

Silène  
17, Rue Pierre Mendès France - 44602 - ST-NAZAIRE

RECUE EN PREFECTURE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS N°003399

Le 20 octobre 2025

VIA DOTELEC - FAST Actes

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DE SILENE EN DATE  
DU JEUDI 16 OCTOBRE 2025**

<b>Information n°</b>  8	<b>ENQUETE DE SATISFACTION 2025 - PRESENTATION DES RESULTATS</b>
--------------------------------	--

L'An deux mille vingt cinq, le 16 octobre, à 15 heures, s'est réuni le Conseil d'Administration, en salle du Conseil d'Administration, au siège de Silène, 17 rue Mendès France à Saint-Nazaire, sous la présidence de Monsieur Xavier PERRIN, Président.

**ADMINISTRATEURS PRESENTS :**

M. Xavier PERRIN, Mme Pascale HASSANE, Mme Dominique TRIGODET, M. Jean-Pierre TARAUD, Mme ELIANE VALLEE, M. Philippe LEROUX, Mme Ghislaine HERVOCHE, M. Nicolas PALLIER, M. Dragan JONOVIC, M. Gérard MALCAVAT, Mme Annie ROBERT, Mme Chrystelle SORIN, M. Pierre LE COCQ, M. Didier RIALLAND, M. Laurent DAUDIN, Mme Valérie GAUTHIER, M. Jean-Pierre CRESPIEN, M. PATRICK LAMOOT

**POUVOIRS :**

Mme Céline GIRARD donne pouvoir à Mme Dominique TRIGODET, M. Alain LE PAPE donne pouvoir à M. Didier RIALLAND, Mme Michèle QUELLARD donne pouvoir à Mme Ghislaine HERVOCHE, Mme Marie-Claire JOUBERT donne pouvoir à Mme Dominique TRIGODET, M. Franck HERVY quitte la séance à 17h, donne pouvoir à M. Xavier PERRIN.

**ADMINISTRATEURS ABSENTS EXCUSES :**

M. Claude AUFORT

**ASSISTAIENT A LA REUNION :**

Madame Sandrine WILLIAMSON, Directrice Générale,  
Monsieur Franck GOURDEL, Directeur Offre Nouvelle,  
Madame Christelle OLIVIER, Directrice Clientèle,  
Monsieur Pierre HELFER, Directeur Administratif et Financier,  
Madame Carole VILBOUX, Secrétaire Générale,  
Monsieur Jean HOUSSET, Directeur de la Valorisation du Patrimoine,  
Monsieur Olivier CORALLO, Chargé de projets transversaux.

Silène a réalisé l'enquête Triennale obligatoire, du 30 juin au 11 juillet 2025, qui nous permet, de nous comparer à nos confrères mais surtout, de mesurer le service rendu à nos locataires depuis notre dernière enquête.

Une présentation de ces résultats sera délivrée en séance.

Les administrateurs prennent acte.

Copie RENDUE EXECUTOIRE  
Loi du 2 mars 1982

Pour copie conforme,  
La Directrice Générale de Silène,  
S. WILLIAMSON



# 9.

## Enquête de satisfaction 2025 - Présentation des résultats

silène  
L'HABITAT AU CŒUR

## Enquête de satisfaction 2025 - Présentation des résultats

- Bilan du plan d'actions satisfaction 2024
- Contexte de l'enquête 2025
- Résultats

silène  
L'HABITAT AU CŒUR

## A - Lutter contre les nuisances liées aux incivilités et les encombrants

1

### Communiquer et sensibiliser auprès de l'ensemble des locataires

- Création d'affichages spécifiques pour les encombrants > [Fait](#)
- Campagne de communication sur les incivilités et la vie en collectivité > [En cours](#)
- Travail sur la signalétique, notamment pour les déchets > [En cours](#)
- Distribution de stop pubs. > [Commande passée, distribution du stock](#)
- Envoi de SMS type en cas de déchets dans les parties communes ou de dépôts encombrants en dehors des locaux > [Fait](#)
- Appels aux habitants identifiés > [Fait](#)
- Organisation d'opérations de sensibilisation (Quartier Propre, porte à porte,...) > [Fait](#)
- Dossier spécial encombrants dans ISSEO > [Fait](#)
- Suppression de locaux encombrants (Le Plessis) > [Fait](#)



2

### Sanctionner les comportements inacceptables

- Refacturation > [Effective pour les auteurs identifiés](#)
- Assermentation > [En attente retour tribunal](#)

**siène**  
L'HABITAT AU CŒUR.

49 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

## B - Mieux piloter nos activités et celles de nos prestataires, mieux communiquer sur celles-ci

1

### Piloter et contrôler les interventions des prestataires

- Mise en place d'un outil de contrôle entretien des espaces verts > [fait](#)
- Visite de tous les secteurs avec AMO Espaces Verts > [fait](#)
- Nouveau marché espaces verts > [en cours](#)
- Pôle Atlantique : mise en place d'un auto-contrôle de l'entreprise avec photos avant/après > [fait](#)

2

### Porter une réflexion sur la méthode et la fréquence de passage des CP

- Sensibilisation des CP ex: Ville Ouest > [fait](#)
- Révision des rythmes de passage en fonction des résidences > [Fait](#)

3

### Réorganiser les processus d'entretien en fin de chantier

- Mise en place d'un entretien en GPA > [fait](#)

**siène**  
L'HABITAT AU CŒUR.

50 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

## C – Cibler des mesures spécifiques d'intervention

1

### Pour l'entretien des résidences

- Renforcer la maintenance préventive > **En cours**
- Réaliser une campagne de remplacement des colonnes de chauffage et des réseaux enterrés en réhabilitation > **en cours**
- Améliorer la conception des locaux encombrants au sein de nos résidences > en cours

2

### Pour améliorer la perception des locataires

- Recherches et application de solutions rapides et faciles à mettre en place > **En cours sur plusieurs secteurs**
- Organisation d'une fête des voisins > **Participation aux quartiers en fête organisés par la ville**

3

### Pour continuer à analyser les motifs d'insatisfaction

- Investiguer motif par motif les résidences avec les moins bons résultats à l'enquête > finalement non retenu

**silène**  
L'HABITAT AU CŒUR.

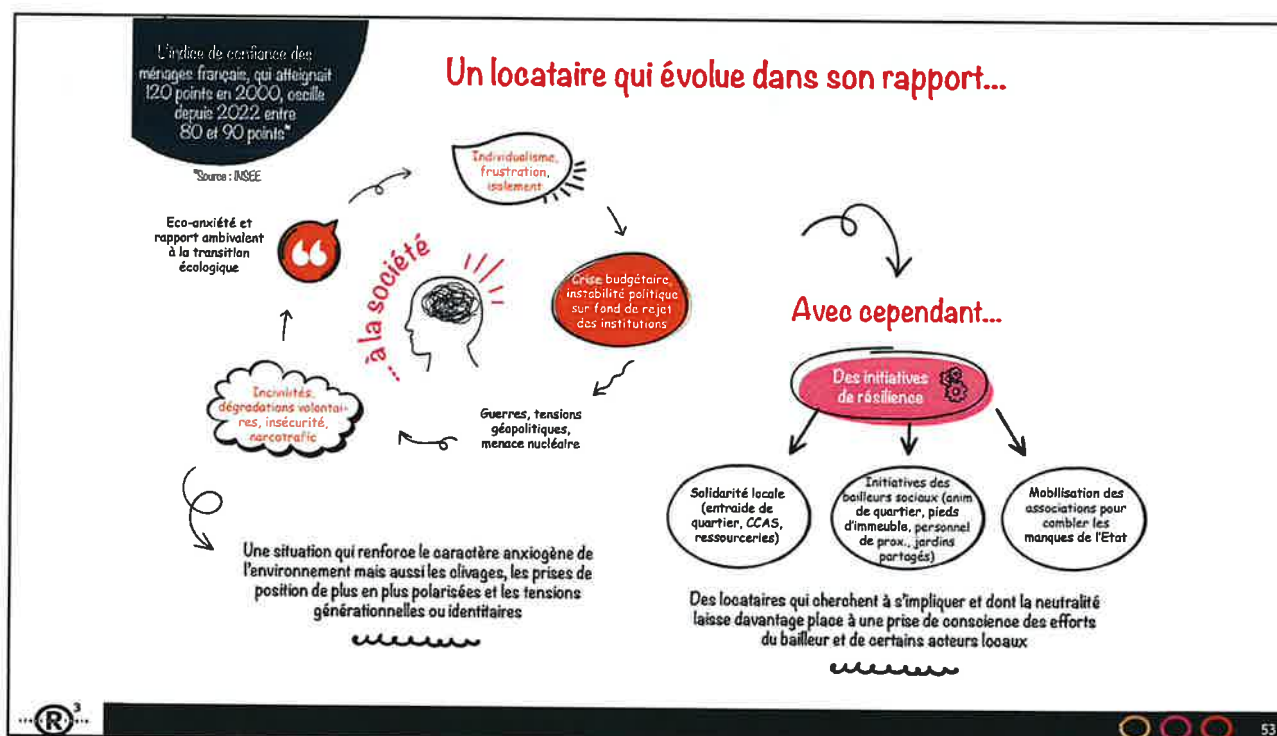
51 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

## Enquête de satisfaction 2025 - Présentation des résultats

- Bilan du plan d'actions satisfaction 2024
- **Contexte de l'enquête 2025**
- Résultats

**silène**  
L'HABITAT AU CŒUR

52 •







## Enquête de satisfaction 2025 - Présentation des résultats

- Bilan du plan d'actions satisfaction 2024
- Contexte de l'enquête 2025
- **Résultats**

silène  
L'HABITAT AU CŒUR

57

### Résultats de l'enquête satisfaction - Général

Question posée	2022	2023	2024	2025	2025vs2024
<b>La satisfaction globale et conditions de vie</b>					
La satisfaction globale	84,5%	84,2%	82,9%	83,9%	1,0%
<b>La qualité de vie</b>					
Le sentiment de bien-être dans le logement	77,5%	78,2%	76,6%	77,0%	0,4%
La qualité de vie dans les quartiers	66,4%	68,6%	72,1%	73,0%	0,9%
<b>Les parties communes</b>					
La propreté des halls et des paliers	75,2%	68,2%	69,9%	69,0%	-0,9%
L'éclairage des halls, paliers et sous-sols	88,2%	86,9%	89,4%	88,0%	-1,4%
Le fonctionnement des ascenseurs	84,9%	80,7%	84,6%	85,0%	0,4%
Le fonctionnement des portes d'accès	65,4%	67,3%		71,0%	
Le fonctionnement des équipements collectifs	70,8%	72,1%	75,5%	77,0%	1,5%
<b>Les espaces extérieurs</b>					
La propreté des espaces extérieurs de la résidence			59,6%	55,0%	-4,6%

58 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

silène  
L'HABITAT AU CŒUR



## Résultats de l'enquête satisfaction – le logement

Question posée	2022	2023	2024	2025	2025vs2024
<b>L'entrée dans le logement</b>					
Les conditions d'entrée dans le logement	86,6%	82,6%	82,3%	84,0%	1,7%
La propreté du logement lors de l'emménagement	82,2%	76,2%	79,9%	73,0%	-6,9%
<b>Le logement et ses équipements</b>					
Le logement au global	81,9%	80,6%	78,6%	80,0%	1,4%
Le fonctionnement des équipements du logement	75,9%	77,2%	74,3%	77,0%	2,7%
Le fonctionnement du chauffage	76,8%	79,3%	74,5%	79,0%	4,5%
Le fonctionnement des points d'eau	81,1%	79,3%	79,8%	80,0%	0,2%

59 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

**silène**  
L'HABITAT AU CŒUR.

## Résultats de l'enquête satisfaction – les demandes techniques

Question posée	2022	2023	2024	2025	2025vs2024
<b>Les demandes techniques - parties communes</b>					
L'efficacité des demandes techniques (PC)	78,7%			74,0%	
Le délai d'exécution des demandes techniques (PC)	67,2%			65,0%	
<b>Les demandes techniques logement</b>					
Le traitement de la demande Technique (Logista)		57,3%	59,8%	82,0%	22,2%
L'efficacité de l'intervention (Logista)	82,1%		72,7%	81,0%	8,3%
Le délai d'exécution des demandes techniques (Logista)	59,6%		59,4%	57,0%	-2,4%
L'écoute des interlocuteurs dans le cadre de la demande				80,0%	
La compréhension de la demande				80,0%	
Le suivi de la demande				86,0%	

60 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

**silène**  
L'HABITAT AU CŒUR.

## Résultats de l'enquête satisfaction – les échanges avec Silène

Question posée	2022	2023	2024	2025		2025vs2024
<b>L'accueil et les échanges avec l'organisme</b>						
<b>L'accueil lors des contacts avec l'organisme</b>	92,0%	90,0%	89,0%	91,0%		2,0%
La facilité à joindre les interlocuteurs	85,0%	-	-	88,0%		
Leur écoute	88,0%	-	-	85,0%		
Leur réactivité	74,0%	-	-	74,0%		
Leurs compétences	82,0%	-	-	83,0%		
<b>L'information et la communication</b>						
<b>L'information et la communication</b>	86,1%	85,1%	86,7%	83,0%		-3,7%
Les informations sur les travaux prévus	74,4%	74,5%	-	76,0%		
L'information sur les différents équipements du logement	79,1%	80,7%	80,1%	81,0%		0,9%
<b>Les demandes non techniques</b>						
<b>les efforts menés par l'organisme pour trouver une solution aux troubles de voisinage</b>				17,0%		
<b>Le suivi de la demande, les explications apportées, les efforts menés pour trouver une solution à votre demande de mutation</b>				37,0%		
Le traitement de la demande administrative	40,0%	-	-	60,0%		
La réponse apportée à la demande administrative	74,0%	-	-	65,0%		

61 • CONFIDENTIEL • Titre du Power Point

L'HABITAT AU CŒUR.