



***Enquête de satisfaction
et d'écoute client
Congrès de Bordeaux 2004***

Enquête « terrain »

Résultats élaborés le 14.02.05



FÉDÉRATION DES SOCIÉTÉS D'ÉCONOMIE MIXTE

11-15 rue Saint-Georges • 75009 Paris • Tél. : 01 53 32 22 00 • Fax : 01 53 32 22 22 – 01 53 32 22 23
contact@federationdessem.org • www.federationdessem.org
Association loi 1901 • Siret 784 351 702 00039 • APE 741 A • NAF 913E • TVA FR 18 784 351 702

Enquête Qualité Congrès Bordeaux 2004

Echantillon total 90 observations

Enquête de satisfaction et d'écoute client Congrès de Bordeaux 2004

90 personnes ayant participé au congrès de Bordeaux (12, 13 et 14 oct 2004) ont accepté de répondre à l'enquête qualité Fédération, document remis sur place puis refaxé le 27 oct 2004

Identification du congressiste

région		
Taux de réponse : 100.0%		
accueil	6	6.7%
ile-de-france	32	35.6%
domtom	7	7.8%
autres	45	50.0%
Total	90	100.0%

typeorganisme		
Taux de réponse : 100.0%		
sem	57	63.3%
non sem	33	36.7%
Total	90	100.0%

croisement fonction2 et typeorganisme						
	sem		non sem		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pt/adm/autres élus	4	4.4%	1	1.1%	5	5.6%
directeur	38	42.2%	11	12.2%	49	54.4%
autres salariés	15	16.7%	14	15.6%	29	32.2%
autres	0	0.0%	7	7.8%	7	7.8%
Total	57	63.3%	33	36.7%	90	100.0%

fonction2		
Taux de réponse : 100.0%		
Pt/adm/autres élus	5	5.6%
directeur	49	54.4%
autres salariés	29	32.2%
autres	7	7.8%
Total	90	100.0%

civilités		
Taux de réponse : 100.0%		
Monsieur	76	84.4%
Madame	14	15.6%
Mademoiselle	0	0.0%
Total	90	100.0%

Par rapport au fichier des participants au Congrès, les variables identifiantes de la population ayant répondu affichent un échantillon représentatif quant au type d'organisme (Sem / non Sem) et l'implantation géographique (encore que léger sur la région d'accueil), mais s'intéresse beaucoup plus aux directeurs qu'aux élus avec une légère sureprésentation masculine

Dernière participation au congrès

19. 2.A - dernier Congrès visité ?		
premiercongres = "non"		
Taux de réponse : 98.5%		
Nantes	53	35.6%
Marseille	44	29.5%
Grenoble	28	18.8%
Reims	12	8.1%
Lille	8	5.4%
Toulouse	4	2.7%
Strasbourg	0	0.0%
aucun - 1er congrès	0	0.0%
Total	149	100.0%

19. 2.A		
premiercongres = "non"		
dernier Congrès visité ?		
Taux de réponse : 98.5%		
Nantes	53	80.3%
Marseille	10	15.2%
Grenoble	3	4.5%
Reims	0	0.0%
Lille	0	0.0%
Toulouse	0	0.0%
Strasbourg	0	0.0%
aucun - 1er congrès	0	0.0%
Total	66	100.0%

20. Premier congrès ?		
Taux de réponse : 100.0%		
oui	23	25.6%
non	67	74.4%
Total	90	100.0%

25 % des participants assistaient pour la première fois à un Congrès des Sem. Pour les autres, 80% d'entre eux étaient au Congrès de Nantes qui reste leur congrès préféré pour 72% des personnes s'étant exprimé.

Information pré-congrès

8. - source		
Taux de réponse : 87.8%		
par un programme envoyé par la Fédération	67	75.3%
en consultant le site Internet de la Fédération	9	10.1%
par un message Internet sur mon e-mail	6	6.7%
en lisant une annonce publicitaire dans la presse	1	1.1%
vous avez été informé par un collègue	6	6.7%
Total	89	100.0%

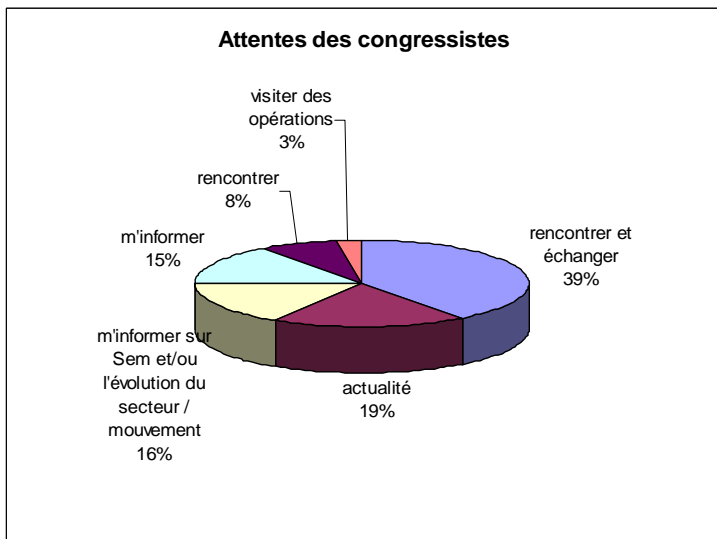
L'envoi du programme (papier) reste encore le moyen le plus cité par les congressistes pour l'information pré-congrès

Principales attentes

87% des personnes ayant répondu à l'enquête ont exprimé au moins une attente qu'elles avaient en venant au Congrès de Bordeaux

S'informer est la principale motivation de participation au Congrès (50% des citations), que ce soit en général (15%), à propos de l'actualité (19%) ou bien encore sur l'évolution du secteur d'activité et/ou mouvement des Sem (16%)

Rencontrer, échanger sont également des motivations très fortes de participation au Congrès (47% des citations)



Connaissance du tarif

A la question "A quel tarif vous êtes vous inscrit(e) ?", 13% des personnes ayant répondu ne savent pas.

9.A - Quel tarif ?		
Taux de réponse : 93.3%		
adhérents/club des actionnaires	58	69.0%
Autres	15	17.9%
ne sait pas	11	13.1%
Total	84	100.0%

Raisons de la participation

7.A - parce que vous y venez très régulièrement

Taux de réponse : 67.8%

oui	70.5%
accessoirement	8.2%
non	21.3%
Total	100.0%

7.A - parce que vous y venez très régulièrement

typeorganisme = "sem"

Taux de réponse : 80.7%

oui	78.3%
accessoirement	8.7%
non	13.0%
Total	100.0%

La participation au congrès de Bordeaux relève d'une "habitude" (surtout chez les Sem) mais non acquise pour autant

7.B - parce que le Congrès est à Bordeaux

Taux de réponse : 53.3%

oui	20.8%
accessoirement	25.0%
non	54.2%
Total	100.0%

Elle n'est pas non plus fonction de la ville d'accueil

7.C - parce que le programme vous intéresse

Taux de réponse : 71.1%

oui	90.6%
accessoirement	6.3%
non	3.1%
Total	100.0%

7.C - parce que le programme vous intéresse

typeorganisme = "sem"

Taux de réponse : 78.9%

oui	93.3%
accessoirement	2.2%
non	4.4%
Total	100.0%

L'intérêt du programme est très important pour le congressiste, sem ou non

7.D - parce que c'est l'occasion de rencontrer : des collègues de Sem

Taux de réponse : 68.9%

oui	90.3%
accessoirement	4.8%
non	4.8%
Total	100.0%

7.E - parce que c'est l'occasion de rencontrer : des partenaires de Sem

Taux de réponse : 77.8%

oui	82.9%
accessoirement	14.3%
non	2.9%
Total	100.0%

On retrouve dans les raisons affichées de venir au congrès la principale attente exprimée : rencontrer

A noter l'importance du "réseau" stricto sensu : la rencontre collègues de Sem, partenaires de Sem et Fédération est affichée plus franchement que celle des exposants

7.F - parce que c'est l'occasion de rencontrer : la Fédération

Taux de réponse : 73.3%

oui	80.3%
accessoirement	13.6%
non	6.1%
Total	100.0%

7.G - parce que c'est l'occasion de rencontrer : des exposants

Taux de réponse : 64.4%

oui	62.1%
accessoirement	24.1%
non	13.8%
Total	100.0%

Satisfaction globale

Seulement 40% des participants (47,4% pour les seules Sem) sont venus durant 3 jours au Congrès de Bordeaux

23. 3.A - Globalement, à l'issue de ces ... jours		
Taux de réponse : 100.0%		
Moyenne = 2.22		
1	16	17.8%
2	38	42.2%
3	36	40.0%
Total	90	100.0%

23. 3.A		
typeorganisme = "sem"		
Taux de réponse : 100.0%		
Moyenne = 2.33		
1	8	14.0%
2	22	38.6%
3	27	47.4%
Total	57	100.0%

88,2% des participants (88,7% pour les seules Sem) sont globalement satisfaits

3.B - ... vous vous estimez ?		
Taux de réponse : 94.4%		
Très satisfait	15	17.6%
Satisfait	60	70.6%
Peu satisfait	9	10.6%
Non satisfait	1	1.2%
Total	85	100.0%

24. 3.B		
typeorganisme = "sem"		
Taux de réponse : 93.0%		
Très satisfait	10	18.9%
Satisfait	37	69.8%
Peu satisfait	5	9.4%
Non satisfait	1	1.9%
Total	53	100.0%

2.C - Le Congrès de Bordeaux vous semble t'il...		
Taux de réponse : 65.6%		
Mieux réussi	8	13.6%
Aussi bien réussi	29	49.2%
Moins bien réussi	21	35.6%
Pas réussi	1	1.7%
Total	59	100.0%

Si le congrès de Nantes avait fait forte impression, près de la moitié des participants au Congrès de Bordeaux juge celui-ci aussi bien réussi que le dernier congrès auquel ils ont assisté et 13,6% le trouve mieux réussi

Points positifs

91% des participants ont indiqué au moins 1 point positif concernant le congrès de Bordeaux

La dimension "travail" est jugée très positive par les participants, notamment le contenu des manifestations (ateliers, carrefours, tables rondes) regroupant 17% des citations et les thématiques abordées dans un programme dont la diversité a été plusieurs fois soulignée (8%)

L'autre aspect jugé très positif est l'occasion de rencontres (9%), d'échanges (4%), y compris avec des intervenants dont la qualité est soulignée (5%) sur le salon (5%) ou lors des débats (4%) dans une ambiance conviviale (7%)

Enfin, notons que les participants jugent également positifs l'organisation du congrès (14% des citations), le respect des horaires (3%), l'accueil (3%) et le lieu d'accueil (4%)

nbre de citations	Points positifs	%
26	organisation	14%
17	ateliers	9%
17	rencontres	9%
16	programme	8%
13	convivialité	7%
10	salon des exposants	5%
9	intervenants (qualité des)	5%
8	échanges	4%
8	lieu d'accueil	4%
7	débats	4%
6	accueil	3%
6	respect des horaires	3%
5	actualité juridique	3%
5	ateliers et carrefours	3%
5	visites professionnelles	3%
4	discours du Secrétaire d'Etat au logement	2%
3	carrefours	2%
3	fréquentation du congrès	2%
3	recueil d'information	2%
3	repas midi	2%
3	soirée de gala	2%
3	tables rondes	2%
2	soirées	1%
1	ateliers et tables rondes	1%
1	communication	1%
1	discours du Maire de Bordeaux	1%
1	dynamisme	1%
1	outre-mer	1%
1	thème du congrès	1%
1	ville d'accueil	1%

Points négatifs

67% des participants ont indiqué au moins 1 point négatif concernant le congrès de Bordeaux

Les participants mettent essentiellement en avant des problèmes logistiques liés au lieu d'accueil : la Cité des congrès est jugée trop excentrée (16%), mal indiquée (2%), pas assez fonctionnelle (manque de points de rencontres / services (5%)), et la formule buffet des repas du midi n'a pas été appréciée (9%)

L'autre aspect négatif relevé tient à l'élaboration du programme : déséquilibré, accordant pas assez d'importance à certains secteurs, trop long (10%) avec une mention particulière pour les visites professionnelles dont l'organisation ou la programmation ne sont pas satisfaisantes (7%)

Enfin, conséquence peut-être, notons que 9% des citations concernent l'ambiance du congrès (jugée principalement morose) et que le désistement d'orateurs a également été mis en avant

nbre de citations	Points négatifs	%
17	lieu d'accueil excentré	16%
7	ambiance morose	7%
5	repas midi debouts	5%
5	absence de points de rencontres	5%
4	thèmes abordés	4%
4	repas midi	4%
4	visites (organisation)	4%
4	lieu d'accueil	4%
3	visites parallèles aux ateliers	3%
3	fréquentation /taille du congrès limitée	3%
3	équilibre du programme	3%
3	désistement ANRU	3%
3	cocktail pin galant	3%
3	animation ateliers	3%
2	soirée de gala	2%
2	signalétique	2%
2	programme et cibles	2%
2	pas de véritables réponses aux questions	2%
2	pas assez d'échanges en salle	2%
2	insuffisance thèmes services	2%
2	durée du congrès (3 jours)	2%
2	coût	2%
2	animation stands ARSEM	2%
2	animation salon des exposants	2%
2	ambiance corporatiste	2%
1	vote à main levée à l'AG	1%
1	thème du congrès	1%
1	résistance au changement	1%
1	réservation hotelière	1%
1	météo	1%
1	manque de support papier	1%
1	insuffisance thèmes logement	1%
1	horaires non respectés	1%
1	documentation	1%
1	désistement orateurs	1%
1	désistement ministre Outre-mer	1%
1	débats	1%
1	aucune retombée régionale	1%
1	assemblée générale	1%
1	actualité juridique	1%

Suggestions d'amélioration

30% seulement des participants ont exprimé une suggestion pour améliorer le contenu du congrès ; difficile de faire une analyse statistique

5.A - le contenu du congrès ?	
Taux de réponse : 31.1%	
alléger encore la partie "grand'messe" au profit des ateliers	1
aller vers une commission europe à caractère nettement plus transversal sur 1/2 journée	1
ateliers spécifiques pour administrateurs	1
augmenter la présence des Sem d'aménagement	1
avoir un animateur du club des daf plus professionnel et moins speedé que le meneur de débat choisi à Bordeaux	1
contenu trop faible (théoriquement, politiquement, intellectuellement,) et débats insuffisamment éclairants	1
continuer à traiter des points "chauds" d'actualité	1
débats plus ouverts aux évolutions, valorisation des atouts des Sem face à ces évolutions	1
demander aux différentes sem d'avoir des responsables sur le stand ayant des compétences	1
densifier les thèmes de travail : les directeurs ont eu des plages entières d'horaires sans aucun thèmes les concernant	1
dépasser le stade des discours déjà entendus, entrer dans plus de concrèt	1
des ateliers se doivent d'être plus exhaustifs et ne pas se limiter à une synthèse des travaux	1
donner plus de consistance aux tables rondes	1
équilibrer les temps de parole et ceux dédiés à l'échange / ouvrir aux expériences européennes	1
garder le fonctionnement en ateliers	1
mieux préparer le contenu des ateliers	1
pas assez de sujets concernant l'immobilier. Pourquoi ne pas prévoir 1/2 journée d'ateliers par secteur d'activités ?	1
penser aux quelques SEM atypiques en raison de leurs activités, néanmoins significatives mais qui se sentent un peu exclues des congrès	1
présentation des réalisations par des sem immobilières ou des expériences de gestion performantes	1
réduire un peu les séances à discours / provoquer des échanges d'idées et d'expérience	1
renforcer des thèmes concernant les sem immobilières/aménagement pour renforcer le logement social dans la Fédération et ne pas trop regarder le congrès hLM, plus fourni sur ces questions essentielles pour nous	1
reprogrammation d'un atelier "démarche qualité des Sem"	1
revenir au principe de "séances plénières" au cours desquelles les élus s'exprimaient librement sur l'économie mixte (perceptions, attentes, réalisations...)	1
se tenir rigoureusement au programme prévu	1
sujet technique	1
thème central plus fédérateur	1
thème plus approfondi sur sem de services	1
un meilleur équilibre entre les sujets / les autres carrefours comme le juridique et la communication ne prennent pas en compte la diversité des Sem	1
Total	28

36% seulement des participants ont exprimé une suggestion pour améliorer le déroulement du congrès ; difficile de faire une analyse statistique

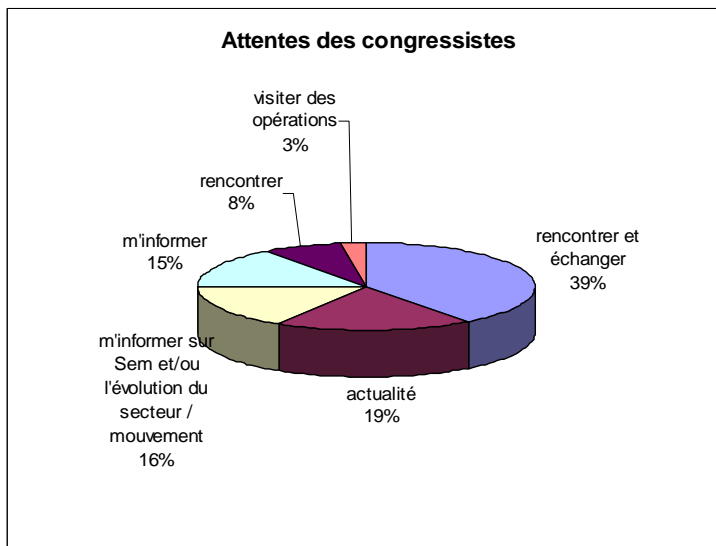
5.B - le déroulement du Congrès	
Taux de réponse : 35.6%	
avoir moins de temps "morts"	1
2 jours suffisent	1
à tenir sur 2 jours si possible	1
améliorer la visibilité (ordonnancement) des thèmes abordés	1
augmenter fréquentation / présentation de dossiers représentatifs et de projets de ville/procédé etc.	1
centre ville	1
difficile de participer à la fois à des ateliers et aux visites professionnelles pourtant très intéressantes	1
durée à ramener à 2 jours	1
éviter les déplacements inutiles en bus (pin galant)	1
éviter les déplacements de masse (expl apéritif du 1er soir) - privilégier les palais des congrès de centre ville	1
éviter les transferts en bus de longue durée	1
éviter un trop grand télescopage d'événements et le va et vient qui en résulte dans les salles	1
il faut des espaces d'échanges libres, hors stands exposants en marge du salon pour permettre des échanges autrement que dans le hall d'accueil du centre des congrès	1
intérêt des 3 jours très inégal	1
les textes de s'intervenants ainsi que les discours devraient être disponibles en temps réel	1
merci de choisir des villes avec des hôtels proches du palais des congrès	1
ne pas mettre l'AG de la Fédération en même temps que les visites professionnelles	1
Nécessité de support papier pour suivre de manière correcte les interventions	1
offrir pendant les temps de réunions politiques et AG des réunions ou visites aux autres congressistes	1
plus de vie, avec des pauses entre les commissions, ateliers et réunions officielles + respect des horaires	1
organisation qui permet dans une même 1/2 journée la visite + atelier	1
partenaires du RU en 2005 (HLM notamment) : rapprocher ces 2 mondes	1
plus d'animations sur le salon / connexion entre salon et congrès	1
plus d'animations, comme à Nantes	1
plus d'interpénétration entre le salon et le congrès (passage obligé par le salon)	1
plus de ponctualité surtout le matin	1
proscrire le repas lunch debout sans table	1
raccourcir d'une journée / congrès trop long	1
réduire à 2 jours	1
répartir différemment visites et ateliers	1
timing très serré pour visite du 12 matin / organisation des repas	1
trop court	1
trop de signatures de conventions : tout le monde s'en fout et attend la fin pour avoir le droit de se restaurer.	1
Total	33

Principales attentes

87% des personnes ayant répondu à l'enquête ont exprimé au moins une attente qu'elles avaient en venant au Congrès de Bordeaux

S'informer est la principale motivation de participation au Congrès (50% des citations), que ce soit en général (15%), à propos de l'actualité (19%) ou bien encore sur l'évolution du secteur d'activité et/ou mouvement des Sem (16%)

Rencontrer, échanger sont également des motivations très fortes de participation au Congrès (47% des citations)



Y-t-il une relation entre la satisfaction exprimée et une autre composante ?

Le graphe de relations en page suivante montre :

1° la satisfaction exprimée à l'issue de la participation au congrès de Bordeaux est indépendante des autres variables : que le congressiste appartienne à une Sem ou non, qu'il soit directeur ou non, qu'il est participé totalement ou partiellement au Congrès, qu'il ait bénéficié d'un tarif préférentiel ou non, qu'il soit métropolitain, parisien ou d'outre-mer et qu'il participe ou non pour la première fois, son niveau de satisfaction est indépendant de son appartenance à une typologie

2° de même, la non-satisfaction n'engendre pas systématiquement le refus de participer au prochain congrès (Montpellier) ; en revanche, le congressiste s'interrogeant sur sa participation au prochain congrès appartient plutôt à la catégorie des "visiteurs" (visite sur 1 ou 2 jours)

Enquête Qualité Congrès Bordeaux 2004

Echantillon total 90 observations

Enquête de satisfaction et d'écoute client Congrès de Bordeaux 2004

Variables indépendantes

3.B, civilités

Satisfait Monsieur
 Très satisfait Madame
 Peu satisfait Mademoiselle
 Non satisfait

3.A - Globalement, à l'issue de ces ... jours

1.00 3.00
1.00 3.00
2.00

9.A1 - Envisagez-vous de venir au prochain congrès des Sem les 11, 12, 13 octobre 2005 à Montpellier ?

ne sait pas (10.0%) non (2.2%)
oui (86.7%)

9.A1 / 3.A

	3.A
oui	2.32
non	2.00
ne sait pas	1.44

premiercongres - Premier congrès ?

oui (25.6%)
non (74.4%)

premiercongres / typeorganisme

	non	oui
sem	54.4%	8.9%
non sem	20.0%	16.7%

fonction2 - fonction2

Pt/adm/autres élus (5.6%)
autres (7.8%)
autres salariés (32.2%)
directeur (54.4%)

typeorganisme / fonction2

	directeur	autres salariés	autres	Pt/adm/autres élus
sem	42.2%	16.7%	0.0%	4.4%
non sem	12.2%	15.6%	7.8%	1.1%

typeorganisme - type organisation

non sem (36.7%)
sem (63.3%)

9.A / premiercongres

	non	oui
adhérents/club des actionnaires	60.7%	8.3%
Autres	9.5%	8.3%
ne sait pas	2.4%	10.7%

typeorganisme / région

	sem	non sem
autres	38.9%	11.1%
île-de-france	16.7%	18.9%
domtom	6.7%	1.1%
accueil	1.1%	5.6%

9.A - Quel tarif ?

ne sait pas (12.2%)
Autres (16.7%)
adhérents/club des actionnaires (64.4%)

région - région

accueil (6.7%)
domtom (7.8%)
île-de-france (35.6%)
autres (50.0%)

Intention de participer à Montpellier ?

47. 9.A1 - Envisagez-vous de venir au prochain congrès des Sem les 11, 12, 13 octobre 2005 à Montpellier ?

Taux de réponse : **98.9%**

oui	78	87.6%
non	2	2.2%
ne sait pas	9	10.1%
Total	89	100.0%

Près de 88% des participants affichent leur volonté de participer de nouveau au Congrès des Sem, en 2005. L'indécision est surtout manifeste pour les participants n'appartenant pas à une Sem

croisement intention et type organisme

	oui	non	ne sait pas	Total
sem	91.2%	3.5%	5.3%	100.0%
non sem	81.3%	0.0%	18.8%	100.0%
Total	87.6%	2.2%	10.1%	100.0%

Annexes

Formulaire Enquête « terrain »

Diffusé sur place (12-13-14 oct 2004)

Faxé aux participants (22 oct 2004)