



GROUPE IDELIANS

**CONSEIL D'ADMINISTRATION
Du 15 AVRIL 2026 à 09H30****OBJET :****6/ PRESENTATION DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE****Délibération n° 2026 006 CA****17 administrateurs sont présents, 3 administrateurs ont donné un pouvoir, le quorum est atteint.****Sont présents :**

M. Bertrand OLLIVIER, Président, désigné par le Conseil Départemental,
Mme Véronique MICHEL, vice-présidente, désignée par le Conseil départemental,
M. Michel ANDRÉ, désigné par le Conseil départemental,
M. Jean-Jacques BAYER, désigné par le Conseil départemental,
M. Jean-Pierre BRUNSEAU, désigné par l'U.D.A.F de la Haute-Marne,
M. Serge BURTE, élu par les locataires,
M. Daniel CARRARD, désigné par le Conseil Départemental,
Mme Michelle COLLARD, élue par les locataires,
M. Denis FAHY, élu par les locataires,
M. Manuel GALLAND, désigné par l'Union Départementale C.G.T,
M. Olivier GIRARDOT, désigné par l'union départemental CFDT,
Mme Anne-Marie GORSE, désignée par le Conseil Départemental,
M. Michel HUARD, désigné par le Conseil Départemental,
Mme Marie-Noëlle HUBERT, désignée par la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Marne,
M. Dominique MERCIER, désigné par le Conseil Départemental,
M. Dominique THIEBAUD, désigné par le Conseil départemental,
M. Damien THIERIOT, désigné par le Conseil Départemental,

Sont représentés :

M. Thierry DEGLIN, désigné par les associés des collecteurs du 1% logement (pouvoir à M. GALLAND), M. André NOIROT, désigné par le Conseil Départemental (pouvoir à M. BAYER), M. François ROBIN, représentant une association œuvrant dans le domaine de l'insertion (pouvoir à M. HUARD),

Sont excusés :

Mme le Préfet de la Haute Marne, Mme Sophie DELONG, désignée par le Conseil Départemental, Mme Coralie LOZANO, Secrétaire du CSE, Mme Sophie PY-FOURES, commissaire aux comptes, société KPMG,

Sont absentes :

Mme Anne CARDINAL, désignée par le Conseil départemental, Mme Nicole MIRON, élue par les locataires,

Assistent en outre à la réunion :

M. Jacques CHAMBAUD, Directeur général, Mme Sandra CATTAN, Directrice des ressources internes, Directrice générale adjointe, M. Christophe LEGROS, Directeur patrimoine, Mme Corinne MORO, Directrice financière, M. Johann PARDO, société Qualitest, Mme Cindy SCHMITT, assistante de Direction.

De longue date, l'ensemble des bailleurs sociaux a pris un engagement professionnel dans le domaine de la qualité du service rendu aux habitants. Le protocole conclu entre l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat impose depuis 2003 la réalisation d'une enquête de satisfaction triennale auprès des locataires permettant d'évaluer la qualité du service rendu.

Pour 2026, l'enquête a été réalisée par un prestataire extérieur, commun à l'ensemble des membres d'IDELIANS, sur la base d'un questionnaire National et régional. L'entreprise Qualitest a été retenue pour cette enquête qui porte sur les thématiques suivantes :

- La vie dans le quartier et la résidence,
- le logement et ses équipements
- La relation bailleur - locataire,
- L'information et la communication,
- La satisfaction globale, la recommandation et le projet d'habitat.

L'objectif est de mesurer l'appréciation qu'ont les locataires de leur bailleur, de leur logement et de leur environnement. L'évaluation identifie des points d'insatisfaction ou de vigilance et vise à identifier des pistes d'amélioration du cadre de vie et de la qualité de service.

Certains des éléments recueillis sont utilisés dans le suivi de la Convention d'Utilité Sociale et du QPV de Langres.


L'enquête a été réalisée en février 2026 sous la forme d'entretiens téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 705 locataires.

Une synthèse est présentée en séance par la société Qualitest en charge pour la première fois de cette prestation.

Le taux de satisfaction globale de 88,6 % est en progression par rapport à la précédente enquête de février 2023 (85,5%). Il apparaît également très satisfaisant au regard des résultats nationaux (80%).

Pièce jointe en annexe : Résultats de l'enquête de satisfaction 2026

Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

RESULTAT du VOTE :
Chaumont, le 15 avril 2026  Le Président Bertrand OLLIVIER