

# Enquête de satisfaction auprès des locataires sociaux

## RÉSULTATS DU SECTEUR



slrb-bghm.brussels   
logement social - sociale huisvesting



Foyer Schaarbeek/  
Schaarbeekse Haard



LOGEMENT BRUXELLOIS  
BRUSSELSE WONING



everecity



l'habitation moderne  
de moderne woning



EN BORD DE SOIGNES  
logement social - sociale woning



BinHome



FOYER DU SUD  
SOCIÉTÉ PARITAIRE QUARTIER/STRAAT  
ZUIDERHAARD  
VRIJGEWISSE WOIENINGEN



FOYER DE L'INDUSTRIE  
SOCIÉTÉ PARITAIRE QUARTIER/STRAAT  
INDUSTRIE  
VRIJGEWISSE WOIENINGEN



LE LOOIS/  
FLOREAL

# Contexte

- ✓ Enquête téléphonique menée entre avril et novembre 2023
- ✓ 2.041 locataires choisis au hasard
- ✓ Questionnaire co-construit entre la SLRB et 10 SISP
- ✓ Première étude de satisfaction à large échelle



**Art. 42 du Contrat de  
gestion de niveau 2  
(SISP – SLRB)**



« les SISP s'engagent à réaliser un plan d'action d'amélioration des services offerts et notamment une enquête de satisfaction »

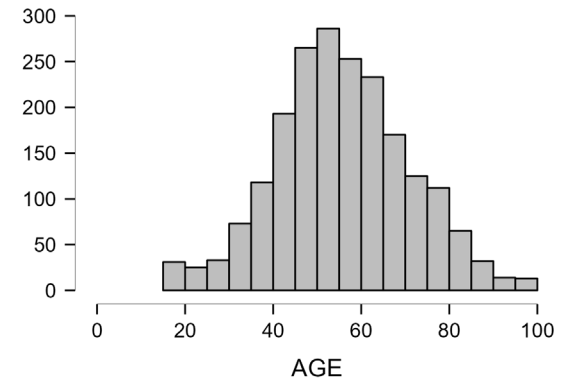
# 2.041 locataires

- ✓ BinHôme 203
- ✓ En Bord de Soignes 209
- ✓ Everecity 203
- ✓ Foyer Anderlechtois 200
- ✓ Foyer du Sud 201
- ✓ Foyer Laekenois 203
- ✓ Foyer Schaerbeekois 200
- ✓ Habitation Moderne 212
- ✓ Logement Bruxellois 201
- ✓ Logis Floréal 209



# Profil des répondants

- ☐ Femme (63%)
- ☐ 56 ans
- ☐ Locataire d'un appartement (72%)
- ☐ depuis environ 13 ans
- ☐ 2 à 3 personnes au sein du ménage
-  PMR au sein du ménage (20% - 392)
-  Logement nouveau ou rénové (33% - 667)



# Profil des répondants

## NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

**LOGEMENT** 7/10

**SISP** 7/10



60% des répondants ont donné une note  $\geq 7$

# Logement - Type



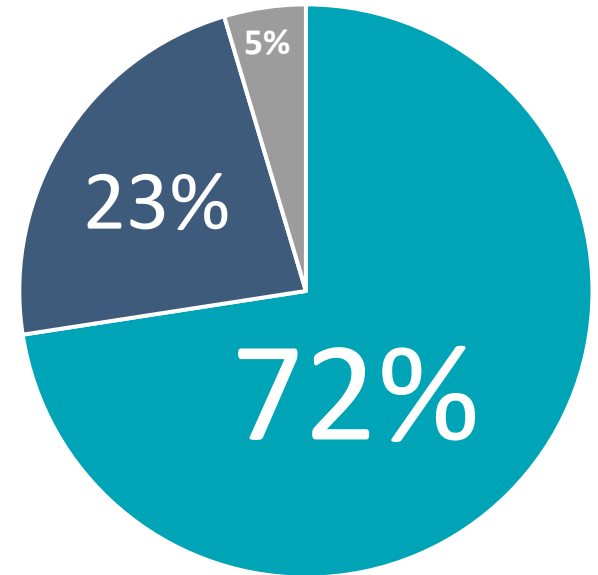
**1481** appartements



**466** maisons



**94** studios



# Logement - Satisfaction



appartements

6,9/10



maisons

7,2/10



studios

7,2/10



60% des répondants ont donné une note  $\geq 7$   
70% pour les studios

# Logement - Accessibilité PMR



appartements **6/10**



maisons **6,4/10**



studios **6,2/10**



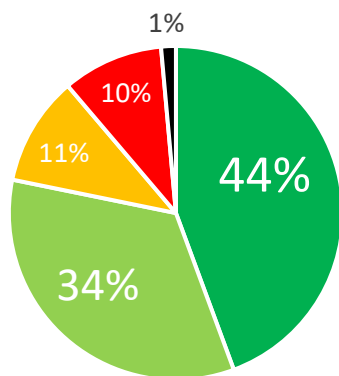
40% des répondants ont donné une note  $\geq 7$   
50% pour les maisons et les studios



# Logement - Environnement



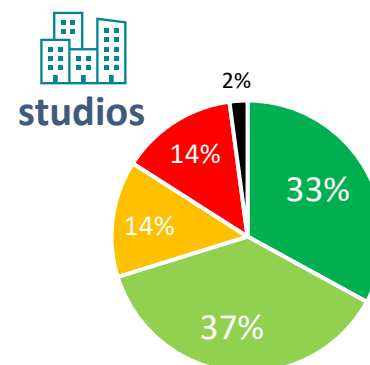
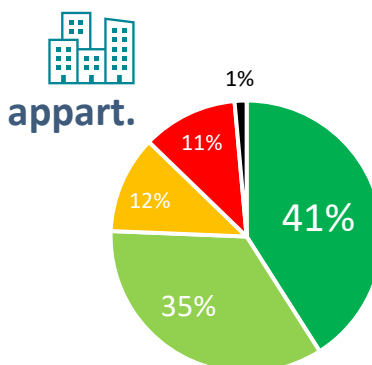
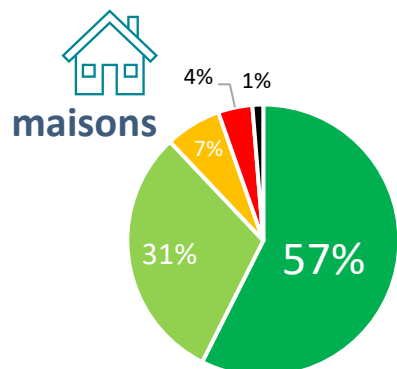
qualité de vie  
du quartier



78% des répondants  
sont satisfaits de la  
qualité de vie au  
sein de leur quartier



Davantage de répondants sont très satisfaits lorsqu'ils habitent une maison (+13%)



# Logement - Environnement



sentiment  
de sécurité

7/10



accessibilité  
transports  
en commun

8/10



appart. 6,9



appart. 8,2



maisons 7,4



maisons 8,2



studios 6,2



studios 7,8

# Logement - # de chambres



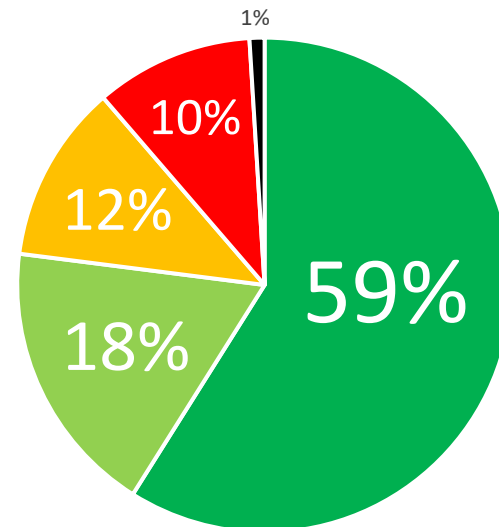
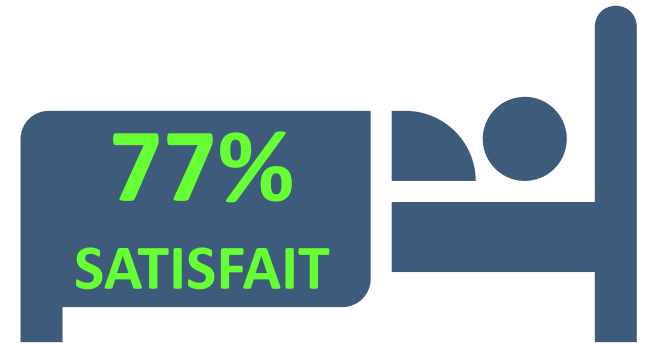
appartements **2**



maisons **2,8**



studios **1**



# Logement - # de chambres

Quel serait le **nombre idéal** ?



appartements **2** Vs. **3**



maisons **2,8** Vs. **3,8**



studios **1** Vs. **1,5**



70% des répondants aimeraient au moins 3 chambres  
Pour les studios, 40% aimeraient au moins 2 chambres

# Logement - Nouveau ou rénové



**appartements**

497/1481

7,5/10



**maisons**

147/466

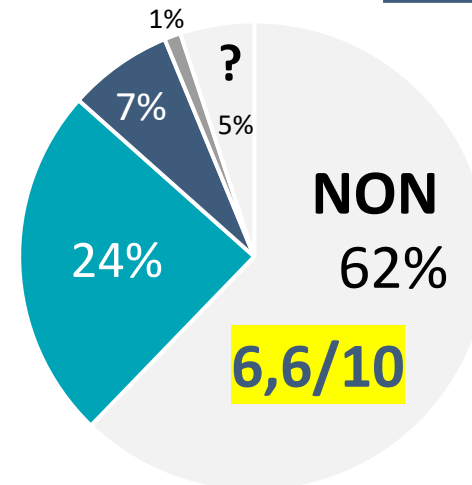
7,8/10



**studios**

23/94

7,9/10



62% des répondants n'habitent pas dans un logement nouveau ou rénové. Leur taux de satisfaction est plus bas (6,6/10 vs 7,6/10).

# Logement - Qualité



5,7/10

isolation  
thermique



5,9/10

isolation  
sonore



5,7/10

châssis



6,3/10

matériaux  
salle de bain



5,8/10

équipement  
cuisine

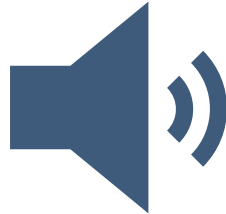
# Logement - Qualité



5,7/10

isolation  
thermique

	renovés	5,1
	renovés	6,7



5,9/10

isolation  
sonore

	renovés	5,5
	renovés	6,7



5,7/10

châssis

	renovés	5,2
	renovés	6,6



6,3/10

matériaux  
salle de bain

	renovés	5,8
	renovés	7,1



5,8/10

équipement  
cuisine

	renovés	5,5
	renovés	6,3

# Logement - Qualité



5,7/10

isolation  
thermique



appart. 5,9



maisons 4,9



studios 6



5,9/10

isolation  
sonore



appart. 6



maisons 5,7



studios 5,7



5,7/10

châssis



appart. 6



maisons 4,9



studios 6,1



6,3/10

matériaux  
salle de bain



appart. 6,3



maisons 6,1



studios 6,1



5,8/10

équipement

cuisine



appart. 5,9



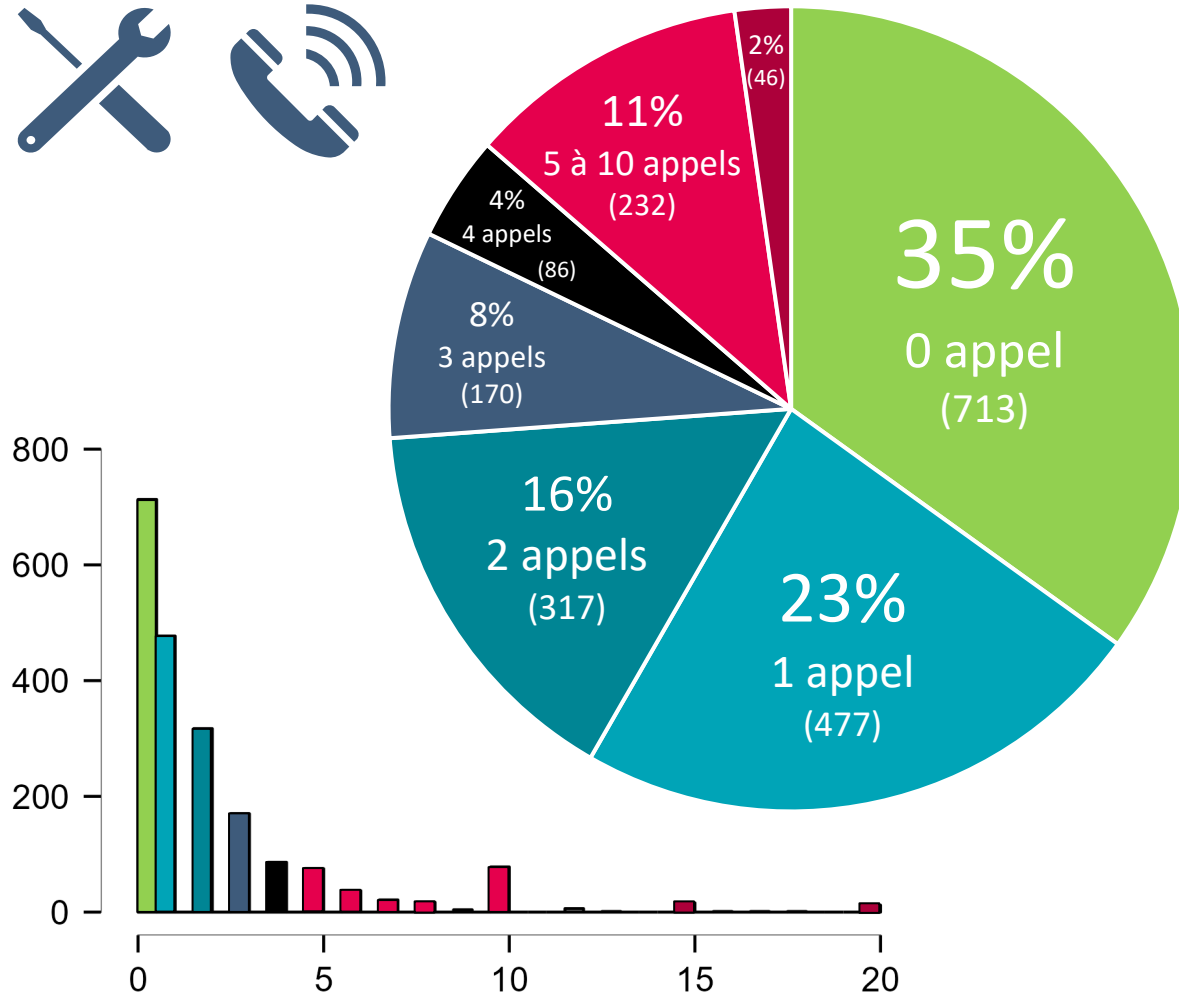
maisons 5,6



studios 5,9



# Services - # appels techniques

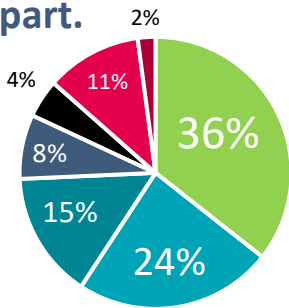


Un tiers des répondants n'ont jamais fait appel aux services techniques ; la moitié a appelé moins de 5 fois les 12 derniers mois.

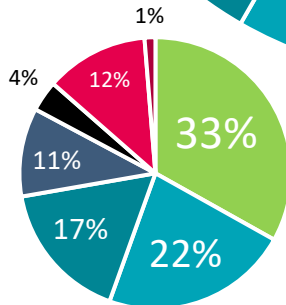
# Services - # appels techniques



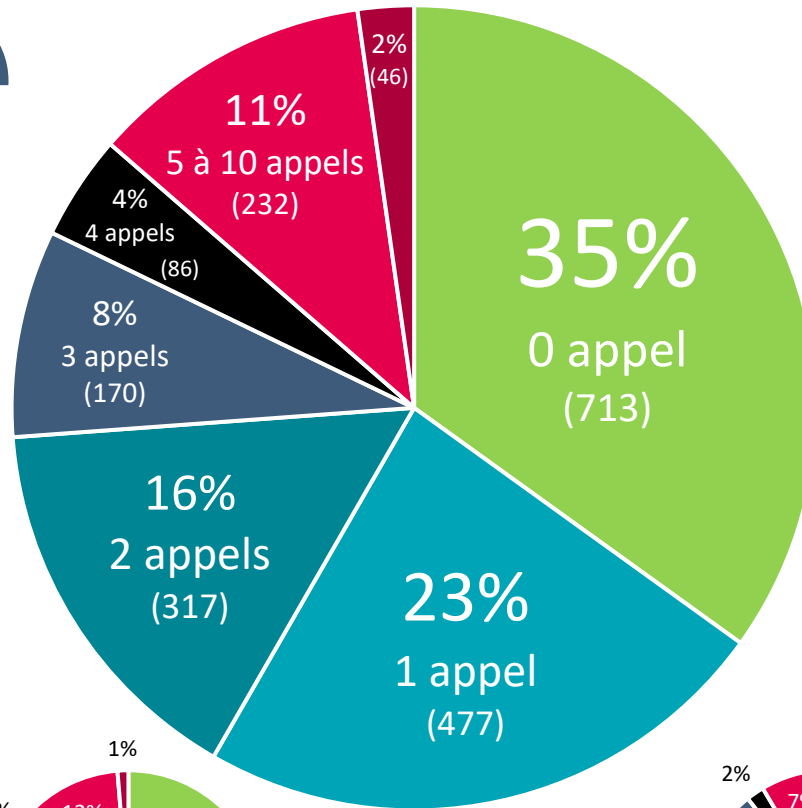
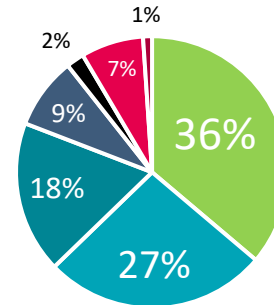
appart.



maisons

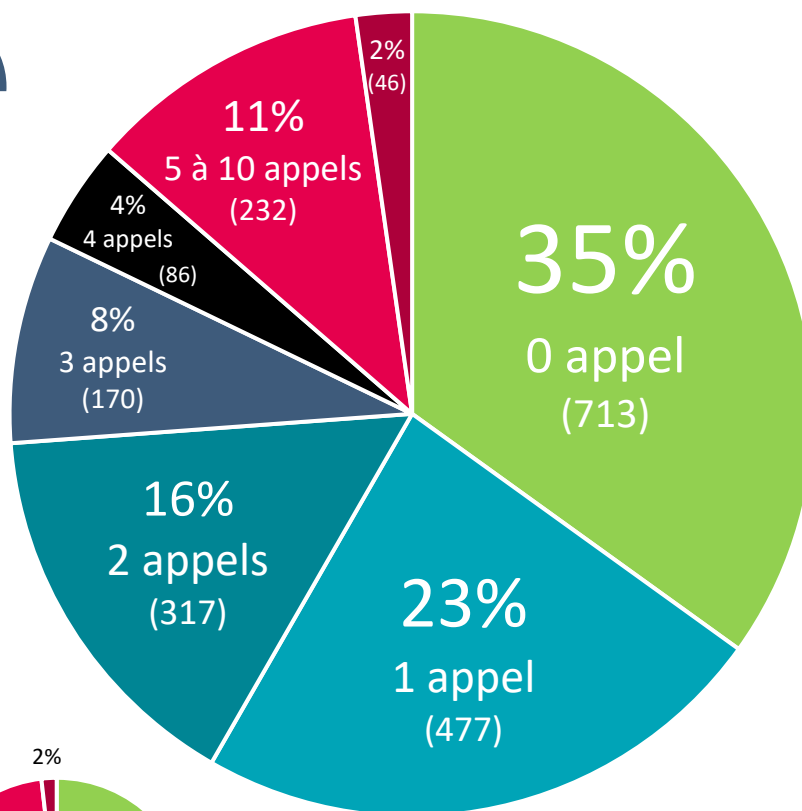


studios

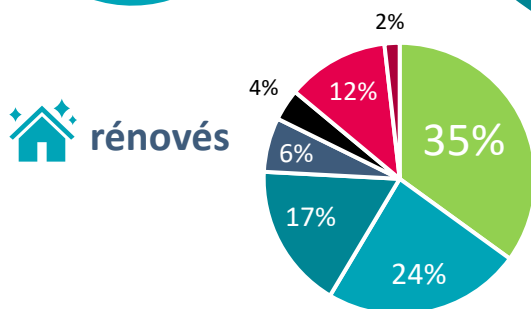
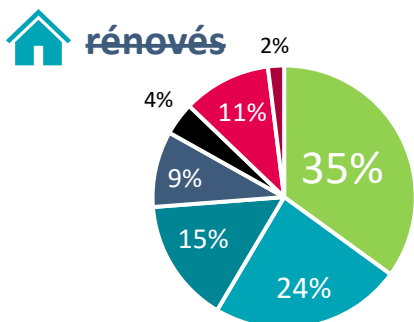


Les proportions restent très similaires selon le type de logement

# Services - # appels techniques



Les proportions restent très similaires que le logement soit ou non rénové



# Services - Réparations



délais  
travaux

6,1/10

 appart. 6

 maisons 6

 studios 6,8

 rénovés 5,8

 rénovés 6,5



qualité  
travaux

6,7/10

 appart. 6,6

 maisons 6,8

 studios 7,3

 rénovés 6,4

 rénovés 7,2

Les répondants qui habitent un logement rénové ou nouveau sont davantage satisfaits des délais et de la qualité des travaux de réparation réalisés.

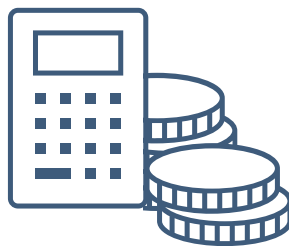
# Services - Satisfaction



7,2/10

## administratif

70% des répondants ont donné une note  $\geq 7$



7,6/10

## comptabilité

70% des répondants ont donné une note  $\geq 7$



6,9/10

## social

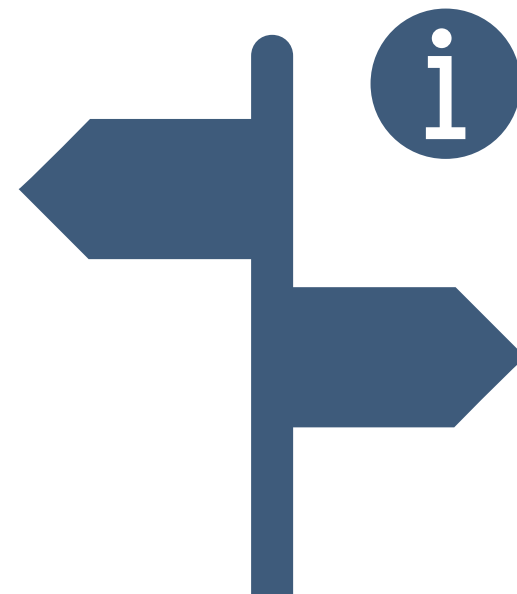
60% des répondants ont donné une note  $\geq 7$



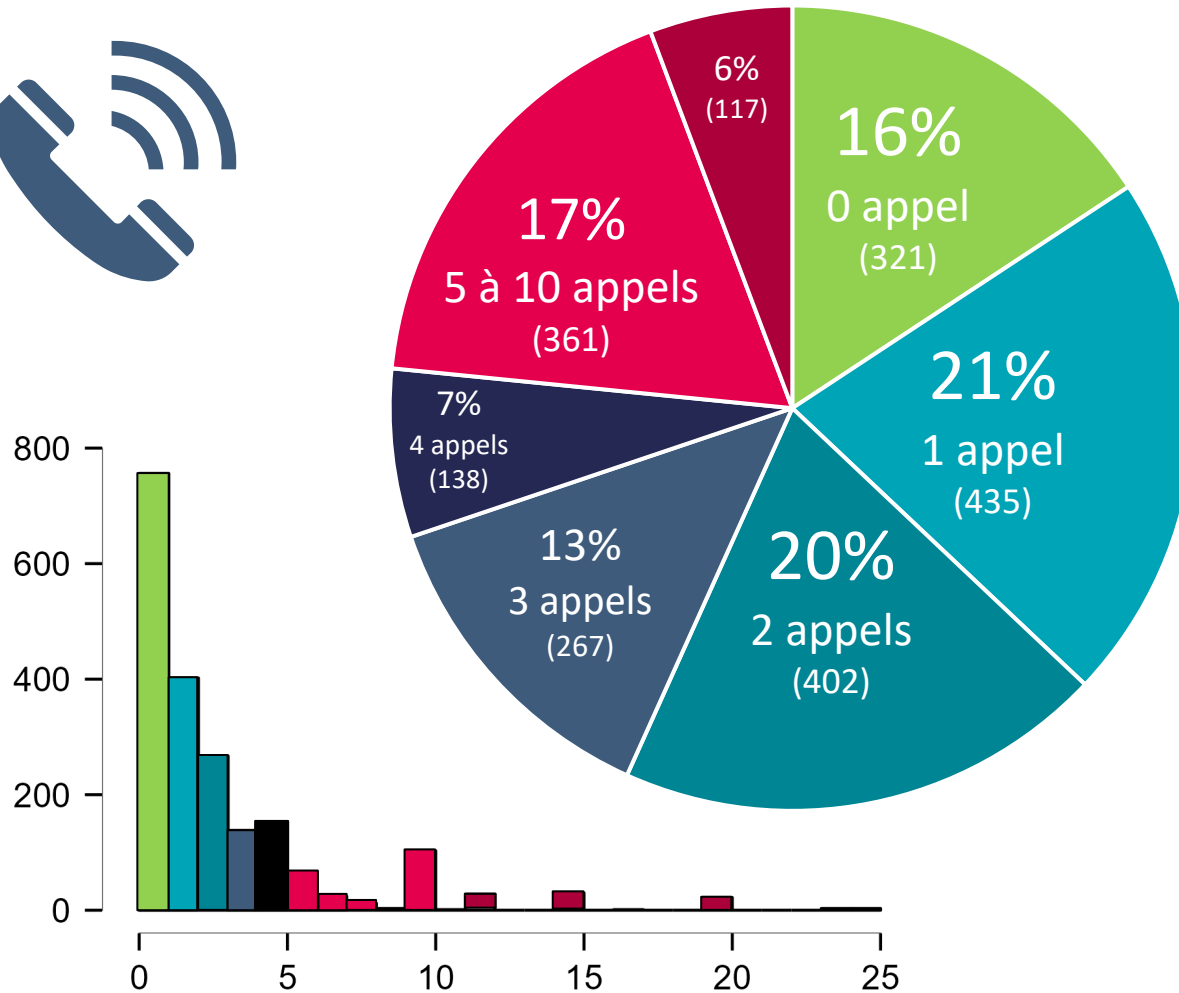
6,5/10

## technique

50% des répondants ont donné une note  $\geq 7$



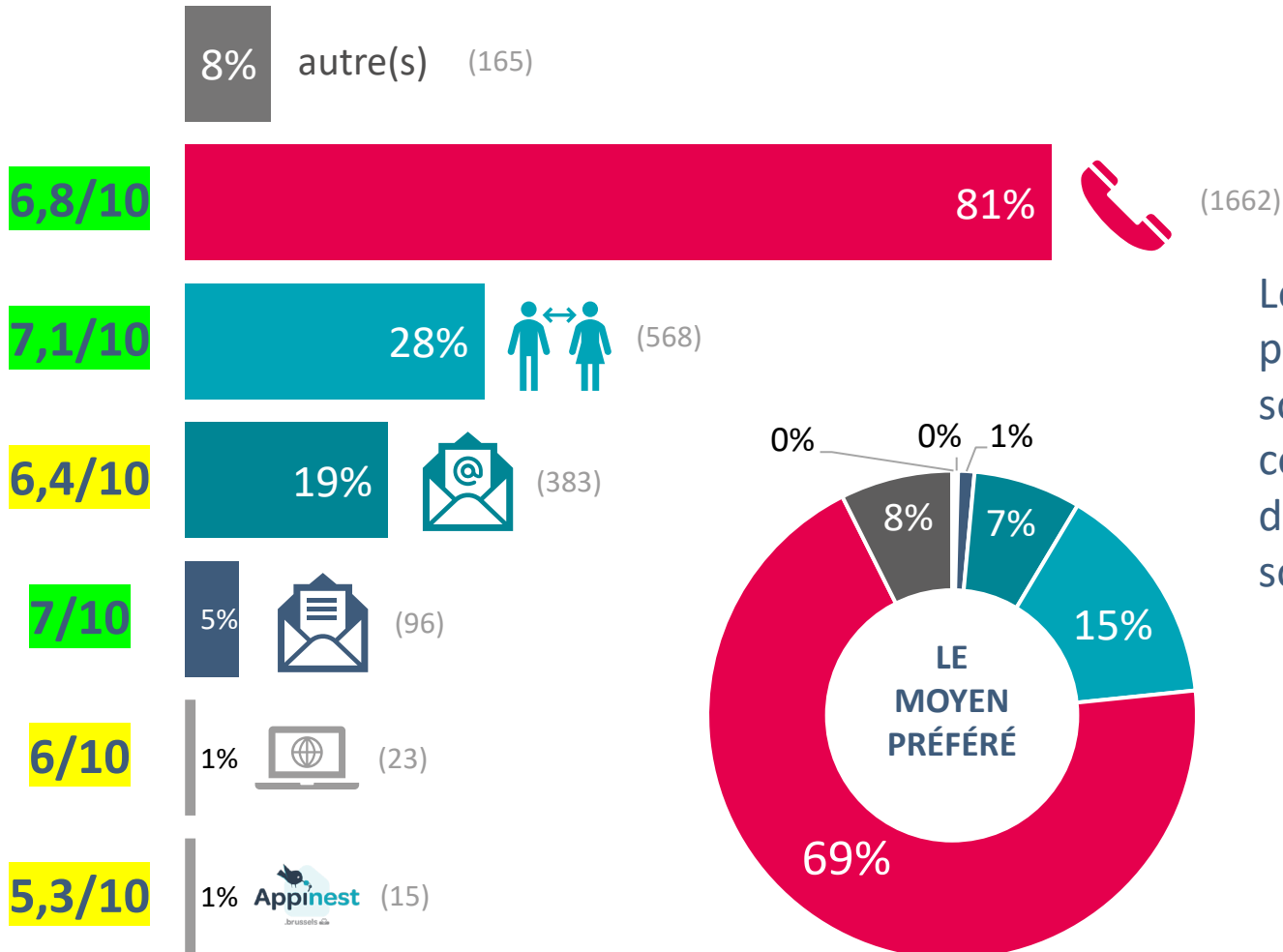
# Contact - # appels directs SISP



16% des répondants n'ont jamais contacté leur SISP

61% l'ont contactée moins de 5 fois

# Contact - Moyens de contact



Le téléphone et les permanences au guichet sont les moyens de contacts préférés de 84% des répondants qui en sont satisfaits

# Pour résumer

**LOGEMENT** 7/10

**SISP** 7/10

