direction était celui de la satisfaction générale, passée en 5 ans de 82,4 % à 78,6 %. « *Quand on l'a vu, on a eu un temps d'arrêt, puis on a relativisé. Le contexte est bien différent de celui de 2017* », confesse Philippe Marmont, chargé de mission.

Dans le détail, ce chiffre masque une **disparité entre agences** (plus de 80 % de satisfaction pour les agences à tendance rurale ou semi-rurale contre 62 % là où les logements QPV sont majoritaires), mais aussi l'ancienneté du locataire (les plus jeunes ou ceux arrivés récemment sont les plus satisfaits). De plus, la satisfaction augmente à mesure que la taille du logement et de la résidence baisse.

POINTS DE VIGILANCE
Résultat positif, le **taux de satisfaction quant au logement (85,8 %) n'a presque pas bougé depuis 2017**. Celui de la vie dans le quartier a même progressé de 3,5 points. Un examen approfondi conduit à une vigilance sur la vétusté de certains équipements sanitaires, des fenêtres et de la robinetterie. De suite, des actions et un suivi renforcé des prestataires ont été décidés. Ils serviront aussi à remédier à la baisse de la satisfaction concernant la qualité et la rapidité des interventions techniques. Toutefois, des facteurs exogènes comme les problèmes de recrutement ou d'approvisionnement

participent à ce résultat.

Les locataires ont également exprimé leur préoccupation quant à la propreté des parties communes qu'ils expliquent par la qualité ou la fréquence du nettoyage ainsi que par le comportement des habitants. Là encore, un travail a été immédiatement engagé avec les employés d'immeuble et les entreprises de nettoyage sur les fréquences de passage. Enfin, un point de vigilance a été relevé sur l'accès au logement, illustrant le désir de se sentir en sécurité chez soi.

INFORMER ET COMMUNIQUER

Acteur de proximité, la Semcoda s'est intéressée aux relations avec ses locataires. Leurs demandes, qui concernent à près de 85 % des aspects techniques, se font majoritairement par téléphone malgré une hausse du numérique conjointe au recul des contacts en agence. Point négatif, seuls deux tiers des locataires estiment avoir reçu une réponse, parfois après des relances. « *Nos résultats sont en baisse sur la relation avec le locataire. Nous devons nous améliorer dans le suivi de la réclamation* », affirme Nadia Diaf. L'information et la communication avec le locataire seront renforcées dans le sillage du projet d'entreprise de la Semcoda, qui dédie un axe à la relation au locataire pour la fluidifier et favoriser l'écoute. **Le bailleur mise notamment sur EVA, sa jeune agence virtuelle**, malheureusement encore peu identifiée, mais appréciée de ses utilisateurs. ■

Pas de temps à perdre !

Dès la connaissance des résultats fin février, le service de la gestion immobilière s'est mis en ordre de bataille. En mars, le trio à la tête de chaque agence (responsable d'agence, commercial et technique) a été reçu à la direction pour revenir sur l'enquête. « **En un mois, tout le monde a eu les informations, les points forts et faibles de chaque agence** », se souvient Philippe Marmont. Chacune a organisé des réunions pour transmettre les conclusions et explications à chaque salarié. « *Ils sont en train de travailler sur un plan d'action au-delà des aspects généraux.* »

Désormais, les neuf chefs d'agence disposent d'une feuille de route avec leurs priorités en plus des chantiers transversaux comme le suivi des réclamations. « *Ils se regroupent entre eux autour de thématiques identiques pour échanger les bonnes pratiques. Tous les deux mois, nous nous réunissons pour voir comment les collaborateurs perçoivent l'enquête et quelles actions sont mises en place* », résume Nadia Diaf. En parallèle, le service maintenance s'est intéressé de près au suivi des prestataires, pour savoir notamment s'il fallait faire évoluer leur évaluation.



Nadia Diaf, directrice de la gestion immobilière



83 % des locataires s'estiment contents de vivre dans leur quartier.