

# Office du logement

## Ville d'Yverdon-les-Bains

### Bilan de satisfaction

#### Analyse qualitative et quantitative

À l'attention de :

M. Julien Wicki, Municipal en charge du  
Service de la jeunesse et de la cohésion  
sociale

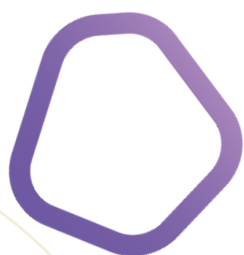
M. Pierre-André Junod, Chef de service  
de la jeunesse et de la cohésion sociale

13 octobre 2025



# Table des matières

Cadrage du mandat .....	1
Méthodologie .....	2
Résultats .....	3
Partie qualitative.....	3
Gouvernance et organisation .....	3
Fonctionnement et processus.....	4
Communication, collaboration et mission .....	4
Qualité des prestations et réputation .....	5
Partie quantitative .....	5
Analyse du questionnaire .....	5
Retranscription des commentaires rédigés dans les formulaires .....	11
Annexe 1 – Questionnaire.....	14



# Cadrage du mandat

5 ans après l'audit fonctionnel de l'Office du logement, le Chef de service de la Jeunesse et de la cohésion sociale - à la demande de la commission de gestion - a souhaité se faire accompagner par Momentum conseil afin d'établir un bilan de satisfaction de l'Office. L'idée de poursuivre la collaboration avec les mêmes acteurs que l'audit fonctionnel de 2020 a été élément décisif dans le choix du mandataire. L'historique de l'Office, les enjeux ainsi que les leviers de développement étant connus facilitaient la prise en main du projet et offraient une continuité cohérente et pertinente.

La demande était la suivante : mener un bilan de satisfaction complet de l'Office du logement, composé d'une partie qualitative et d'une partie quantitative.

Ces dernières années, l'Office du logement a travaillé sur lui et a fait « peau neuve ». Il a fallu notamment repenser l'Office, recruter la nouvelle responsable ainsi qu'une collaboratrice administrative, trier, archiver, re(tisser) le lien avec les acteurs partenaires, repositionner la fonction, etc. L'idée de ce projet était de faire le point, après plusieurs mois passés dans cette nouvelle version, afin de récolter les avis des différentes parties prenantes, d'identifier les évolutions positives et ce qu'il reste encore à améliorer/clarifier.

En novembre 2020, Actaes a mené un audit fonctionnel permettant de faire la lumière sur l'Office du logement en donnant la parole aux personnes qui interagissent autour de cette entité, qu'elles soient internes à l'Administration ou externes. L'état de situation de l'Office du logement a été effectué au travers d'entretiens individuels semi-structurés composés de 8 personnes (le Municipal du service JECOS, le Chef du service JECOS, le Responsable secteur Quartiers, Affaires sociales et Seniors, le Chef du service des bâtiments, la gérante communale, le Chef de la division au logement du canton de Vaud, la Direction générale du territoire et du logement et la Directrice de la santé et l'action sociale du canton de Vaud).

Le 14 décembre 2020, Actaes a présenté son rapport de l'état de situation de l'Office du logement de la Ville d'Yverdon voici ce qu'il en est ressorti :

Les trois problématiques principales identifiées par Actaes étaient les suivantes :

1. La responsabilité de l'Office du logement est portée par une seule personne (juge et partie, pas de contrôle 4 yeux, boîte noire, pas de suppléance organisée).
2. Le processus actuel de traitement des dossiers n'est pas clair (mauvaise répartition des compétences lors du choix final, critères d'attributions flous et peu objectifs).
3. L'absence de vision stratégique et de maîtrise du foncier (manque d'aide à la décision pour la Municipalité, manque d'apport expert auprès de la Fondation yverdonnoise pour le logement).

Les deux recommandations identifiées par Actaes étaient les suivantes :

1. Renforcer/réorganiser l'Office du logement (clarifier les activités, définir un binôme, couvrir les 3 volets administratif, social et stratégique).
2. Définir et cadrer un processus du traitement des dossiers (clarifier les rôles entre l'Office et la gérance, formaliser le processus, établir des critères d'attribution clairs et explicables).

# Méthodologie

Le bilan de satisfaction a été construit à l'aide d'une récolte de données qualitatives et quantitatives.

Pour la partie qualitative, des entretiens individuels ont tout d'abord eu lieu. Chaque entretien a été systématiquement mené par deux consultants de Momentum conseil et a duré en moyenne 1h00. Nous nous sommes entretenus avec 9 personnes. Nous avons rencontré en présentiel 7 personnes à savoir, la responsable de l'Office du logement, la gestionnaire de dossiers, la responsable secteur Quartiers et affaires sociales, la responsable de la Gérance communale, la gérante d'immeuble chez COGESTIM, la gérante technique de chez Realta, une assistante sociale de la cellule logement, un-e locataire ainsi qu'une personne percevant l'aide individuelle au logement.

Les axes abordés étaient les suivants :

- Gouvernance et organisation
- Fonctionnement et processus
- Communication et collaboration
- Efficacité, transparence et qualité des prestations
- Positionnement et réputation

La locataire et la bénéficiaire de l'aide au logement ont quant à elles été contactées par téléphone (elles ont été sélectionnées aléatoirement car elles avaient mentionné, dans le questionnaire quantitatif, qu'elles acceptaient de se faire contacter pour partager leur point de vue sur l'Office du logement) et les entretiens ont été courts et n'ont suivi aucun canevas.

En parallèle, un questionnaire quantitatif (cf. Annexe 1 p.14) a été co-construit entre Momentum, la responsable de l'Office du logement et le Chef de service du JECOS. Les questionnaires ont été envoyés par courrier et électroniquement.

En tout, 386 questionnaires ont ensuite été envoyés par courrier (avec enveloppe et timbre pour le retour) aux bénéficiaires de l'aide au logement et aux locataires. 95 questionnaires ont été reçus en retour, tous exploitables. 25 questionnaires ont été envoyés électroniquement aux personnes/ partenaires (Direction du logement de l'Etat de Vaud, les gérances et la cellule logement). 8 questionnaires ont été reçus en retour, tous exploitables.

En résumé, 411 questionnaires ont été envoyés, 103 questionnaires ont été reçus, tous exploitables.

# Résultats

## PARTIE QUALITATIVE

Ce chapitre expose les résultats de la matière récoltée lors des entretiens. Les constats sont présentés à travers 5 axes.

### GOUVERNANCE ET ORGANISATION

L'Office du Logement est composé de deux personnes qualifiées de complémentaires, très à l'écoute et réactives. La collaboration entre elles est décrite comme excellente, avec des périmètres d'action clairs et bien identifiés, aussi bien pour elles-mêmes que pour les personnes entendues. L'organisation du travail est perçue comme simple et efficace, avec une bonne communication entre les deux fonctions. Le verbatim suivant le montre : « *les informations passent bien, elles sont très sympas et bienveillantes, on a des réponses dans les 24h.* ».

La fonction de responsable de l'Office est récente et associe une double casquette : d'une part, apporter des solutions aux problématiques de logement à Yverdon ; d'autre part, contribuer à l'attractivité de la Ville dans le cadre de sa politique de l'habitat. Pour certains, cette fonction est bien impliquée dans la politique de logement, ce qui valide son repositionnement et fait sens. Les personnes soulignent à cet égard l'importance d'avoir une politique du logement, et apprécient que ce rôle soit désormais pris en main, avec de belles impulsions et une énergie positive. Pour d'autres, la seconde casquette reste encore peu connue ou comprise, du fait de son caractère nouveau, ce verbatim en est l'illustration : « *on ne sait pas tellement ce que ce rôle comporte* ». Pour certains, la ligne politique concernant le logement n'est pas claire. Ceci pouvant expliquer par conséquent pourquoi ce pan de la fonction ne l'est pas. Finalement, certaines personnes questionnent le réel impact du rôle dans la stratégie : la responsable a-t-elle une réelle place autour de la table des discussions et la latitude pour faire remonter les besoins du terrain ?

De manière générale, il ressort à l'unanimité que l'organisation du travail de l'Office s'est consolidée et clarifiée. Le cadre est plus net, avec des processus mieux définis, une gestion équitable reposant sur des critères transparents et des contrôles plus rigoureux. Plusieurs personnes mentionnent que « *l'Office a été pris en main* ». Les procédures internes sont en place et fonctionnent bien, soutenues par l'utilisation de logiciels qui facilitent la gestion des dossiers. Un questionnement subsiste toutefois concernant l'opportunité de mettre en place une liste d'attente pour les logements sociaux, ce point n'ayant pas encore trouvé de réponse permettant une gestion optimale.

Enfin, des propositions d'optimisation ont été évoquées. L'une concerne l'engagement d'une fonction de chargée de projet pour piloter des projets en lien avec les enjeux actuels tels que le sans-abrisme, l'hébergement d'urgence ou encore les situations de violence. L'objectif serait de pouvoir intégrer ces activités afin d'assurer une cohérence renforcée sur l'ensemble de la thématique du logement. Un autre élément évoqué concerne les aspects sociaux, très présents dans les situations traitées : il est suggéré de renforcer les synergies entre l'Office et les assistants sociaux des secteurs Quartier, Affaires sociales et Senior.

## FONCTIONNEMENT ET PROCESSUS

Le périmètre d'action entre l'Office du logement et la gérance communale est jugé bien délimité. Les deux entités collaborent suffisamment pour réajuster si besoin et clarifier certains éléments si nécessaires.

La collaboration entre l'Office du logement et la gérance communale est décrite comme bonne. Les échanges se caractérisent par une bonne coordination, des contacts réguliers et des réponses rapides. Une proposition d'optimisation a toutefois été formulée : organiser une séance annuelle entre l'Office et la gérance communale afin de faire le point sur la collaboration et identifier des pistes d'amélioration.

La collaboration avec les gérances privées est également jugée satisfaisante. Dans l'ensemble, la communication est bonne, les échanges sont fluides et les rôles et responsabilités sont considérés comme clairs. Un questionnement subsiste néanmoins dans le cadre des résiliations de bail. Dans ces situations, c'est la gérance qui est convoquée à la commission de conciliation, mais sans toujours savoir comment se positionner dans la décision à prendre : respecter l'échéance légale ou accorder un délai supplémentaire.

Le lien avec la cellule logement est qualifié d'important, notamment dans la gestion des dossiers liés aux expulsions. Les périmètres d'action entre les deux entités sont clairs, et les échanges informels qui existent entre elles sont jugés satisfaisants et fonctionnent bien.

Les contrôles des logements constituent un processus jugé nécessaire et pertinent. Réalisés tous les deux ans, ils sont perçus comme importants et leur fréquence est qualifiée d'adaptée.

Enfin, le processus d'attribution des logements est décrit comme satisfaisant et fonctionnel. L'absence de commission d'attribution n'est pas perçue comme un problème, le processus de validation étant suffisamment clair. La présence de plusieurs signatures permet d'assurer la transparence et garantit une plus grande réactivité que si une commission devait se réunir. Un point d'amélioration a toutefois été évoqué : il serait souhaitable que l'Office du logement propose, pour chaque attribution, un dossier recommandé afin de faciliter le processus et la prise de décision par la gérance, même si la décision finale demeure de sa responsabilité.

## COMMUNICATION, COLLABORATION ET MISSION

En interne, la communication est jugée satisfaisante. Elle fonctionne bien dans l'ensemble et permet la transmission des informations nécessaires au bon déroulement des activités de l'Office.

Concernant la communication vers l'externe, il ressort que les informations générales sont bien transmises à la population. La page dédiée à l'Office du logement sur le site internet de la Ville ne fait pas l'unanimité. Pour certains, la page fournit un bon niveau d'information. Pour d'autres, les contenus sont perçus comme insuffisants, insuffisamment compréhensibles, mal conçus ou difficilement accessibles. Il est notamment relevé la difficulté à envoyer un lien direct vers une information précise, car toutes les données se trouvent regroupées sous un même onglet. De plus, le site ne propose pas de langage FALC, ce qui limite l'accessibilité. Malgré ces points d'amélioration, il est reconnu qu'une communication plus active qu'auparavant est désormais assurée à l'attention de la population.

Un point d'amélioration supplémentaire concerne la communication autour des projets menés par l'Office du logement. Selon plusieurs témoignages, celle-ci reste limitée, ce qui ne permet pas toujours de valoriser pleinement le rôle et les actions de l'Office dans leur ensemble.

Pour terminer, deux éléments fondamentaux (étroitement liés) ressortent comme étant à clarifier ; à savoir la mission, c'est-à-dire « la raison d'être » et les activités de l'Office. Si le fait « d'accueillir

les dossiers, contrôler si les conditions d'octroi sont présentes, orienter les personnes, etc. » est clair et connu, plusieurs personnes peinent à décrire entièrement le catalogue d'activités de l'Office. Le manque de clarté se joue également en lien avec les périmètres d'actions d'autres acteurs comme par exemples la cellule logement ; jusqu'où s'arrête l'activité de l'Office et où commence celle de la cellule logement. En ce qui concerne la mission, elle a été décrite comme suit : Apporter une réponse à toutes les personnes qui ne sont pas servies par le marché. Cette mission pourrait être à notre sens, explicitée, réaffirmée et finalement communiquée.

## QUALITÉ DES PRESTATIONS ET RÉPUTATION

La qualité des prestations de l'Office du logement est globalement jugée élevée. Les entretiens indiquent une satisfaction moyenne évaluée à 8/10. Selon certaines personnes entendues, les bénéficiaires relèvent que les entretiens se déroulent aujourd'hui de manière plus transparente et reposent sur des critères plus objectifs qu'auparavant. La possibilité de recevoir les personnes dans un endroit plus confidentiel est un plus. Selon la thématique abordée, une salle close est plus appropriée et garantit la discrétion.

L'image interne de l'Office est décrite comme ayant évolué positivement. Les deux personnes en place sont reconnues pour accomplir leur travail avec cœur, justesse et efficacité. Les horaires d'ouverture sont jugés adaptés et font sens pour la majorité des personnes entendues.

De manière générale, la transparence dans la transmission des informations est relevée comme un point fort. Les décisions et processus sont désormais perçus comme basés sur des critères clairs et objectifs, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Enfin, pour certaines personnes interrogées, un questionnement demeure concernant la mission de l'Office, en particulier son rôle social. Lors d'une résiliation de bail, il n'est pas clair si l'Office doit accompagner les personnes dans la recherche d'un nouveau logement afin de favoriser leur autonomie, ou si son rôle consiste à leur proposer directement un logement, ce qui pourrait les rendre plus passives dans le processus.

## PARTIE QUANTITATIVE

Nous avons analysé 103 formulaires. La population est répartie de la manière suivante :

- Locataire : 47 personnes
- Bénéficiaire de l'AIL : 33 personnes
- Locataire + bénéficiaire de l'AIL : 12 personnes
- Gérance : 5 personnes
- Canton / Commune : 4 personnes
- Partenaire institutionnel : 2 personnes

Un élément est à mentionner quant à la population retenue dans l'analyse : 12 personnes ont inscrit, dans leur questionnaire, être locataire et bénéficiaire de l'AIL. Après vérification auprès de Madame Soenen, ce double « statut » est en fait très rare (max. 3 à sa connaissance) au sein de la Ville. Ceci indique que les personnes n'ont pas compris la différence entre les deux intitulés. De ce fait, et pour tout de même tenir compte de ces réponses, nous avons dû créer une « nouvelle » population ci-dessous : « locataire + bénéficiaire de l'AIL ».

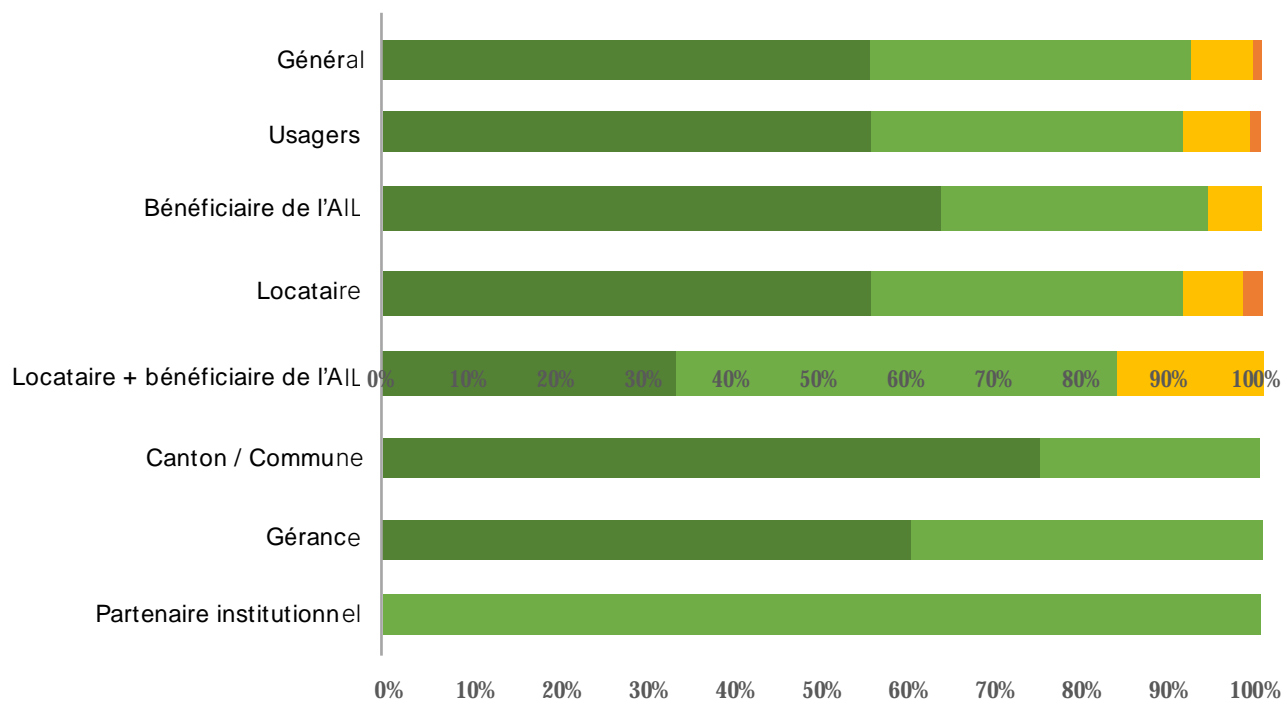
Les graphiques présentés ci-dessous intègrent également une catégorie « Usagers » qui regroupe les trois populations qui bénéficient directement des prestations de l'Office du logement : 1) les locataires, 2) les bénéficiaires de l'AIL et 3) les locataires + bénéficiaires de l'AIL.

## ANALYSE DU QUESTIONNAIRE

Globalement, êtes-vous satisfait.e du service offert par l'Office du logement ?

Légende :

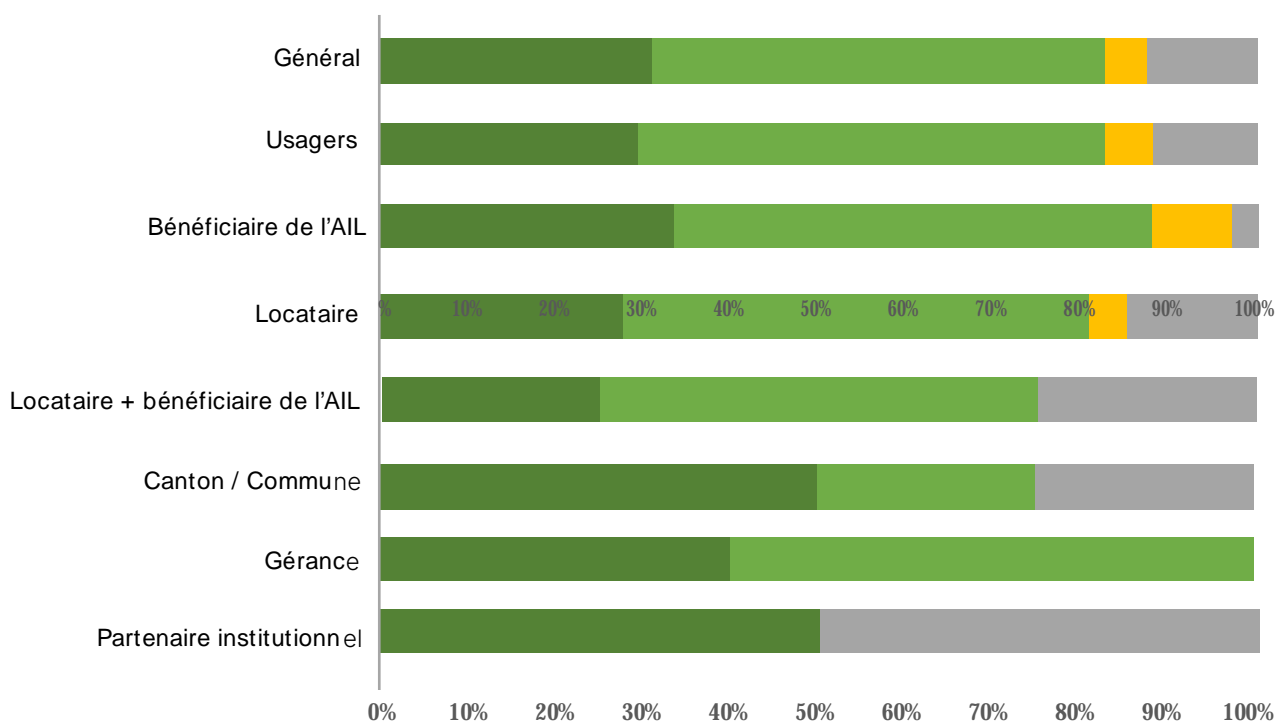
Très satisfait.e Plutôt satisfait.e Peu satisfait.e Pas du tout satisfait.e



Comment évaluez-vous les horaires d'ouverture (ligne téléphonique et guichet physique) ?

Légende :

Excellents Bons Moyens Mauvais Je ne sais pas

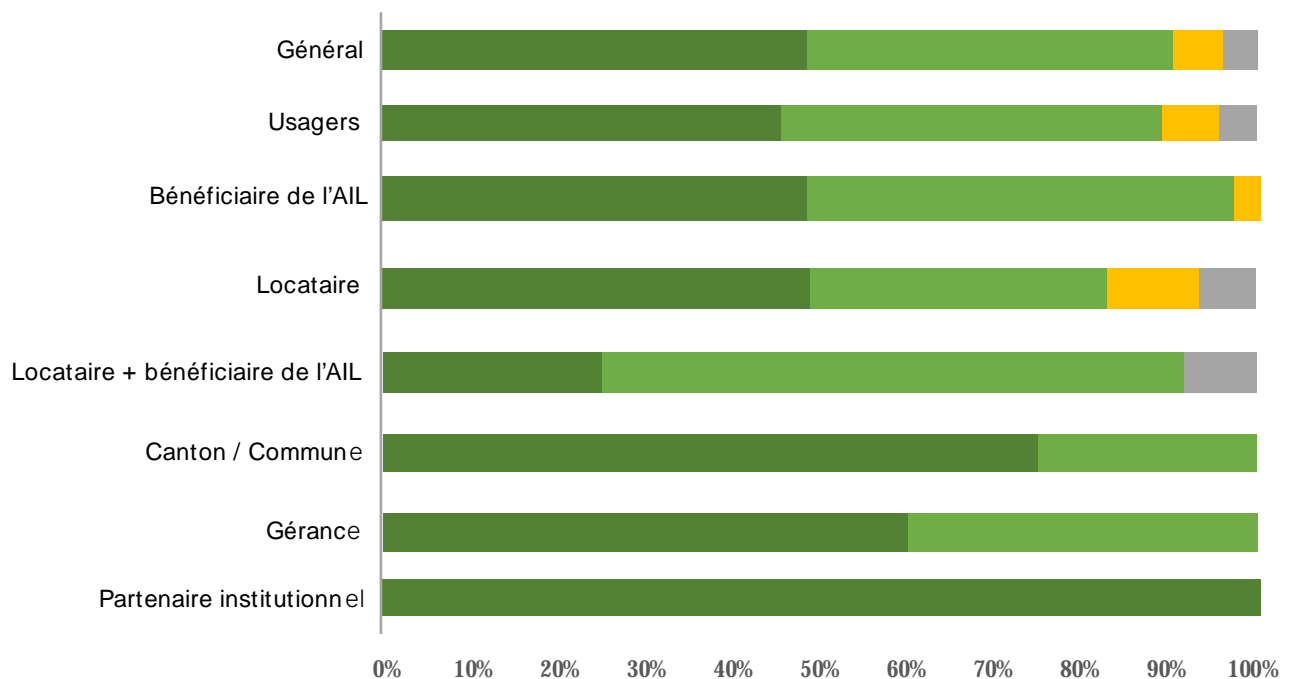




## Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de l'Office du logement (amabilité, écoute) ?

Légende :

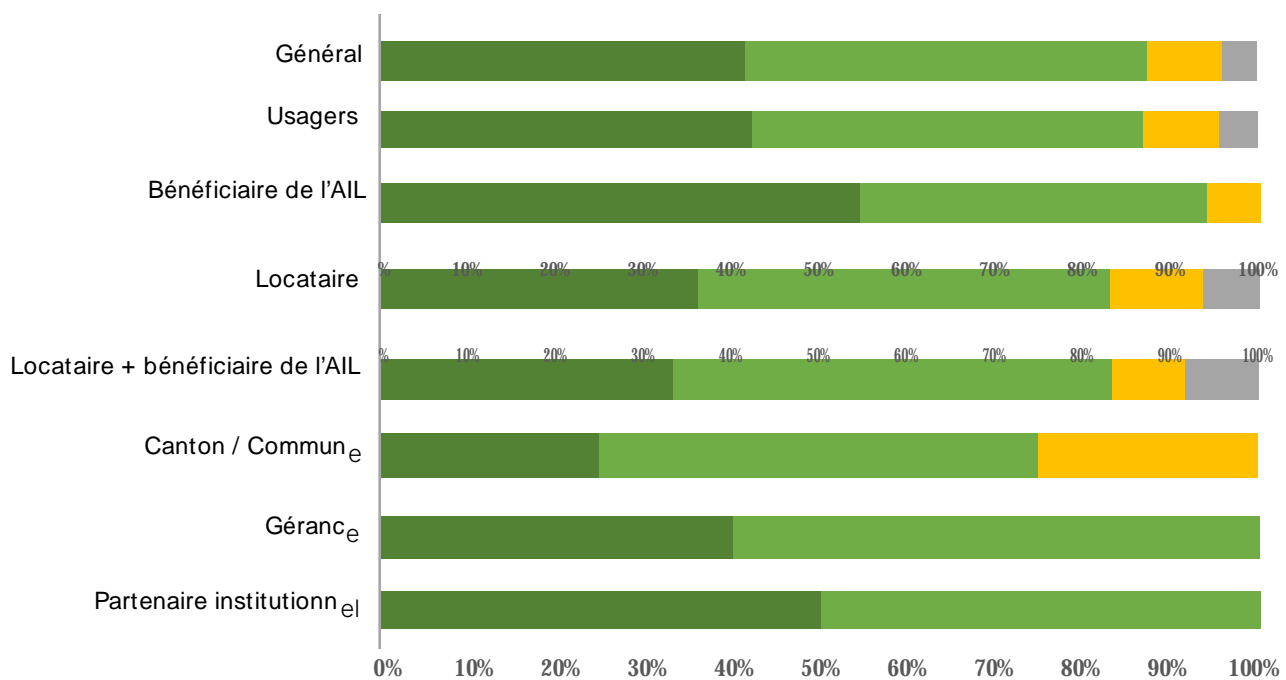
Excellente Bonne Moyenne Mauvaise Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement



## Comment évaluez-vous la qualité des informations fournies par l'Office du logement ?

Légende :

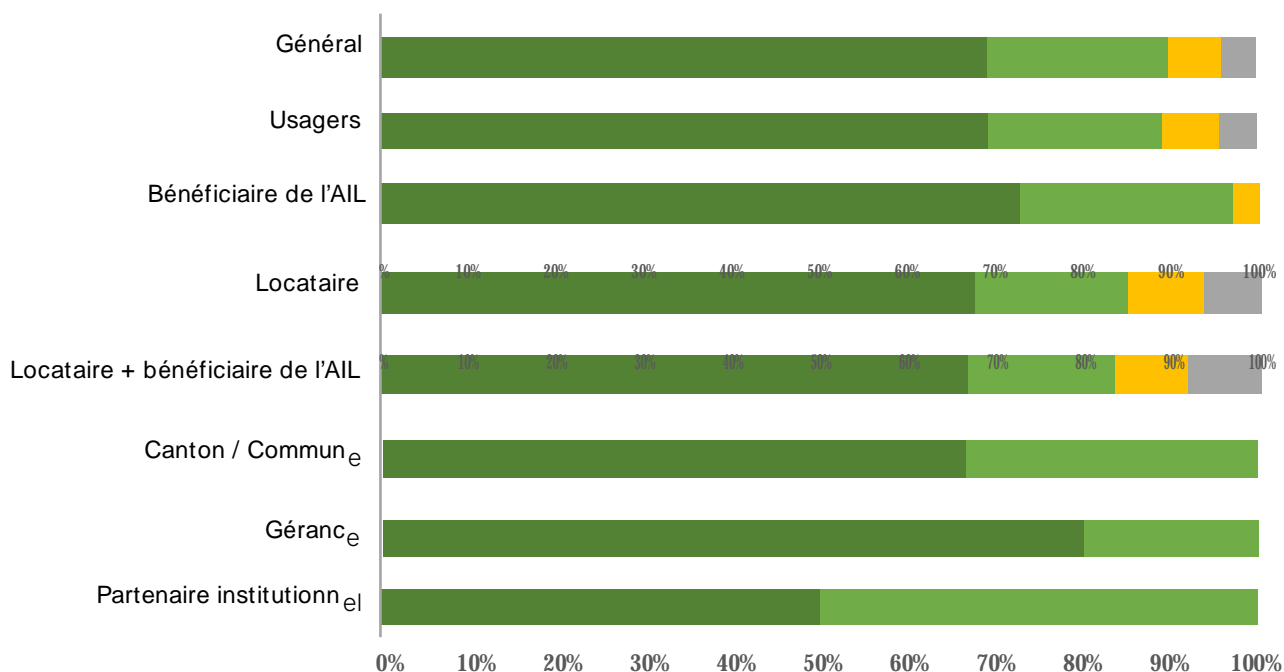
Excellente Bonne Moyenne Mauvaise Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement



## Le traitement de votre demande vous a-t-il semblé efficace ?

Légende :

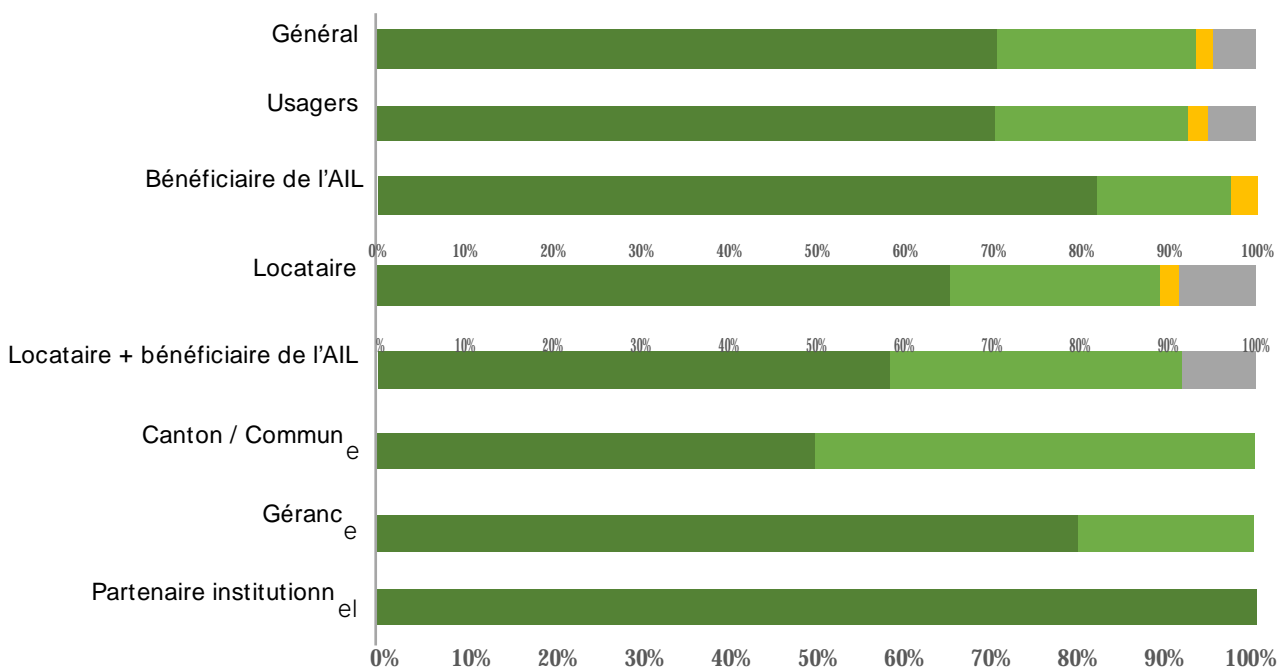
■ Oui, tout à fait 
 ■ Oui, en partie 
 ■ Non, pas vraiment 
 ■ Non, pas du tout 
 ■ Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement



## Les décisions remises vous ont été expliquées de manière compréhensible ?

Légende :

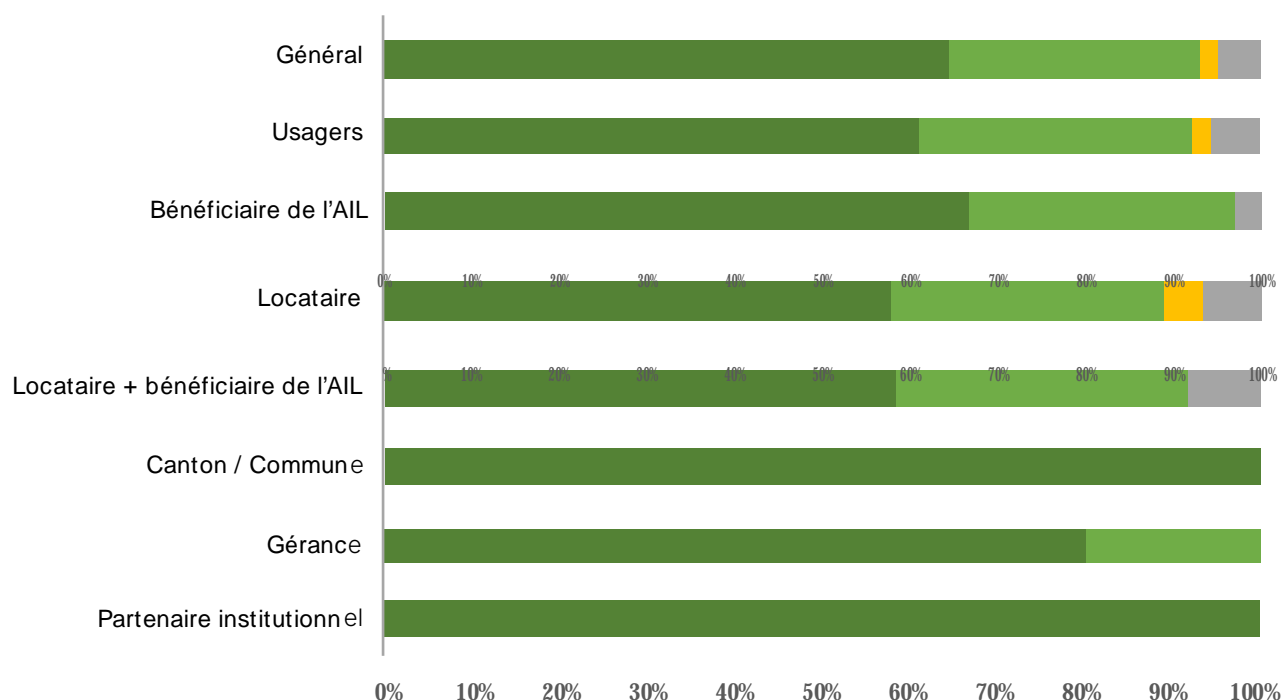
■ Oui, tout à fait 
 ■ Oui, en partie 
 ■ Non, pas vraiment 
 ■ Non, pas du tout 
 ■ Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement



## Les délais de réponse de l'Office du logement vous paraissent-ils :

Légende :

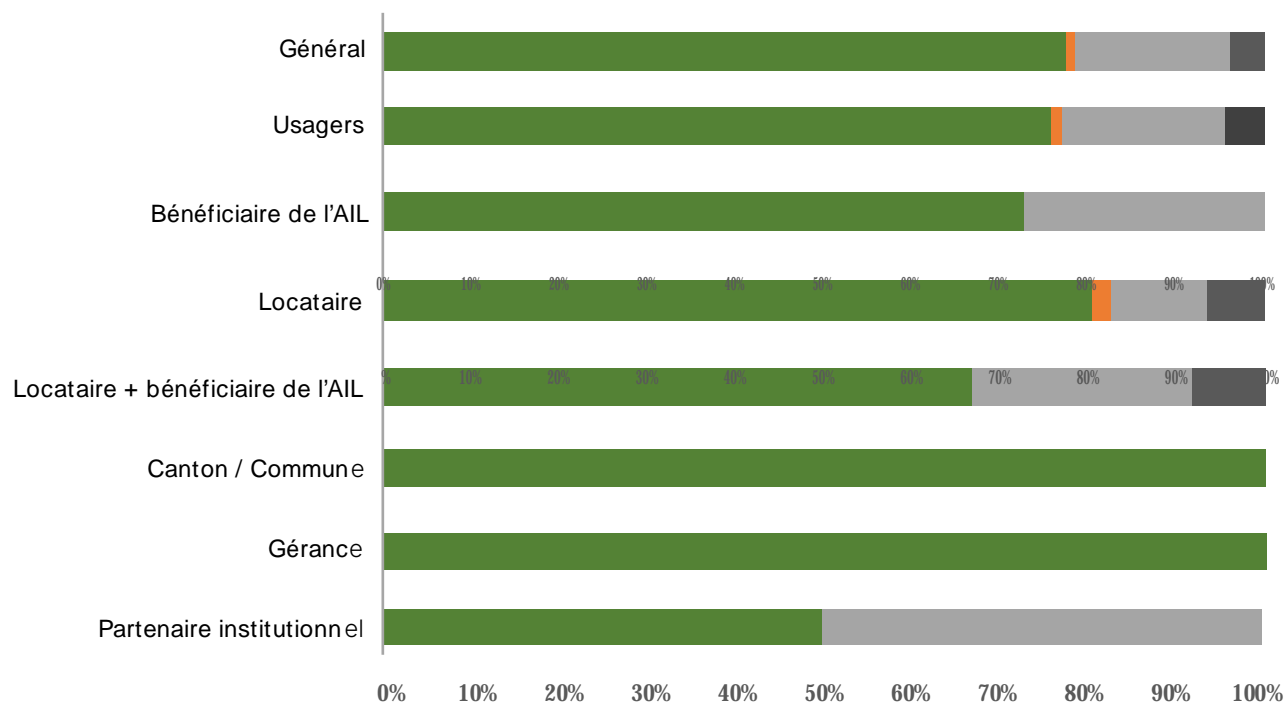
■ Satisfaisants ■ Acceptables ■ Insatisfaisants ■ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement



## Avez-vous eu le sentiment que la confidentialité de vos données a été respectée ?

Légende :

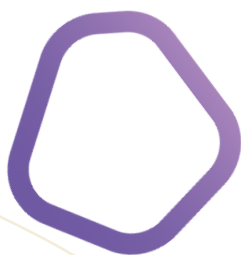
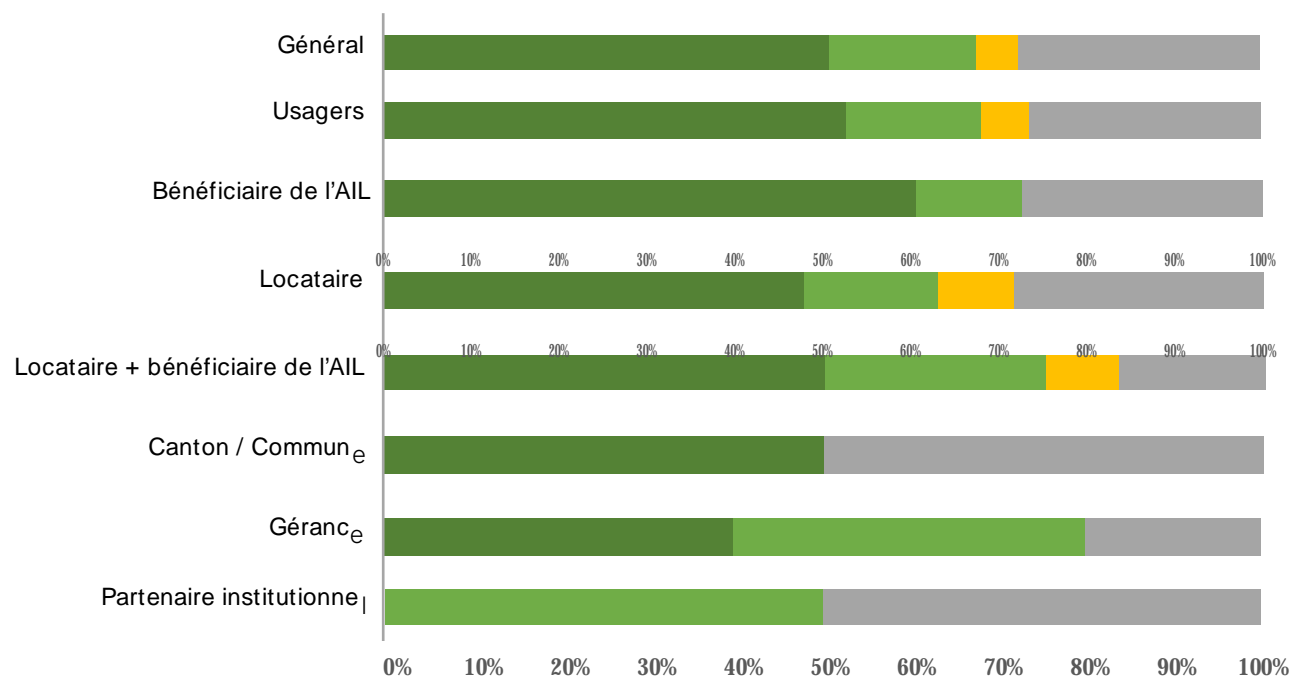
■ Oui ■ Non ■ Je ne sais pas ■ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement



## La page internet de l'Office du logement contient-elle les informations qui vous semblent utiles ?

Légende :

■ Oui, tout à fait 
 ■ Oui, en partie 
 ■ Non, pas vraiment 
 ■ Non, pas du tout 
 ■ Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement



## RETRANSCRIPTION DES COMMENTAIRES RÉDIGÉS DANS LES FORMULAIRES

Globalement, êtes-vous satisfait.e du service offert par l'Office du logement ?

*Manque de soin dans les appartements, il serait préférable de faire quelques rénovations. En hiver, les murs en dessous des fenêtres deviennent moisiss à cause de l'humidité, la cuisine faite de bois devient usée, la peinture sur les murs devrait être refaite.*

*La dame qui répond toujours au téléphone est un amour de femme.*

*On a eu un problème de bruit avec un ancien appartement, une membre de l'association Jeunesse nous a aidé à résoudre le problème.*

*Aucuns travaux effectués malgré l'usure (particulièrement la cuisine). Demande de changement d'appartement sans nouvelle.*

*En février 2023, des rénovations ont été faites dans notre cuisine, cependant le travail n'a pas été fait dans sa totalité. Nous avons contacté la gérance communale mais rien n'a été fait.*

Comment évaluez-vous les horaires d'ouverture (ligne téléphonique et guichet physique) ?

*Répond toujours aux appels.*

*Ayant les mêmes horaires, c'est un peu compliqué mais j'arrive toujours à les joindre donc je suis satisfaite.*

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de l'Office du logement (amabilité, écoute) ?

*Toujours à l'écoute et gentils.*

Comment évaluez-vous la qualité des informations fournies par l'Office du logement ?

*Contact avec la gérante très mauvais, pas à l'écoute et à la recherche de solutions.*

*Pas de nouvelle pour un changement d'appartement.*

Le traitement de votre demande vous a-t-il semblé efficace ?

*Je suis toujours à la recherche d'un logement plus grand (famille monoparentale suisse avec plusieurs enfants).*

*En attente de nouvelles pour mon évier.*

Les délais de réponse de l'Office du logement vous paraissent-ils :

*J'ai dû attendre un peu mais c'était à cause de l'OVAM.*

La page internet de l'Office du logement contient-elle les informations qui vous semblent utiles ?

*Tout est bien expliqué.*

*Non pas vraiment car il faut bien connaître vos services et ce que vous proposez et sur le site c'est moins clair.*

Y a-t-il quelque chose qui pourrait être amélioré dans le service offert par l'Office du logement ?

*RAS (4x).*

*Tout est bon.*

*Non, tout est parfait pour moi.*

*Je pense que vos services sont plutôt satisfaisants.*

*Non, tout me semble être correct.*

*Non, je ne crois pas.*

*Je suis satisfaite de manière générale.*

*Toujours, toujours parfait.*

*Pour l'instant tout me convient.*

*Pour moi tout est bon.*

*Je ne vois pas, tout a été réglé rapidement et j'ai obtenu de l'aide, Merci à XXX.*

*Relog nous a aidé à trouver un appartement partiellement subventionné, nous avons toujours l'assistance nécessaire.*

*Oui, les murs, la peinture, la cuisine, les tiroirs de la cuisine commencent à pendre et se casser, l'ensemble de l'appartement commence à devenir usé.*

*Une meilleure définition de ce qu'est l'office du logement.*

*Brochure qui explique clairement comment faire une demande d'appartement subventionné + liste à jour des logements subventionnés disponibles et non le lien de 3 sites de gérances + les coordonnées des partenaires logements de la ville de Yverdon : RELOG, Cellule logement Aras Junova avec un résumé de leurs fonctions + rôle de vérification « social » auprès de l'ingénieur quand la ville octroie un permis de démolition de logements en dessous du prix du marché.*

*Oui, le site internet.*

*L'entretien des logements (peinture, parquet, sanitaire, etc.), plus de contrôle par rapport aux nuisances sonores et bien expliquer le règlement aux locataires (futurs).*

*Chaque parent surveille leur enfant parce que : 1) l'hygiène doit être comme il faut / 2) le tapis de l'entrée ils ont fait catastrophe le tapis de l'entrée et les machines de lessive ça tombe presque toujours en panne.*

*Vous nous dites d'annoncer tout changement de situation mais ma situation a changé pour 4 mois à cause d'une chirurgie, j'ai annoncé mais rien n'a été fait concernant ça.*

*Personnel aimable. Par contre, aucune rénovation dans les logements (cuisine, salle de bains = fissures, détachement de certaines parties, moisissures, mal chauffée l'hiver, trop d'humidité, etc.) --> enfant souvent malade.*

*Changement d'appartement (pas de rez).*

*Je me suis rendu le 23 janvier 2025 au guichet de l'office du logement et je n'ai pas apprécié la manière dont Mme XXX m'a expliqué les résiliations que ma famille avait reçu.*

*Remettre un tableau des jours de lessive à la buanderie, car il y a des locataires qui ne libèrent pas les machines et laissent leur linge durant des jours, voire des semaines (au sous-bois 17).*

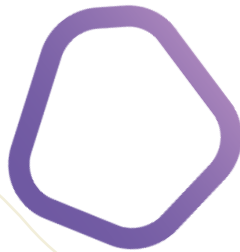
*Meilleur tri pour les appartements subventionnés. Contrôle régulier des occupations des membres, contrôle approfondi des finances privés des bénéficiaires.*

*Rapidité du traitement des dossiers.*

*Pour plusieurs raisons un couple je pense qu'il doit avoir le droit d'avoir un appartement avec deux chambres à coucher.*

*Un appel tous les 1-2 ans afin de s'assurer que tout va bien dans le logement  
Tout est clair.*

*Faire des efforts avec les personnes allophones.*



# Annexe 1 – Questionnaire



Jeunesse et  
cohésion sociale

## Enquête de satisfaction – Office du logement

L'objectif de cette enquête est de connaître la satisfaction globale de nos interlocuteur.ice.s et d'identifier les pistes d'amélioration que l'Office du logement pourrait mettre en œuvre. Votre contribution nous aidera à mieux répondre aux besoins de la population et des partenaires, et à améliorer la qualité de nos services.

Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Vos réponses sont confidentielles et anonymes. Une fois le questionnaire dûment rempli, veuillez l'insérer en entier dans l'enveloppe affranchie ci-jointe et nous la renvoyer d'ici au 25 août 2025.

1. À quel titre répondez-vous à ce questionnaire ?

- ☐ Locataire
- ☐ Bénéficiaire de l'aide au logement
- ☐ Gérance
- ☐ Partenaire institutionnel
- ☐ Canton/Commune
- ☐ Autre (merci de préciser) : \_\_\_\_\_

2. De quand date votre dernier contact avec l'Office du logement ?

- ☐ De moins de six mois
- ☐ De six mois à un an
- ☐ Plus d'une année
- ☐ Plus de trois ans
- ☐ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement

3. Globalement, êtes-vous satisfait.e du service offert par l'Office du logement ?

- ☐ Très satisfait(e)
- ☐ Plutôt satisfait(e)
- ☐ Peu satisfait(e)
- ☐ Pas du tout satisfait(e)

Remarques :

.....  
.....



4. Comment évaluez-vous les horaires d'ouverture (ligne téléphonique et guichet physique) ?

- ☐ Excellents
- ☐ Bons
- ☐ Moyens
- ☐ Mauvais
- ☐ Je ne sais pas

Remarques :

.....

.....

5. Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de l'Office du logement (amabilité, écoute) ?

- ☐ Excellente
- ☐ Bonne
- ☐ Moyenne
- ☐ Mauvaise
- ☐ Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

6. Comment évaluez-vous la qualité des informations fournies par l'Office du logement ?

- ☐ Excellente
- ☐ Bonne
- ☐ Moyenne
- ☐ Mauvaise
- ☐ Je n'ai pas eu de contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

7. Le traitement de votre demande vous a-t-il semblé efficace ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, en partie
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout
- ☐ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

8. Les décisions remises vous ont été expliquées de manière compréhensible ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, en partie
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout
- ☐ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

9. Les délais de réponse de l'Office du logement vous paraissent-ils :

- ☐ Satisfaisants
- ☐ Acceptables
- ☐ Insatisfaisants
- ☐ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

10. Avez-vous eu le sentiment que la confidentialité de vos données a été respectée ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas
- ☐ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

11. La page internet de l'Office du logement contient-elle les informations qui vous semblent utiles ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, en partie
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout
- ☐ Je n'ai pas eu contact avec l'Office du logement

Remarques :

.....

.....

12. Y a-t-il quelque chose qui pourrait être amélioré dans le service offert par l'Office du logement ?

*(réponse libre)*

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

13. Souhaitez-vous être recontacté.e pour discuter de votre expérience ?

☐ Non

☐ Oui (merci d'indiquer vos coordonnées)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Merci beaucoup pour votre participation !