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

RECU EN PREFECTURE
Le 19 octobre 2026
VIA DOTELEC - FAST Actes
044-442126369-20261015-D0035748-DE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS N°D03574

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE SILENE EN DATE DU JEUDI 15 OCTOBRE 2026

Information n° 8	INFORMATIONS SUR LES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2026

L'An deux mille vingt six, le 15 octobre, à 15 heures, s'est réuni Le Conseil d'Administration, en salle Côté Jardin, au siège de Silène, 17 rue Mendès France à Saint-Nazaire, sous la présidence de Mme Céline GIRARD-RAFFIN.

ADMINISTRATEURS PRESENTS :

M. Cristel AUDEBERT, M. Christophe COTTA, M. Laurent DAUDIN, M. Mathieu FAILLER, Mme Valérie GAUTHIER, Mme Céline GIRARD-RAFFIN, Mme Ghislaine OLLIVAUD-HERVOCHE, M. Dragan JONOVIC, M. PATRICK LAMOOT, M. Alain LE PAPE, M. Philippe LEROUX, M. Gérard MALCAVAT, M. Alain MICHELOT, M. Nicolas PALLIER, M. Didier RIALLAND, Mme Annie ROBERT, Mme Chrystelle SORIN, Mme Dominique TRIGODET, Mme ELIANE VALLEE, M. Romain BRUAND, M. Alexis GERGAUD

POUVOIRS :

M. Jean-Michel CRAND donne pouvoir à Mme Céline GIRARD-RAFFIN, M. Alan DANIEL donne pouvoir à M. Laurent DAUDIN, Mme Lydie MAHE donne pouvoir à Mme Dominique TRIGODET

ADMINISTRATEURS ABSENTS EXCUSES :

ASSISTAIENT A LA REUNION :
Madame Sandrine WILLIAMSON, Directrice Générale,
Monsieur Franck GOURDEL, Directeur Offre Nouvelle,
Madame Maïgwenn GUEGAN, Directrice proximité,
Monsieur Pierre HELFER, Directeur Administratif et Financier,
Madame Christelle OLIVIER, Directrice Clientèle,
Madame Carole VILBOUX, Secrétaire Générale,
Monsieur Olivier CORALLO, Chargé de projets transversaux,

Comme chaque année depuis plus de 15 ans, Silène a réalisé une enquête afin de mesurer le service rendu à ses locataires. Menée par téléphone par le cabinet Règle de Trois du 25 juin au 3 juillet 2026, elle a permis d'interroger 1 001 locataires.

Cette année, le questionnaire a été repensé pour mieux mesurer les effets des plans d'action mis en œuvre depuis la dernière enquête et mieux identifier les leviers sur lesquels nous pouvons encore progresser. Certaines formulations ou modalités de questions ont évolué. Cela crée quelques nuances avec les enquêtes précédentes, mais la comparaison reste possible sur les grands sujets suivis dans le temps.

Des résultats en nette progression

- 86,7 % de locataires satisfaits, soit +2,8 points en un an et le meilleur niveau mesuré depuis 2022.
- Une note moyenne de 7,5/10, supérieure au benchmark national (7,2).
- 88,3 % de satisfaits en quartiers prioritaires, au-dessus du hors QPV (86,0 %).
- Un accueil toujours très apprécié : 93,9 % pour l'accueil téléphonique, 92,6 % pour l'accueil physique.

Des plans d'action qui produisent leurs effets

A la suite de l'enquête réalisée en 2025, 32 actions ont été définies et suivies dans le cadre du plan 2025. Leurs effets sont mesurables : nettoyage des parties communes (77,5 %, +8,8 pts), propreté des espaces extérieurs (64,6 %, +9,5 pts), demandes techniques traitées (71 % contre 58 % en 2025) et traitement des demandes non techniques (84,4 %).

Une présentation de ces résultats vous est délivrée en séance.

Les administrateurs prennent acte.

<u>Ont signé</u> : Tous les Membres présents

Copie RENDUE EXECUTOIRE
Loi du 2 mars 1982

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