

**CONSEIL DU BUREAU
DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE L'AISNE**

**EXTRAIT
DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**

SEANCE DU 26 NOVEMBRE 2025

L'AN 2025, le 26 NOVEMBRE, les membres du Bureau de l'Office Public de l'Habitat de l'Aisne se sont réunis au siège de l'Opal - 1 place Jacques de Troyes à Laon.

Etaient présents :

MM. GRZETCZAK, Président, et RAMPELBERG, Vice-Président.
MM. CREMONT, DELHAYE, LIEZ et MUZART, Administrateurs.

Excusée : Mme MARICOT, Administrateur.

Assistés de : MM. DOURLIN, Directeur Général, ROBERT et SIMONNOT, Directeurs Généraux Adjoints, M. COLARD, Mmes MOINAT et PLANCKAERT, M. TOMBOIS, Directeurs de services.
Mmes HERMI, Responsable Gouvernance, et PESCE, Responsable Communication Institutionnelle.

Début de séance à 10 h 00 – le quorum étant atteint, sous la présidence de Monsieur Freddy GRZETCZAK, Président.

ORDRE DU JOUR

ENQUETE TRIENNALE SATISFACTION LOCATAIRES

Lors du congrès de Lille en 2003, le mouvement HLM a adopté un engagement professionnel visant l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants. Chaque organisme évalue, par une enquête de satisfaction triennale, le niveau de perception des locataires sur le service rendu dans 6 domaines :

- La qualité de vie de la résidence
- La qualité de vie dans le logement
- La relation de service avec le bailleur et la prise en charge les demandes
- La communication
- La qualité de vie dans le quartier
- Une synthèse de la satisfaction globale

Depuis 2005, les organismes HLM picards se rassemblent afin de mener une enquête collective de satisfaction sous la maîtrise d'ouvrage de l'URH Picardie. Les 7 enquêtes successives (2005, 2008, 2011, 2014, 2017, 2020, 2023) ont permis de conforter la dynamique régionale et de consolider une base commune afin d'échanger sur les points forts et les points faibles ainsi que sur les leviers d'améliorations possibles.

En vue de l'enquête triennale 2026, il est proposé au Bureau :

- de participer de nouveau à cette démarche commune,
- et d'autoriser le Directeur Général
 - . à signer la convention correspondante proposée par l'URH Hauts de France qui permettra le choix d'un prestataire commun pour conduire cette mission et en effectuer la synthèse,
 - . et à effectuer toutes les démarches et signer tous actes relatifs à la bonne exécution de cette convention.

A l'appui des informations complémentaires fournies, le Bureau, à l'unanimité des votants, donne son accord aux propositions ci-dessus.

Ainsi fait et délibéré en séance, les jour, mois et an que dessus.

Le Président,
Freddy Grzeziczak.

