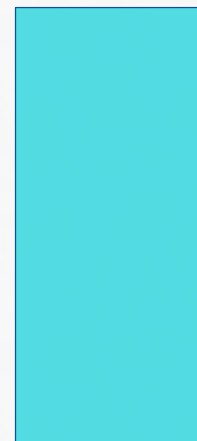


SONDAGE DE SATISFACTION DE LA
CLIENTÈLE DE L'OFFICE MUNICIPAL
D'HABITATION DE SAGUENAY

RÉALISÉ PAR SEGMA RECHERCHE
OCTOBRE 2016



Méthodologie

557 LOCATAIRES ONT ÉTÉ QUESTIONNÉS
EN MOYENNE 62 QUESTIONS ONT ÉTÉ
POSÉES

MARGE D'ERREUR DE +/- 5,2%

ÉLÉMENTS ÉVALUÉS

- SATISFACTION GÉNÉRALE;
- SATISFACTION:
 - * CONCERNANT L'ENTRETIEN;
 - * CONCERNANT LE RENOUVELLEMENT DU BAIL;
 - * CONCERNANT LE PAIEMENT DU LOYER;
 - * CONCERNANT LE SERVICE D'EXTERMINATION;
 - * CONCERNANT LES RÉNOVATIONS;
 - * CONCERNANT LA SÉCURITÉ ET LE RESPECT DES RÈGLES;
 - * CONCERNANT LA RELATION AVEC LE PERSONNEL DE L'OFFICE;

.....SUITE

- SATISFACTION:
 - * CONCERNANT LES CONSIGNES;
 - * CONCERNANT LA VIE COMMUNAUTAIRE;
 - * CONCERNANT LES SERVICES PRIORITAIRES;
 - * CONCERNANT LE NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS LA NOUVELLE ADMINISTRATION;
 - * CONCERNANT LE CCR.

PROFIL DES RÉPONDANTS

Âge	Total N=297	Sous-groupes	
		Familles	Aînés
18 à 24 ans	0,7 %	1,2 %	
25 à 34 ans	9,2 %	14,1 %	
35 à 44 ans	14,0 %	23,9 %	0,7 %
45 à 54 ans	12,7 %	19,6 %	2,2 %
55 à 64 ans	25,1 %	23,3 %	27,6 %
65 ans et plus	36,9 %	16,6 %	67,9 %
Refus	1,3 %	1,2 %	1,5 %

Sexe	Total N=297	Sous-groupes	
		Familles	Aînés
Homme	25,9 %	23,3 %	26,9 %
Femme	74,1 %	76,7 %	73,1 %

SATISFACTION
GLOBALE

85%

- Points forts:

- * Période de renouvellement du bail 92%

- * Service reçu lors du paiement du loyer 88%

- * Courtoisie du personnel lors des réparations 88%

- Points faibles:

- * Service d'extermination 69%

- * Entretien des aires communes 64%

- * Rapidité du traitement des demandes 62%

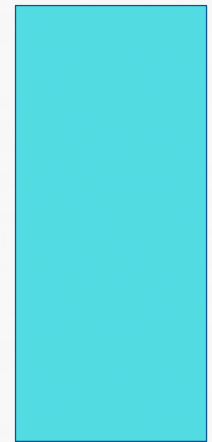
- * Déneigement l'hiver 48%

AUTRES POINTS SAILLANTS

- 60% des locataires estiment que l'OMH effectue les rénovations lors d'usure normale;
- 75% des locataires sont satisfaits de la qualité des relations avec leurs voisins;
- 77% de ceux-ci reconnaissent que les plaintes formulées sont traitées;
- 74 % des locataires estiment que l'OMH doit prioriser la sécurité et la qualité des logements;
- 23 % des locataires connaissent le Comité consultatif des résidents et ses fonctions (CCR).

LES AUTRES SECTIONS SERONT
NOTÉES SUR UNE ÉCHELLE DE 10

0: ÉTANT PAS DU TOUT SATISFAIT
10: ÉTANT TRÈS SATISFAIT



LE SERVICE DE L'ENTRETIEN

7 ASPECTS ÉVALUÉS

Positionnement selon le degré de satisfaction:

1- La courtoisie du personnel à l'entretien;

2-La qualité des travaux;

3- Le délai d'intervention;

4-La rapidité des travaux;

5-L'entretien des pelouses;

6-L'entretien des aires communes;

7-Le déneigement.



SATISFACTION DES LOCATAIRES SUR L'ENTRETIEN

Moyenne de
satisfaction de 8/10

80%

• Points forts:

- * La courtoisie du personnel qui fait la réparation 9/10
- * La qualité du travail effectué lors des réparations 8,2/10
- * Le délai d'intervention en cas de bris 8,2/10
- * La rapidité des travaux 7,9/10

• Points faibles:

- * L'entretien de la pelouse et de la végétation 7,6/10
- * L'entretien des aires communes 7,5/10
- * Le déneigement l'hiver 6,7/10 (les personnes âgées sont davantage insatisfaites que la catégorie famille pour cet aspect)



LE SERVICE D'EXTERMINATION

SATISFACTION DES
LOCATAIRES EN CE
QUI CONCERNE LE
SERVICE
D'EXTERMINATION

MOYENNE DE
SATISFACTION 7,3/10

73%

- Seulement 12% de la clientèle a fait affaire avec le service d'extermination;

Principaux problèmes soulevés:

- * 42% pour des fourmis;
- * 26% autres types d'insectes;
- * 20% des rats.

N.B. 36% des répondants sont insatisfaits car le problème n'aurait pas été réglé.

N.B. les résultats à cette section peuvent porter à l'interprétation puisque le nombre de répondants est inférieur à 30.



LES RÉNOVATIONS

SATISFACTION DES LOCATAIRES EN CE QUI CONCERNE LES RÉNOVATIONS

MOYENNE DE
SATISFACTION 8,2/10

82%

- 48% des locataires consultés accordent une note parfaite;
- C'est la catégorie famille qui est le moins satisfaite des travaux;
- 28% des répondants ont eu des travaux de rénovation dans leur logement dû à l'usure normale;
- 73% des locataires disent avoir été avisé des travaux contre 26% qui l'ignoraient;
- 64% croit que l'office exécute les réparations nécessaires dans les salles de bain et 66% pour les cuisines;
- 55% pense que l'office change les recouvrements de plancher pour cause d'usure normale;
- En ce qui concerne les portes et les fenêtres, ce sont 73% qui croient que l'office en effectue les réparations.

LE SERVICE DE RENOUVELLEMENT DU BAIL

The image shows the cover and the top portion of a form for the 'Service de renouvellement du bail' (Rental Renewal Service) in Quebec. The cover is blue with a white and yellow border. The title 'BAIL de logement' is prominently displayed in white and yellow. Below the title, it indicates 'EN DOUBLE EXEMPLAIRE' (in two copies) and 'ET LE LOCATAIRE (ÉCRIRE LISIBLEMENT)' (and the tenant (write legibly)). The form below has several fields for personal and contact information:

Nom	
N°	Rue
Municipalité	
N° de téléphone	Autre n° de téléphone
Adresse de courriel	

SATISFACTION DES
LOCATAIRES À
L'ÉGARD DU
RENOUVELLEMENT
DU BAIL

Moyenne de
satisfaction 9,1/10

91%

67% des répondants accordent une note parfaite de 10/10 en ce qui concerne le service reçu lors de la période de renouvellement du bail

62% des locataires accordent une note parfaite de 10/10 sur le fait qu'ils apprécient la présence des employés de l'OMHS dans leurs immeubles et presque la totalité attribue une note supérieure à 8/10

5% de la clientèle de catégorie famille a été rencontré dans son immeuble lors du renouvellement de bail

N.B. La période de renouvellement de bail dans les immeubles s'effectue presque uniquement pour la catégorie retraitée

LA SÉCURITÉ ET LE RESPECT DES RÈGLES



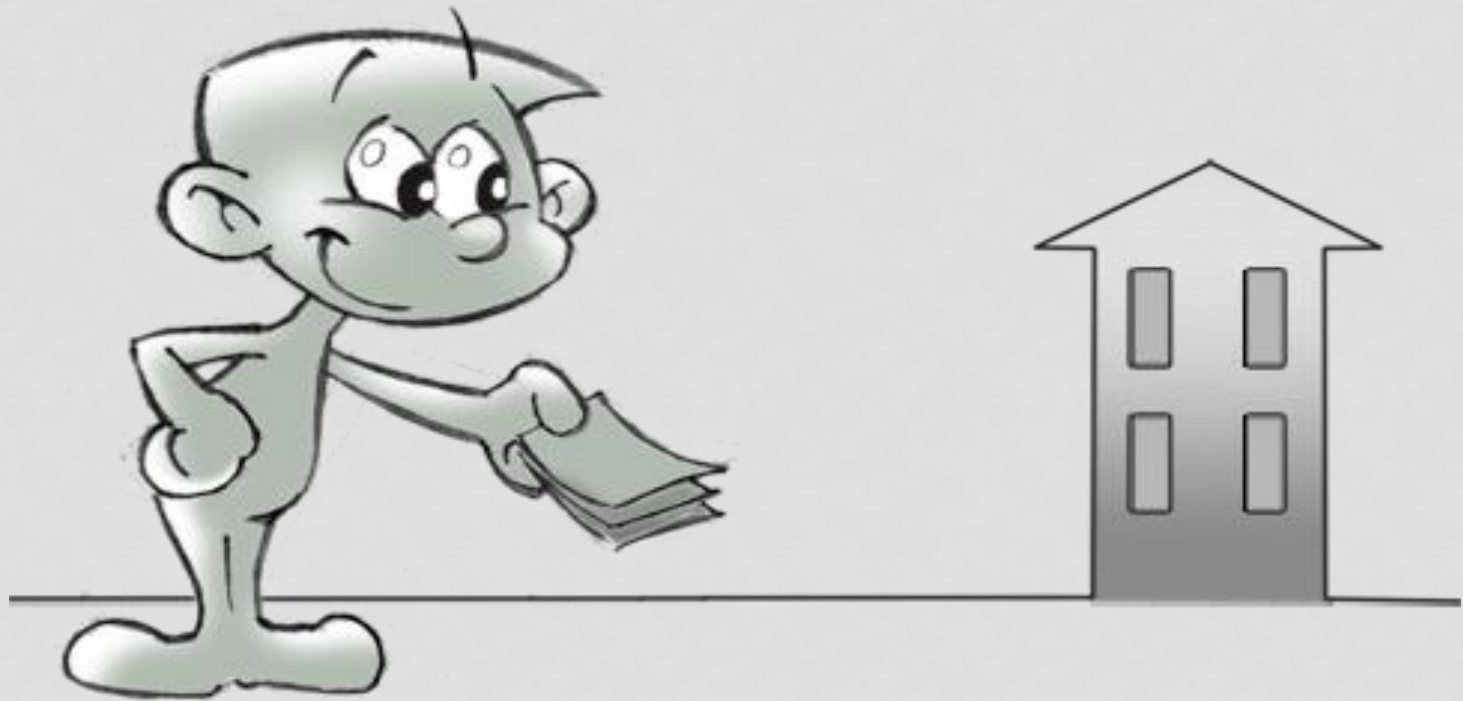
SATISFACTION DES
LOCATAIRES EN CE QUI
CONCERNE LA
SÉCURITÉ EN GÉNÉRAL

MOYENNE DE
SATISFACTION 8,3/10

83%

- Près d'un locataire sur deux (48%) est entièrement satisfaite de la sécurité en général;
- 60% ne sont pas en mesure d'identifier les aspects qui amélioreraient la sécurité.
- Par contre, les portes sécurisées en tout temps sont recommandées à 12%;
- Pour la sécurité extérieure, le degré de satisfaction se situe à 8/10;
- 16% de la clientèle suggère plus d'éclairage à l'extérieur et une surveillance plus accrue à 10.5%;
- 97% des locataires confirment connaître très bien les règlements d'immeubles.

LE PAIEMENT DE LOYER



SATISFACTION DES
LOCATAIRES EN CE
QUI CONCERNE LE
PAIEMENT DU
LOYER

MOYENNE DE
SATISFACTION
8,9/10

89%

- 28% de la clientèle a communiqué avec l'office en raison de difficultés financières;
- 41% des locataires ont pris des ententes de paiement;
- 49% étaient de la catégorie famille contre 25% pour la catégorie retraitée;
- Plus de $\frac{3}{4}$ des locataires (80%) confirment avoir eu de la facilité à joindre le service des finances;
- Un locataire sur deux (58%) accorde une note parfaite en ce qui concerne leur satisfaction générale du service des finances.

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL DE L'OFFICE



SATISFACTION DES
LOCATAIRES EN CE QUI
CONCERNE LES
RELATIONS AVEC LE
PERSONNEL

MOYENNE DE
SATISFACTION 8,7/10

87%

- Près de $\frac{3}{4}$ (78%) des locataires estiment qu'il est facile de joindre l'office contre 16% qui disent que l'opération est difficile;

Éléments évalués:

- * Courtoisie: 8,7/10
- * Rapidité de traitement des demandes: 7,4/10
- * Qualité des réponses obtenues: 7,7/10
- 52% accorde une note parfaite lorsqu'il est question de la courtoisie du personnel au téléphone, soit un locataire sur deux;
- 32% accorde une note parfaite en ce qui concerne la rapidité de traitement des demandes;
- 35% accorde une note parfaite pour la qualité des réponses obtenues.

N.B. la catégorie famille dénote davantage d'insatisfaction que la catégorie retraitée.



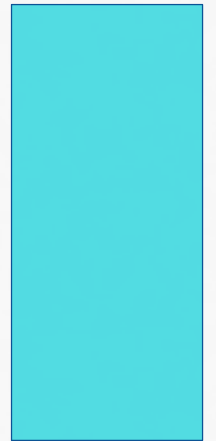
LES CONSIGNES ET LA VIE COMMUNAUTAIRE

SATISFACTION DES LOCATAIRES EN CE QUI CONCERNE LES CONSIGNES ET LA VIE COMMUNAUTAIRE

- 87% des locataires disent connaître les règlements concernant les ordures et leur entreposage;
- 30% des locataires estiment que malgré leur connaissance en ce qui concerne la réglementation, celle-ci n'est pas respectée;
- Trois locataires sur 4, soit 77% sont satisfaits des relations qu'ils ont avec les voisins de leur immeuble;
- 63% se sont dits satisfaits du traitement des plaintes (avant le retrait des personnes qui se sont abstenues de répondre) le pourcentage augmente à 77% sans les abstentions;
- 4 locataires sur 10 sont incapables de se prononcer sur les activités à caractère social et communautaire de leur milieu. En retirant ces répondants, 76% se disent satisfaits de leurs activités.

LES SERVICES PRIORITAIRES

QU'EST CE QUI EST LE PLUS IMPORTANT POUR LES
LOCATAIRES?



PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS

- La sécurité: 27%
- La qualité du logement: 26%
- L'entretien intérieur de l'immeuble: 14%
- La rapidité et la qualité des réparations: 13%
- L'entretien extérieur de votre immeuble: 5,2%
- La qualité de l'immeuble: 5%

NOUVELLE ADMINISTRATION

8,3/10 ONT UN NIVEAU DE CONFIANCE ASSEZ ÉLEVÉ ENVERS
LA NOUVELLE ADMINISTRATION

NOTORIÉTÉ DU COMITÉ CONSULTATIF DES RÉSIDENTS

Seulement 23%, donc un locataire sur 5 connaît l'existence du comité consultatif des résidents ce qui signifie qu'il est peu connu.

Ce sont les aînés avec 31% qui le connaissent davantage par rapport à 17% pour les familles.

CONCLUSION....

Forces

Les forces visent principalement le personnel de l'office

- Satisfaction générale élevée;
- Courtoisie du personnel;
- Le service de renouvellement du bail.

Faiblesses

- L'entretien: le déneigement, la tonte de pelouse, sont fait par des entrepreneurs externes en **sous-traitance**);
- La rapidité à effectuer les travaux de réparation;
- La rapidité du traitement des demandes.

N.B. les locataires ignorent le niveau de priorité des demandes de réparation et le degré d'urgence ce qui peut occasionner des délais dans certaines situations. De plus, les locataires sont de plus en plus exigeants en matière de demande quelle qu'elle soit.

....CONCLUSION

Menace

Le déneigement est un grand irritant pour les locataires et comme la sécurité fait partie de la priorité chez les locataires, cet aspect influence la satisfaction générale.

Opportunités

- La qualité du logement et la sécurité sont deux aspects prioritaires pour les locataires, si l'office veut améliorer la satisfaction générale de ses locataires, des actions devront être posées afin d'améliorer ceux-ci.
- Niveau élevé de satisfaction en ce qui concerne les rénovations apportées mais le délai de traitement est un peu trop long. Il faudra penser à des moyens afin d'améliorer la prestation des services.

