

# Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des coopérateurs-locataires



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



## Intro

### Contexte et objectifs



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



- Dans le cadre de l'élaboration de notre plan stratégique (2023), Comensia a souhaité mener une enquête de satisfaction auprès des coopérateurs-locataires.
- L'enquête consistait à identifier les attentes et les besoins de nos coopérateurs-locataires, à évaluer la qualité de nos services et définir les priorités.



## L'enquête de satisfaction Le déroulement



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### L'enquête de satisfaction s'est déroulée en deux temps :



**Un volet  
quantitatif**

Plus de 600 coopérateurs-locataires ont participé à l'enquête téléphonique (questionnaire)



**Un volet  
qualitatif**

2 focus group avec les coopérateurs-locataires afin de faire part de leurs attentes et proposer des actions possibles

### L'échantillon observé est représentatif au niveau des critères suivants :



**Un panel  
varié**

- Type de logement : appartement/maison
- Date du bail : avant/après la fusion
- Type de revenu : salaire/pension/chômage/...
- Régime linguistique : FR/NL
- Commune de résidence

# Connaissance et participation



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



## L'enquête de satisfaction : les résultats

### La « culture coopérative »

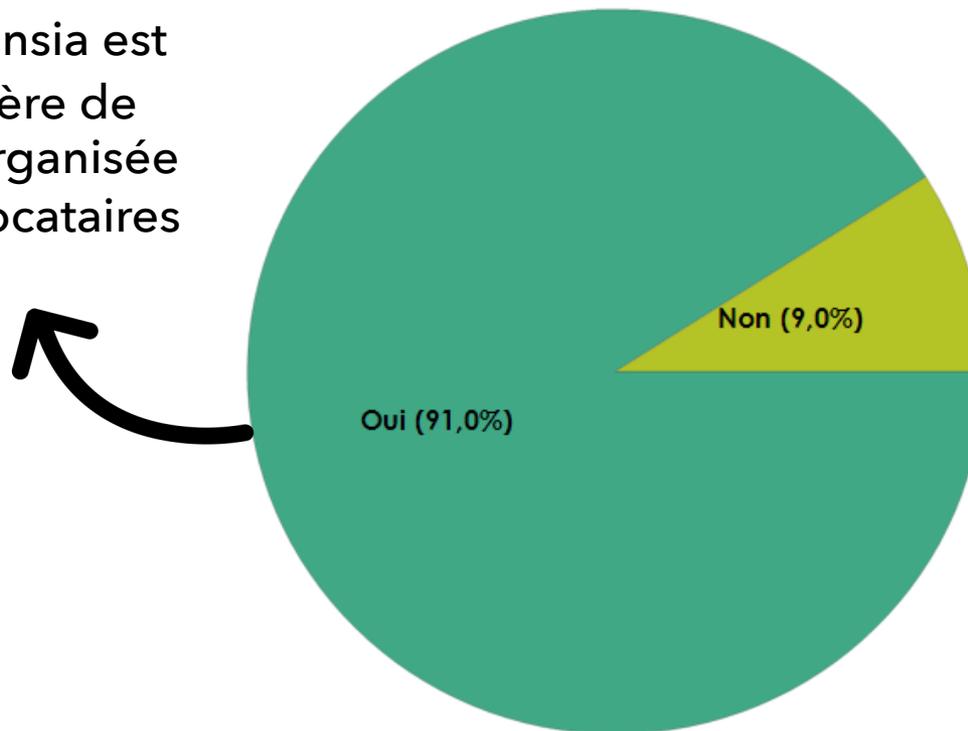


**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

#### ● Connaissance : la « culture coopérative »

**91%** sait que Comensia est une société immobilière de logements sociaux organisée en coopératives de locataires





## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Connaissance et participation



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Connaissance des instances



Les instances les plus connues sont :

COCOLO : 58% de notoriété

AGO : environ 50% de notoriété

COGELO : 39% de notoriété

Appels à projets : 10% de notoriété



# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Connaissance et participation



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### ● Participation aux instances



Le taux de participation :

COCOLO : 15%

AGO : 10%

COGELO : 9%

Appels à projets : 8%



Lors des Focus Groups, il a aussi été remarqué que la culture participative n'est pas la même au sein de tous les quartiers ou de toutes les communes.



## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Connaissance et participation



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Motifs de non-participation



Les 4 principales raisons :

Manque d'information (33%)

Manque de temps (29%)

Manque d'intérêt (17%)

Horaires inadaptés (15%)



# L'enquête de satisfaction : les résultats

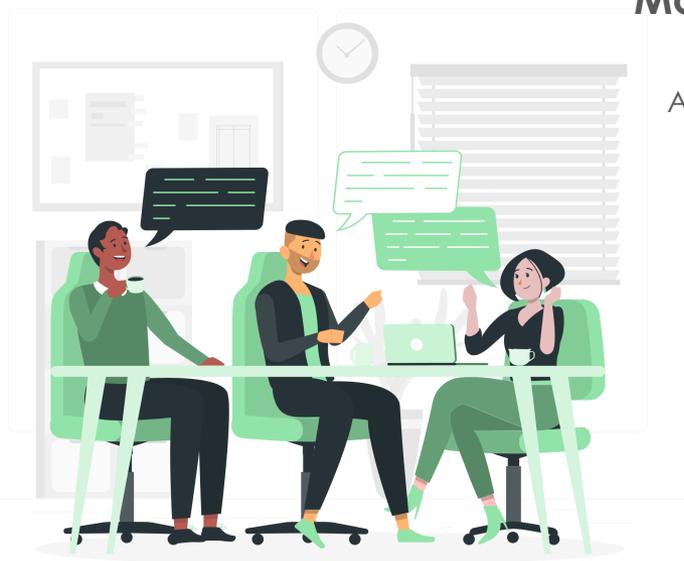
## Connaissance et participation



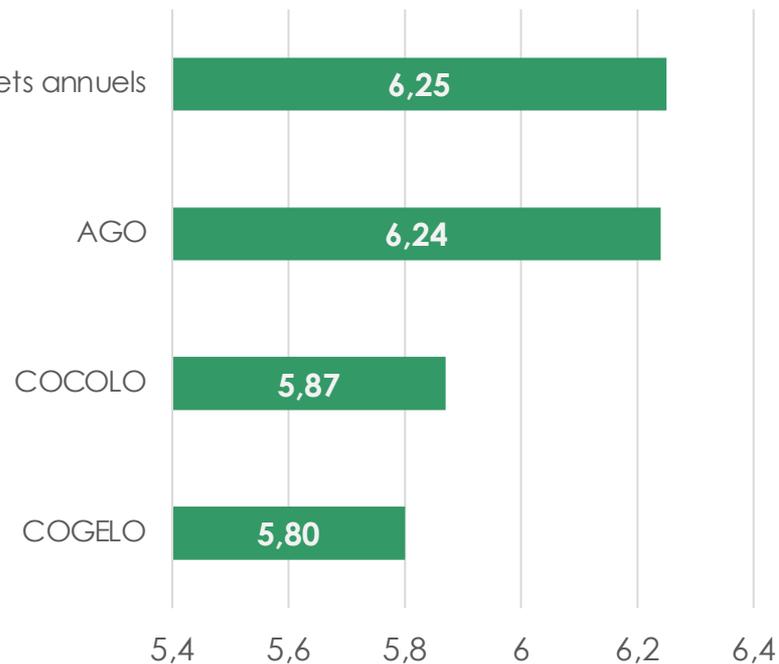
**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### ● Satisfaction vis-à-vis des instances de participation



#### Moyenne de satisfaction sur 10





# L'enquête de satisfaction : les résultats

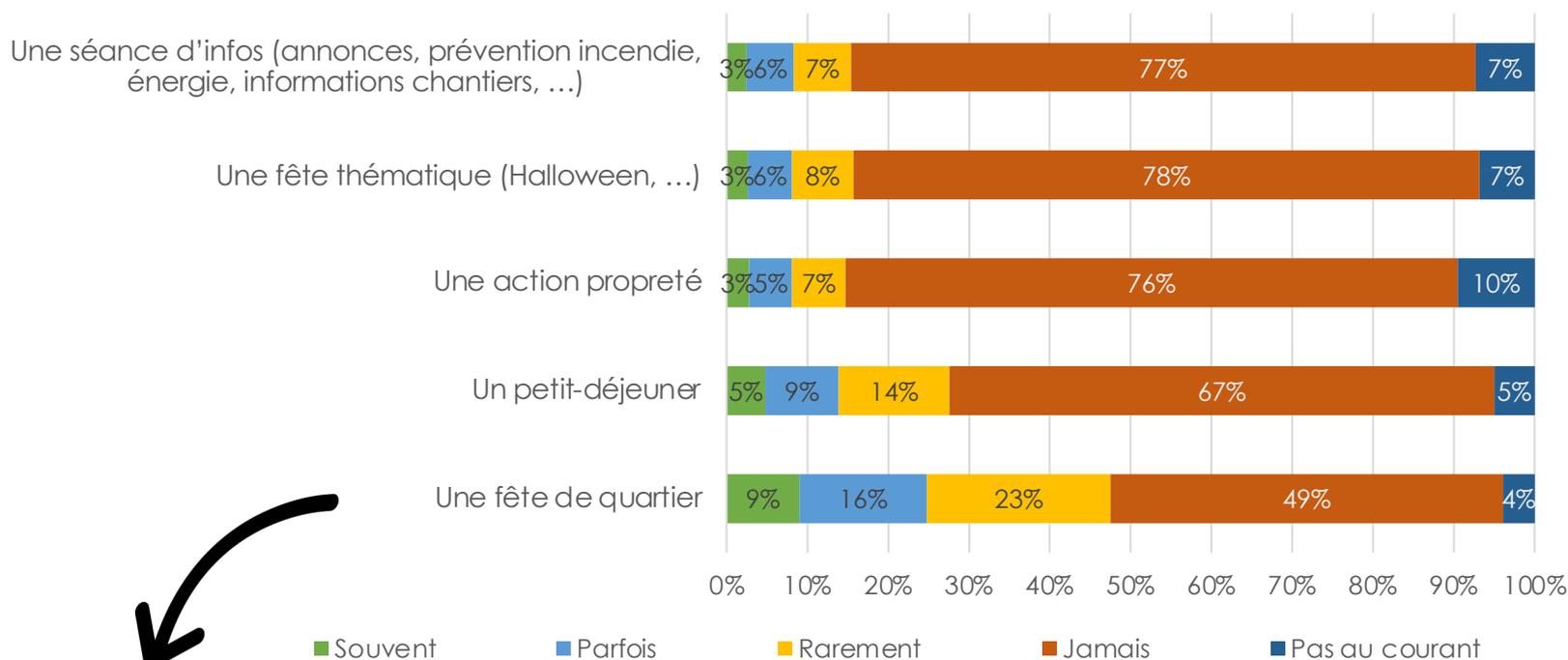
## Connaissance et participation



Comensia

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### Participation aux activités de quartier



Les évènements qui rassemblent le plus de participants sont les fêtes de quartiers, environ 50% des répondants y ont déjà participé.



# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Connaissance et participation



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Motifs de non-participation aux activités de quartier

Les 3 principales raisons :

=> Manque d'intérêt (28,5%)

=> Manque de temps (25%)

=> Manque d'information (14%)



Les autres raisons de la non-participation sont principalement relatives à des problèmes de santé, de mobilité ou des problèmes linguistiques.

# La qualité des services



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



# L'enquête de satisfaction : les résultats

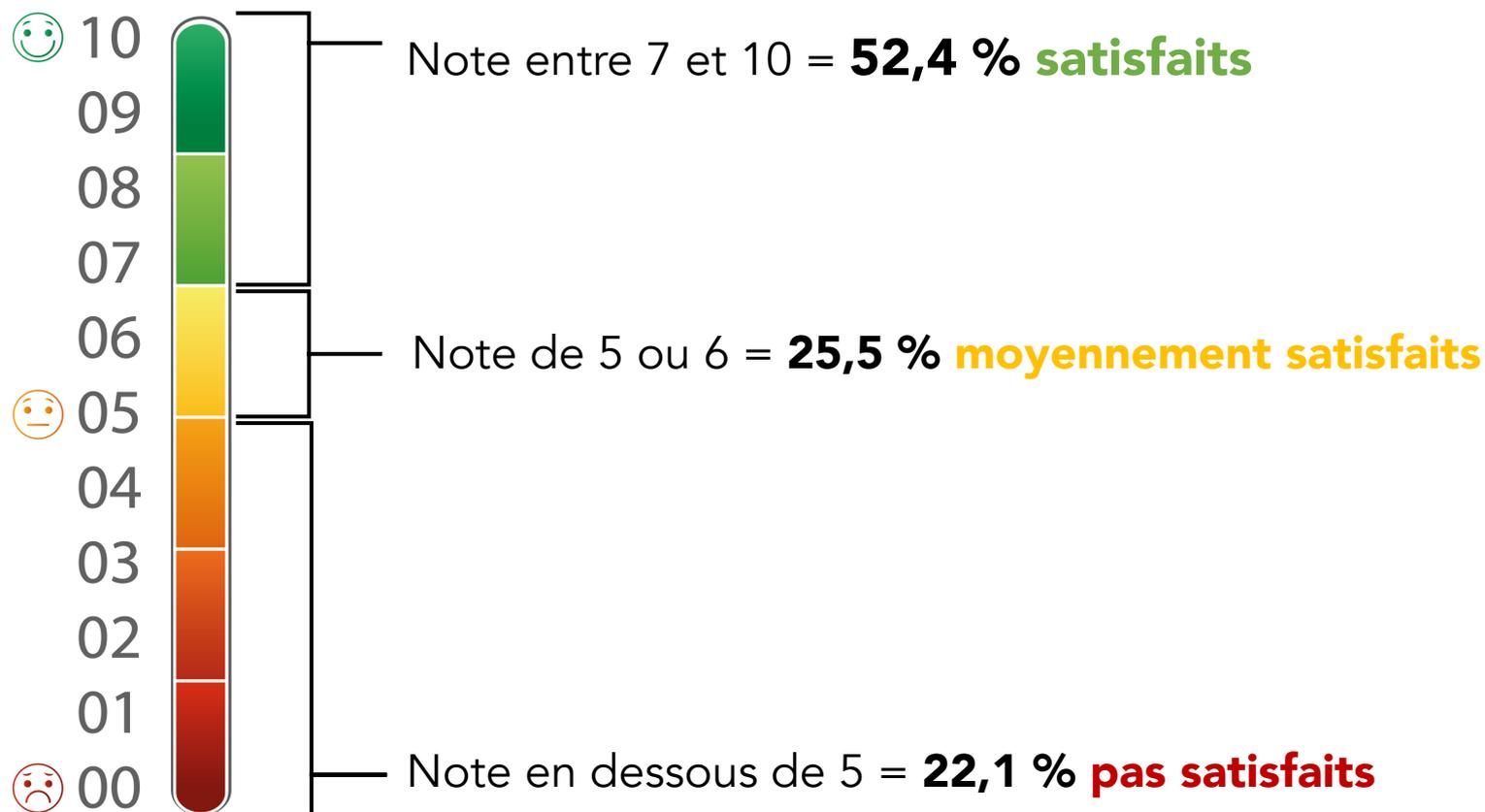
## La qualité des services : satisfaction globale



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 6,14/10 (médiane 7/10) =  $\frac{3}{4}$  des interviewés sont satisfaits !





## L'enquête de satisfaction : les résultats

### La qualité des services : satisfaction globale



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

● Nous observons un lien direct entre la satisfaction globale et...



Les répondants qui se disent satisfaits de la communication ont tendance à être davantage satisfaits des services de Comensia.



Les répondants qui se disent satisfaits des interventions ont tendance à être davantage satisfaits des services de Comensia.



## L'enquête de satisfaction : les résultats

### La qualité des services : prise de contact



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- 90% des répondants ont déjà pris contact avec Comensia depuis qu'ils sont locataires



### Prise de contact : les quatre motifs les plus fréquents

- service technique : 82%
- service comptabilité : 18%
- des problèmes dans le logement : 13%
- des démarches administratives : 9%
- contentieux / juridique : 4%

# Travaux et services techniques



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



## L'enquête de satisfaction : les résultats

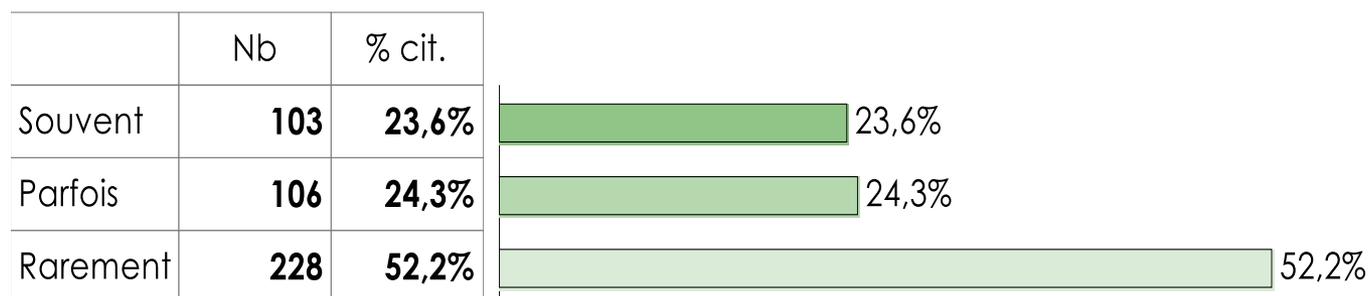
### Services techniques : prise de contact



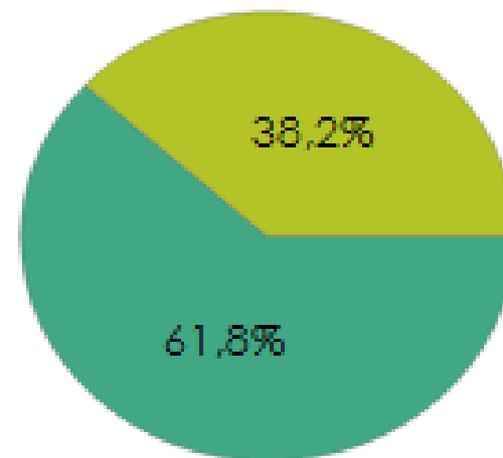
**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

🕒 **437 coopérateurs-locataires répondants ont déjà fait des demandes d'intervention technique / réparation = 72 % des interviewés**



	Nb	% cit.
Moins d'un an	270	61,8%
Plus d'un an	167	38,2%
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>100,0%</b>





# L'enquête de satisfaction : les résultats

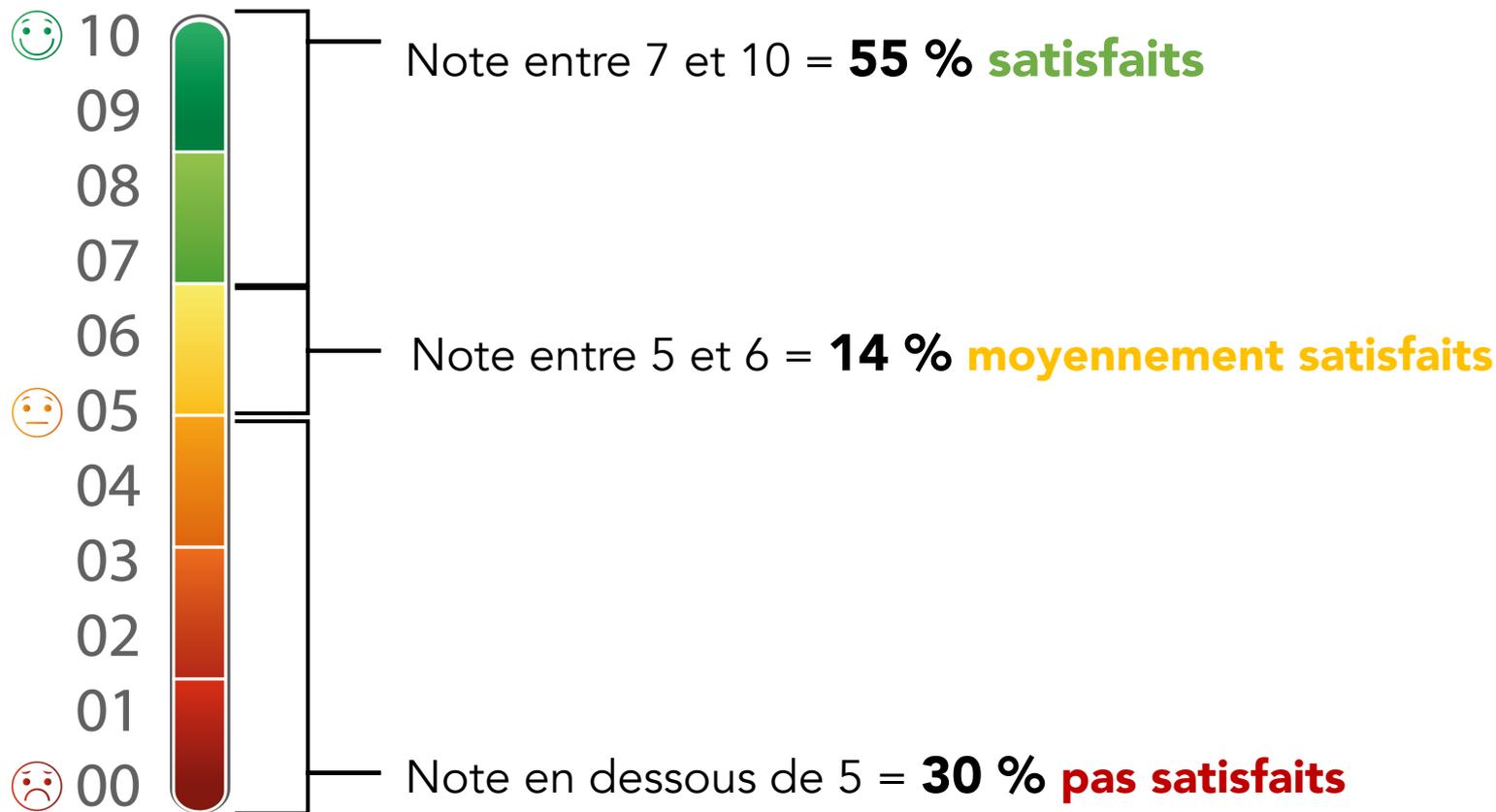
## Interventions techniques : qualité des services



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 6/10 (médiane 7/10) =  $\frac{3}{4}$  des interviewés sont satisfaits





## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Interventions techniques : qualité des services



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

🕒 Le taux de satisfaction varie significativement selon la fréquence de demande d'intervention :



Ceux qui font rarement une demande d'intervention

Note moyenne de : 6,7/10



Ceux qui font parfois une demande d'intervention

Note moyenne de : 6,05 / 10



Ceux qui font souvent une demande d'intervention

Note moyenne de : 4,32 / 10



# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Interventions techniques : la satisfaction



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Satisfaction vis-à-vis des interventions techniques



#### Les points le moins apprécié et/ou à améliorer

Le suivi après l'intervention => Note moyenne de : 4,3 / 10

Le délai d'attente pour une intervention => Note moyenne de : 5 / 10

#### Les points les plus appréciés

La clarté des informations reçues => Note moyenne de : 6,24 / 10

La qualité du travail effectué => Note moyenne de : 6,72 / 10

Relation avec l'ouvrier/entrepreneur => Note moyenne de : 7,6 / 10



# Communication



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



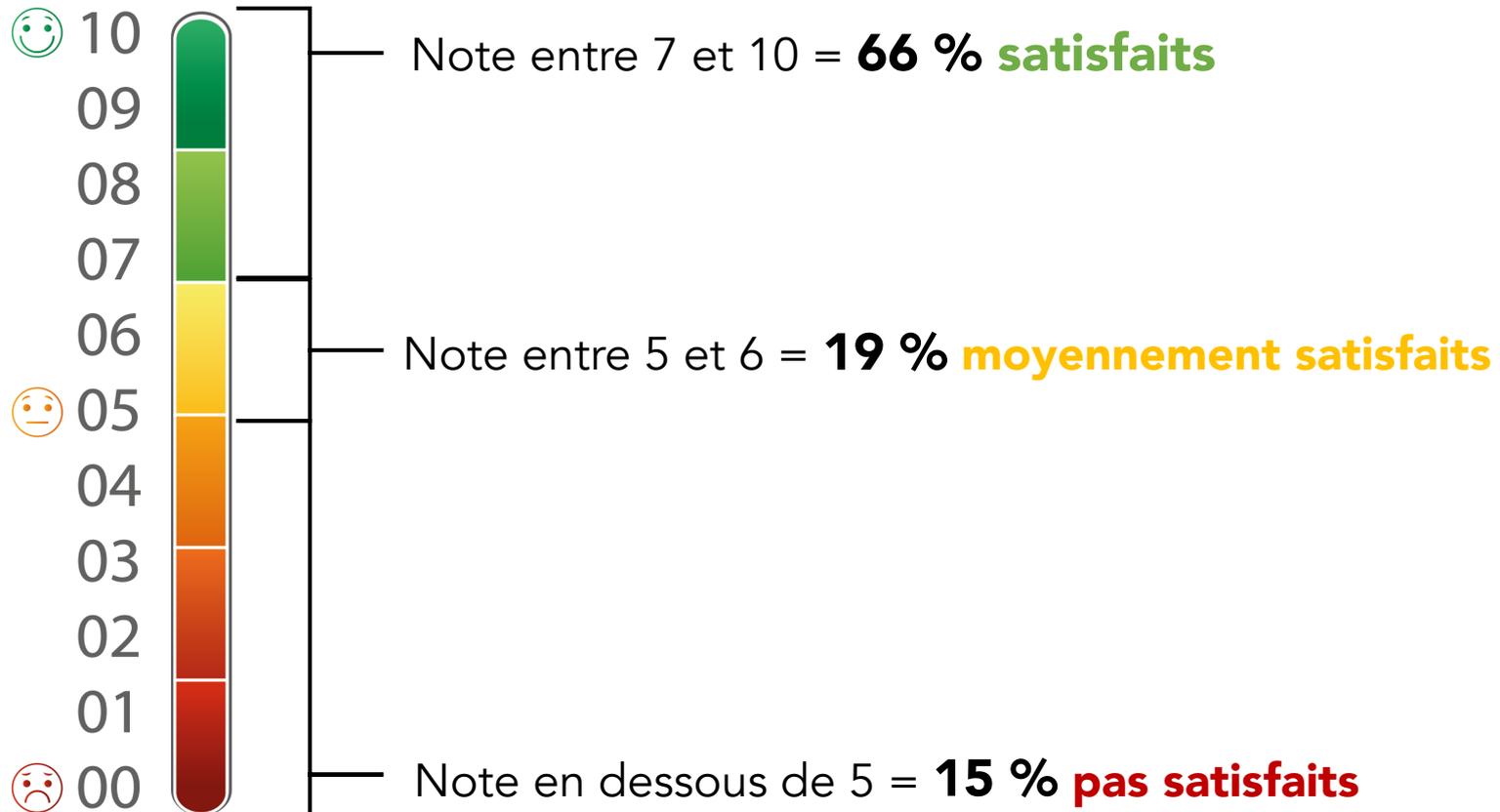
## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Communication : la satisfaction



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 6,3 / 10  
= Plus de la moitié des interviewés sont satisfaits





## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Communication : la prise de contact



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- 90% des répondants affirment avoir déjà pris contact avec Comensia
- Les trois moyens les plus fréquemment utilisés par les locataires sont :



Le téléphone (84%)



L'email (23%)



Le pôle de proximité (16%)

- Les trois moyens les moins fréquemment utilisés sont :



Le bureau central (9,2%)



Le courrier postal (7,9%)



Leur concierge (7,7%)



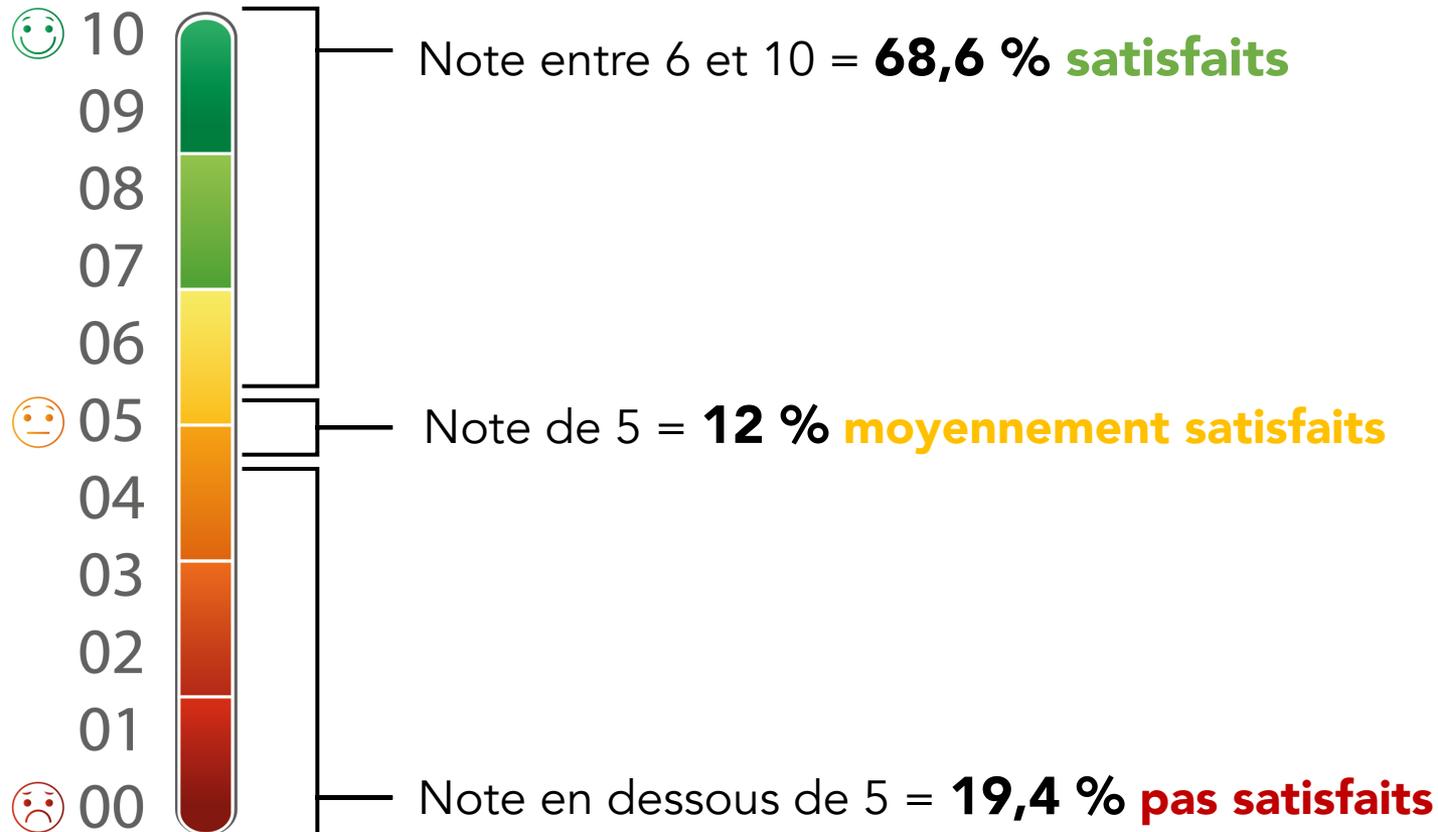
# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Les contacts téléphoniques : la satisfaction



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 6,4 / 10  
= Plus de la moitié des interviewés sont satisfaits





# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Les contacts téléphoniques : la satisfaction



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Satisfaction vis-à-vis des contacts téléphoniques



#### Le point le moins apprécié et/ou à améliorer

Le délai d'attente => Note moyenne de : 6,19 / 10



#### Les points les plus appréciés

La qualité des échanges téléphoniques => Note moyenne de : 6,84 / 10

La clarté des informations reçues => Note moyenne de : 6,86 / 10



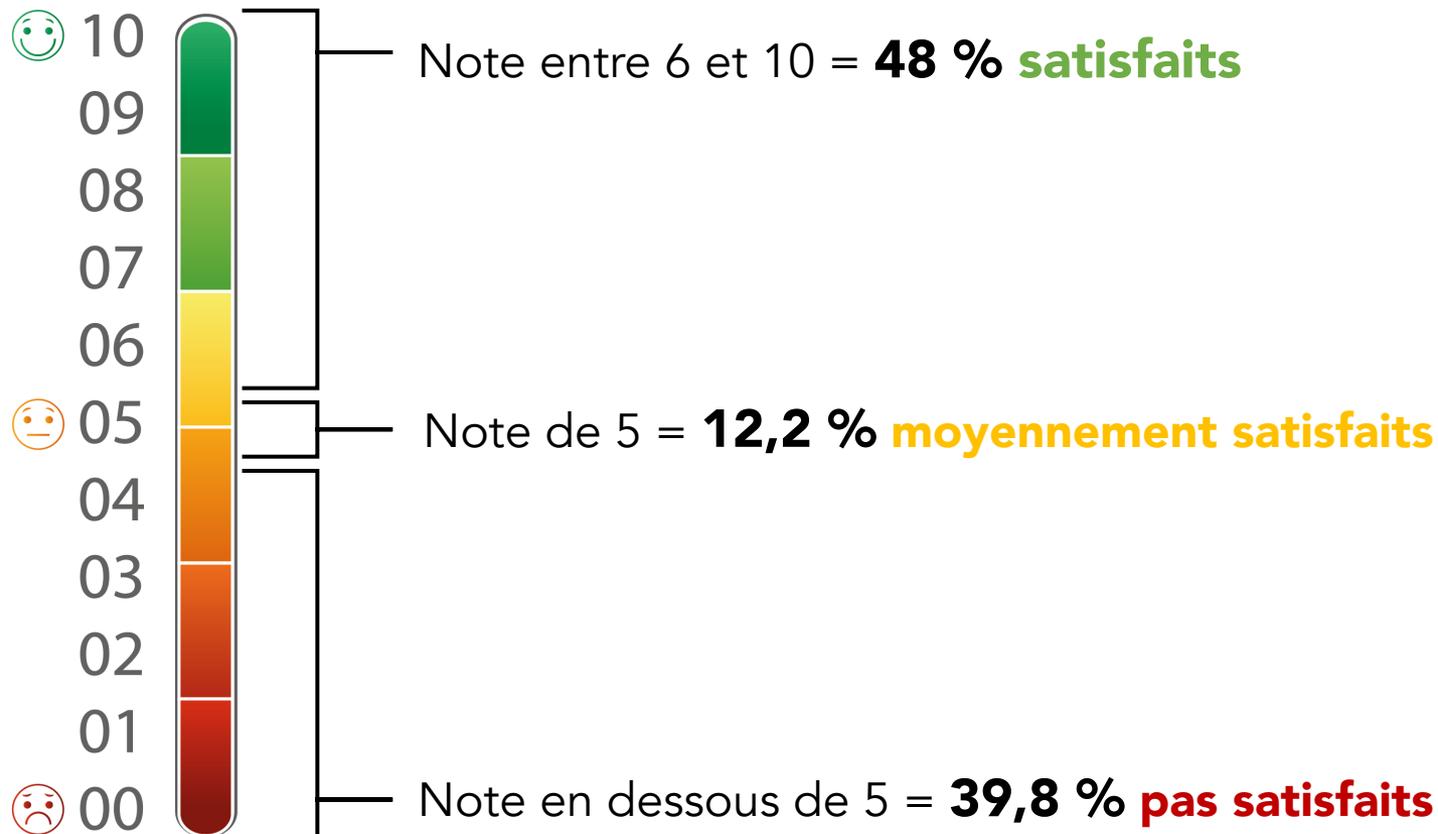
# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Les contacts écrits / emails : la satisfaction



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 5 / 10  
= Plus de la moitié des interviewés sont satisfaits





# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Les contacts écrits / emails : la satisfaction



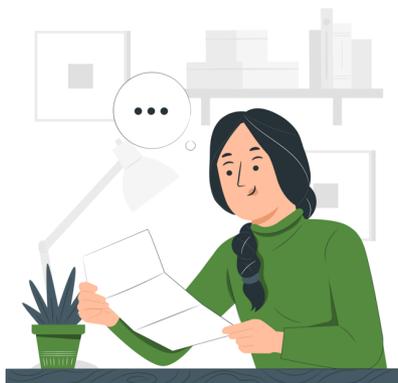
**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Satisfaction vis-à-vis des contacts écrits / emails



#### Le point le moins apprécié et/ou à améliorer

Le délai d'attente => Note moyenne de : 4,47 / 10



#### Les points les plus appréciés

Lorsque les locataires reçoivent un courrier de la part de Comensia :

84,5% trouvent le courrier très clair ou plutôt clair

9,5% trouvent le courrier pas très clair ou pas clair

6% ne savent pas se prononcer sur la question



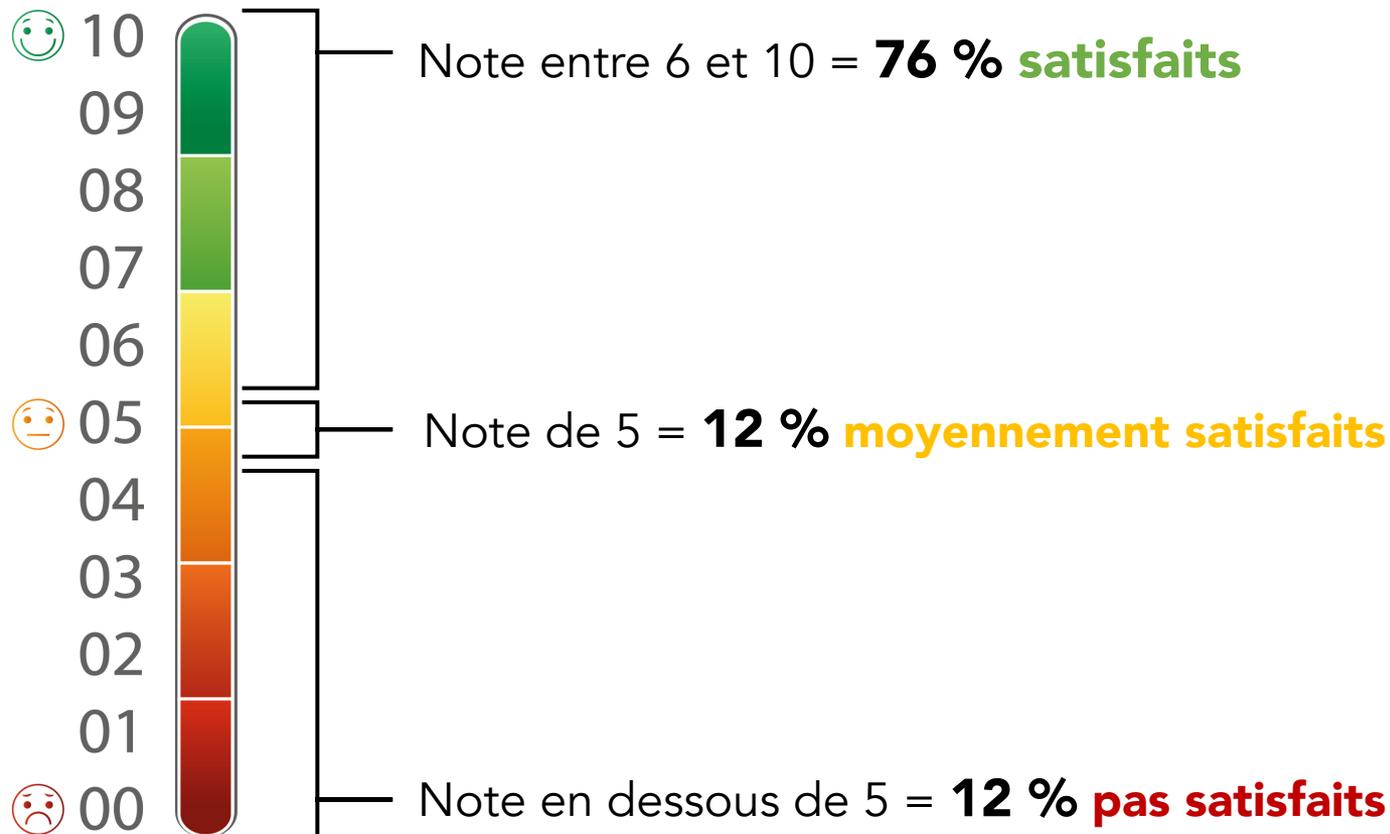
# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Le bureau central : la satisfaction



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 7 / 10  
= Plus de la moitié des interviewés sont satisfaits





# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Le bureau central : la satisfaction



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Satisfaction vis-à-vis du bureau central



#### Le point le moins apprécié et/ou à améliorer

Le délai d'attente => Note moyenne de : 6,80 / 10

#### Les points les plus appréciés

La clarté des informations reçues => Note moyenne de : 7,10 / 10

La qualité des échanges => Note moyenne de : 7,02 / 10

L'organisation de l'accueil (ticket, guichets) => Note moyenne de : 7,02 / 10





# L'enquête de satisfaction : les résultats

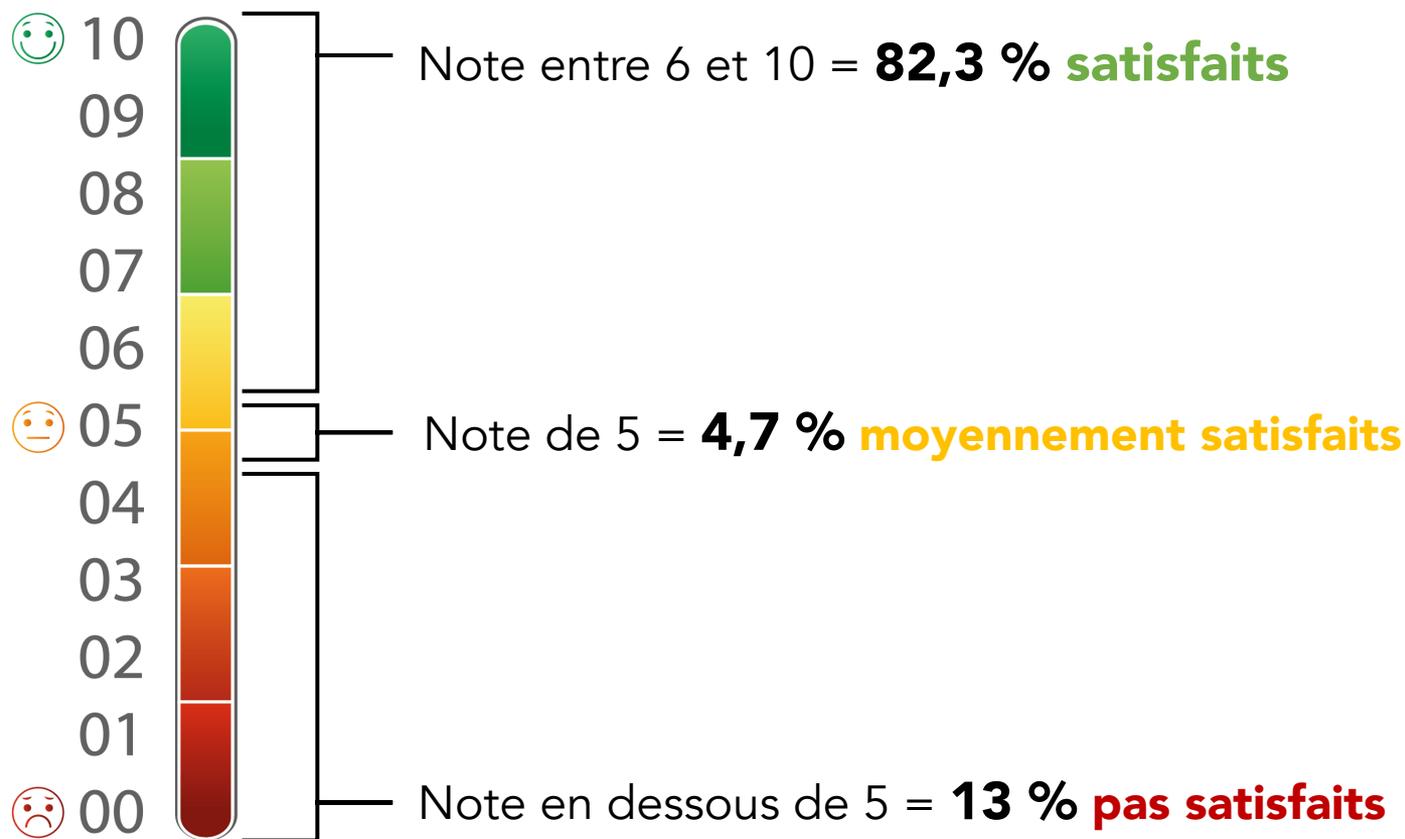
## Les pôles de proximité : la satisfaction



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

- Pour la satisfaction globale, la note moyenne est de 7,4 / 10  
= Plus de la moitié des interviewés sont satisfaits





# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Les pôles de proximité : la satisfaction



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### 🕒 Satisfaction vis-à-vis des pôles de proximité



#### Les points les moins appréciés et/ou à améliorer

Fréquence d'ouverture des pôles => Note moyenne de : 6,81 / 10

Le délai d'attente pour une réponse => Note moyenne de : 6,82 / 10

#### Les points les plus appréciés

La clarté des informations reçues => Note moyenne de : 7,26 / 10

Correspondance questions/réponses => Note moyenne de : 7,93 / 10

La distance avec de leur domicile => Note moyenne de : 7,95 / 10



# Prise de contact et satisfaction vis-à-vis de la communication



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



## L'enquête de satisfaction : les résultats

### La satisfaction : prise de contact et comm'



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

● Concernant les informations importantes à recevoir de la part de Comensia, 592 coopérateurs-locataires préfèrent :

	Nb	% obs.	
Par courrier	488	82,4%	82,4%
Par e-mail	172	29,1%	29,1%
Par sms	58	9,8%	9,8%
Par voie d'affichage dans le hall d'entrée de l'immeuble	57	9,6%	9,6%
Par le magazine COM'ensia	18	3,0%	3,0%
Par réunions collectives	8	1,4%	1,4%
Par le site internet de Comensia	7	1,2%	1,2%
Autre	14	2,4%	2,4%



## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Site internet et réseaux sociaux



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

● **71% des répondants ne connaissent pas le site internet**

**Parmi ceux qui connaissent le site Internet :**

34% y ont souvent trouvé l'information qu'ils cherchaient

25% l'ont parfois trouvée

17% rarement

25% jamais



● **94 % des répondants ne connaissent pas nos réseaux sociaux**

**Parmi ceux qui connaissent nos réseaux sociaux :**

30% y ont souvent trouvé l'information qu'ils cherchaient

15% l'ont parfois trouvée

27% rarement

27% jamais





# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Le magazine COM'ensia



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



● 2/3 des coopérateurs-locataires interrogés ne connaissent pas encore le nouveau magazine COM'ensia

● Parmi ceux qui le connaissent, 70% l'ont lu, ce qui représente au total un quart des coopérateurs-locataires



● Sur l'ensemble des 591 personnes interrogées :

=> 14,9 % des répondants liront rarement ou jamais le magazine  
Les raisons : manque d'intérêt et des problèmes linguistiques

=> 72,7 % des répondants liront toujours ou souvent le magazine

# Points soulevés lors des tables de discussion



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Points soulevés lors des tables de discussion



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### Quelques problématiques ressenties

- **Comensia est considérée comme une société immobilière de grande taille**
  - = les coopérateurs-locataires se sentent éloignés des centres de décision
  - = difficultés à savoir à quel service ils doivent s'adresser
- **Les canaux de communication choisis sont parfois jugés inadaptés**
  - = méconnaissance des instances de participation, informations relatives au suivi des services techniques, ...
- Les personnes isolées et les personnes âgées se sentent relativement peu écoutées et considérées
- Il existe une marge de progression importante au niveau du suivi (appels téléphoniques, instances participatives, accompagnement dans les démarches administratives,...)
- ...



# L'enquête de satisfaction : les résultats

## Points soulevés lors des tables de discussion



**Comensia**  
coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

### Quelques attentes exprimées

- Plus de réunions participatives centrées sur un problème en particulier
- Etablir des PV suite à ce qui se dit dans les instances de participation
- Des instances de participation dans plus de quartiers
- Le souhait de pouvoir parler à un être humain (téléphone/pôles/bureau) et de pouvoir obtenir une réponse dans des délais courts
- Des délais d'intervention moins longs / une plus grande disponibilité de techniciens pour ces interventions
- Plus de suivi après les interventions des services techniques
- ...

# Conclusions



**Comensia**

---

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



## L'enquête de satisfaction : les résultats

### Les conclusions



**Comensia**

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve



- Dans l'ensemble les résultats généraux sont honorables



- L'enquête de satisfaction nous a permis de comprendre les attentes des locataires



- Il y a une marge de progression dans certaines domaines



- Les résultats de l'enquête sont un axe de travail dans la réflexion de notre plan stratégique (2023-2028)



- Objectifs et défis pour le futur : continuer à améliorer la qualité de nos services et atteindre comme satisfaction globale un 7/10 (ou plus) lors de la prochaine enquête de satisfaction dans 4 ou 5 ans