



## Enquête de satisfaction du site internet du Financement du logement social

Le site du financement du logement social a vocation à capitaliser les informations réglementaires à destination des professionnels du financement du logement social. Il permet également de faire le lien avec les systèmes d'information permettant d'optimiser les processus de gestion et la prise en charge des réflexions nécessaires pour le suivi et l'évolution des politiques de l'habitat. Enfin, il offre un accès à des ressources documentaires et des informations concernant la vie de l'application SPLS-GALION et de son infocentre.

### Objectifs

Pour identifier les axes d'amélioration du service rendu par le site "Financement du logement social" aux différents acteurs du domaine, la DHUP a décidé de lancer une enquête de satisfaction pour mieux connaître les utilisateurs de ce site ainsi que leurs usages. Cette démarche est appelée à se renouveler régulièrement dans le futur.

La synthèse des résultats qui vous est présentée dans le présent document permettra de définir un plan d'action pour rendre ce site internet, dans son contenu comme dans sa présentation, plus conforme aux besoins des services déconcentrés de l'Etat, des collectivités délégataires, et de leurs partenaires.

Afin de dégager une vision globale de la satisfaction des utilisateurs du site, le premier volet de l'enquête identifie tout d'abord les habitudes des utilisateurs en termes de fréquentation (rubriques les plus consultées, informations recherchées). La satisfaction de l'utilisateur est ensuite interrogée sur les deux derniers volets de l'enquête : la facilité d'usage (ergonomie du site) et l'atteinte des objectifs.

### Méthodologie

En terme de méthode, l'enquête a pris la forme d'un questionnaire Lime survey. Elle s'est déroulée du 24 janvier au 28 février 2019.

Elle comprenait deux volets : l'un relatif à la fréquentation du site, et l'autre à sa facilité d'usage et sa capacité à répondre aux besoins "métiers" des utilisateurs.

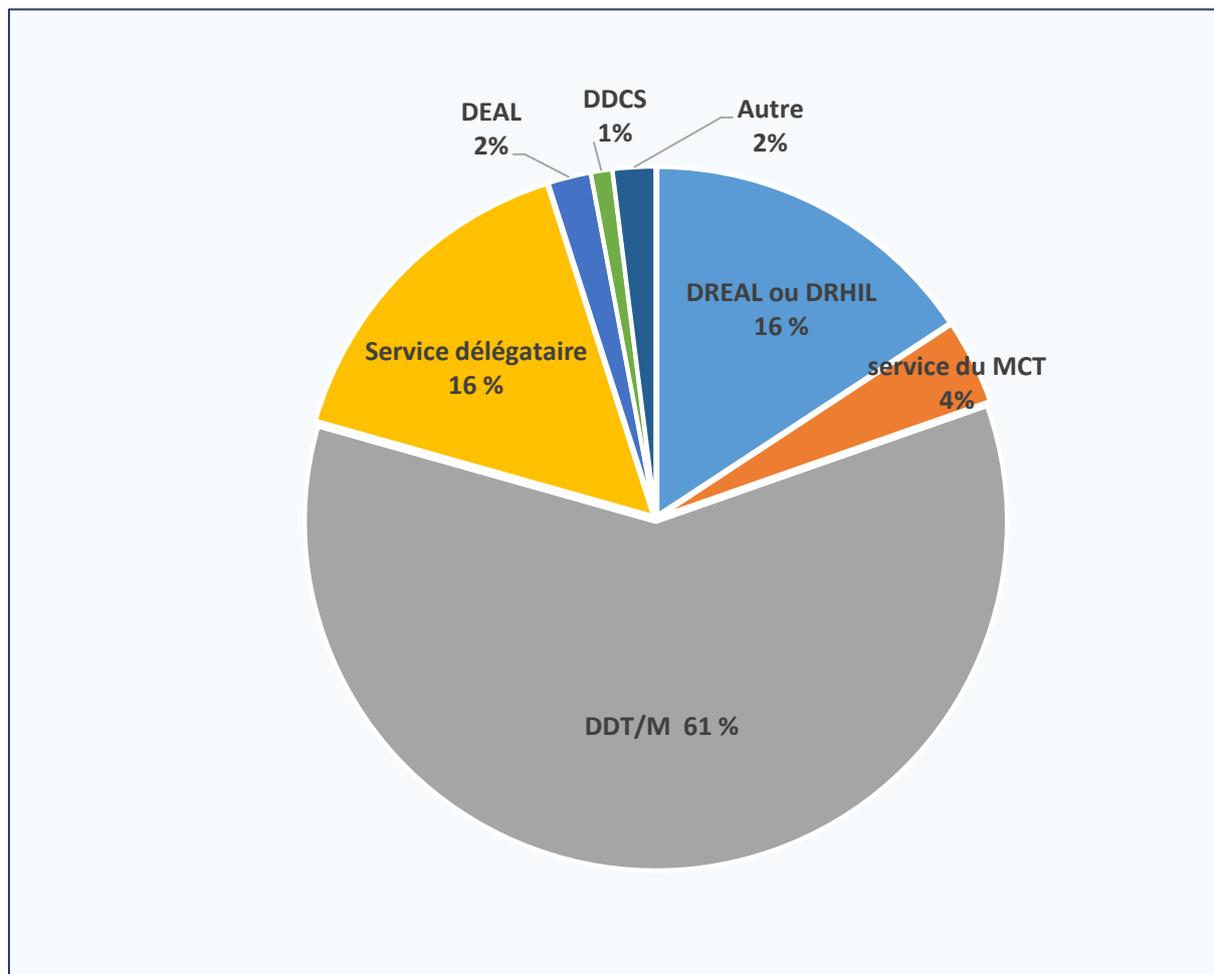
Le questionnaire a été envoyé à 313 personnes, réparties sur 5 listes de diffusion :

- C.F.A. des DDT/M et des DEAL (101 personnes)
- C.F.A. des délégataires (49 personnes)
- Correspondants régionaux SISAL (15 personnes)
- Chefs de service habitat des DEAL (48 personnes)
- Chefs de service habitat des DDT/M (100 personnes)

102 réponses complètes ont été retournées, ce qui démontre, avec un taux de réponse de 32,6 % l'intérêt des utilisateurs pour cette enquête.

## Le Profil de l'utilisateur

**Vous travaillez au sein de :**



Service déléguataire	6
service du Ministère de la Cohésion des territoires	14
DDT/M	61
direction régionale (DREAL ou DRHIL)	16
DEAL	2
DDCS	1
Autre	2

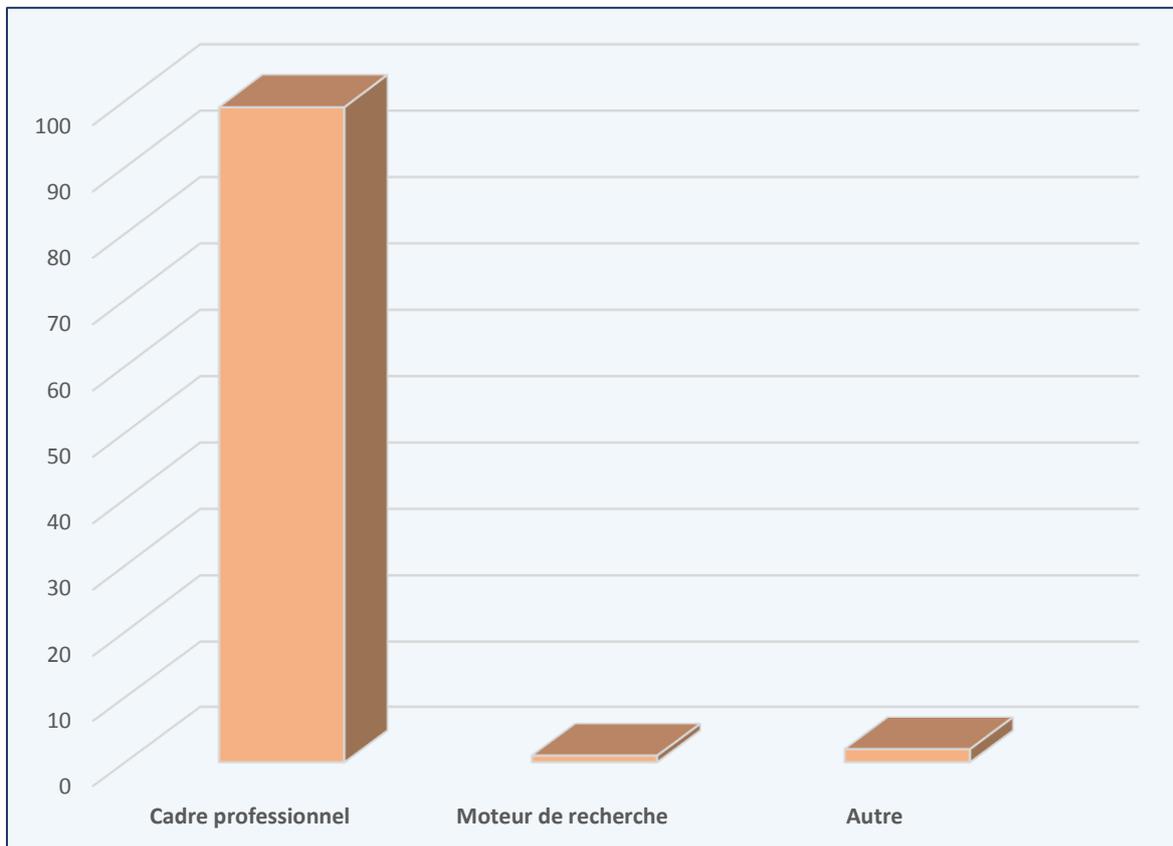
**Votre service :**

Majoritairement, la réponse qui vient en premier est un service habitat, sous ses différentes dénominations (service habitat, service habitat et construction durable, unité logement social, pôle habitat-logement). De manière plus isolée, on observe également la présence de services plus spécifiques (chargé du suivi financier des projets de rénovation urbaine, gestionnaire budgétaire, suivi des organismes de HLM)

**Quel poste occupez-vous :**

L'utilisateur du site se retrouve parmi une grande variété de postes : instructeur du financement du logement social, chargé de mission habitat, chargé d'études, responsable de l'unité logement social, référent de logement social, chef d'unité, adjoint au chef de bureau, chef de bureau, responsable de programmation.

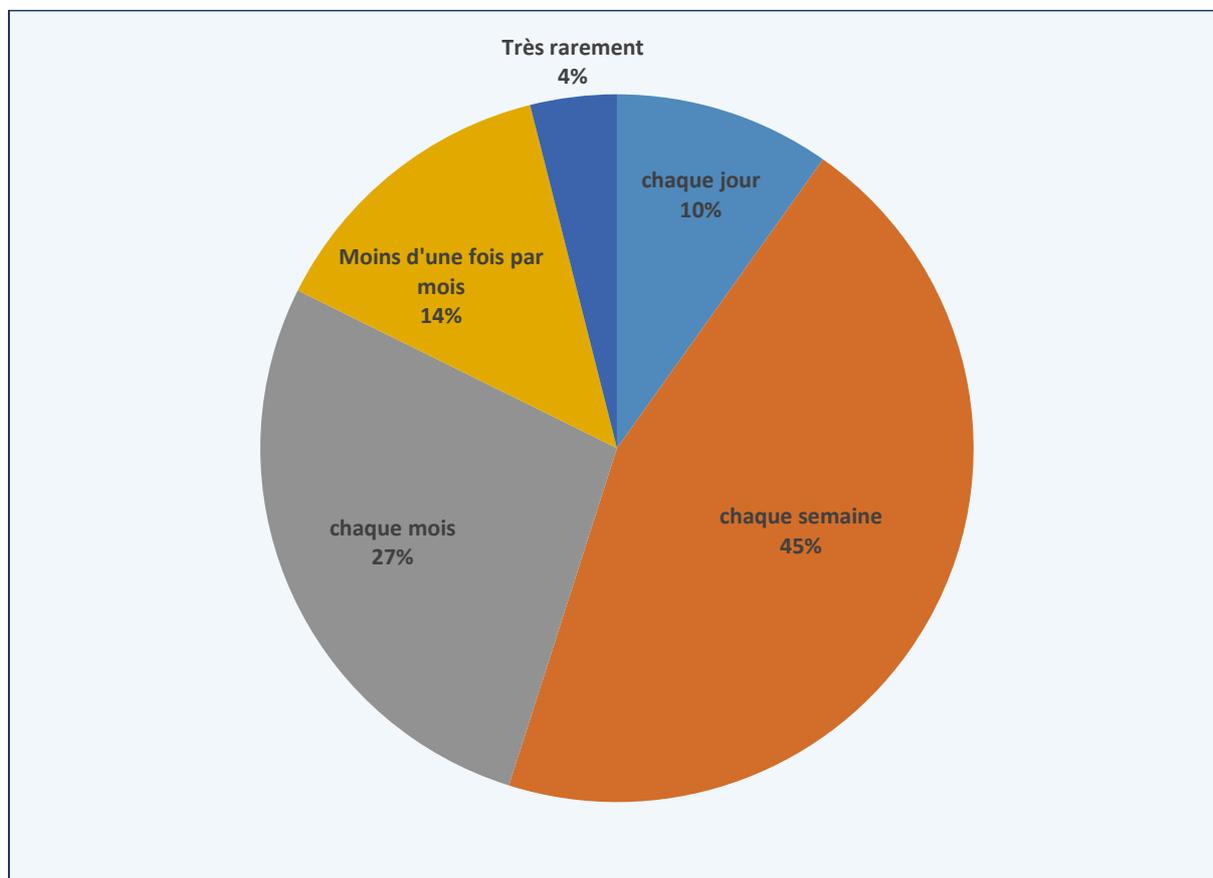
**Par quel moyen avez-vous connu le site ? :**



Cadre professionnel	99
Moteur de recherche	1
Autre	2

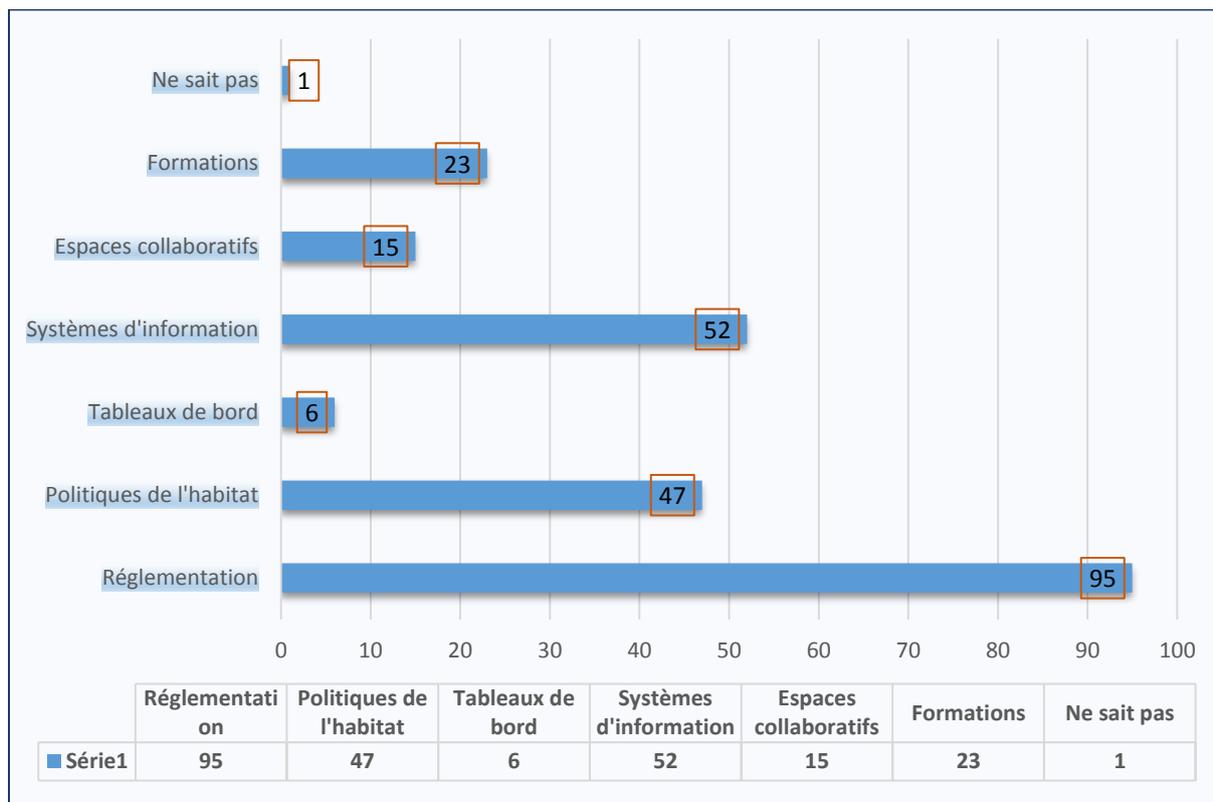
L'utilisateur, dans sa très grande majorité a connu le site via son cadre professionnel, et de manière plus ponctuelle, il l'a connu depuis sa création après avoir utilisé le précédent site, ou par l'intermédiaire de l'équipe PH 4.

### A quelle fréquence visitez-vous le site ?

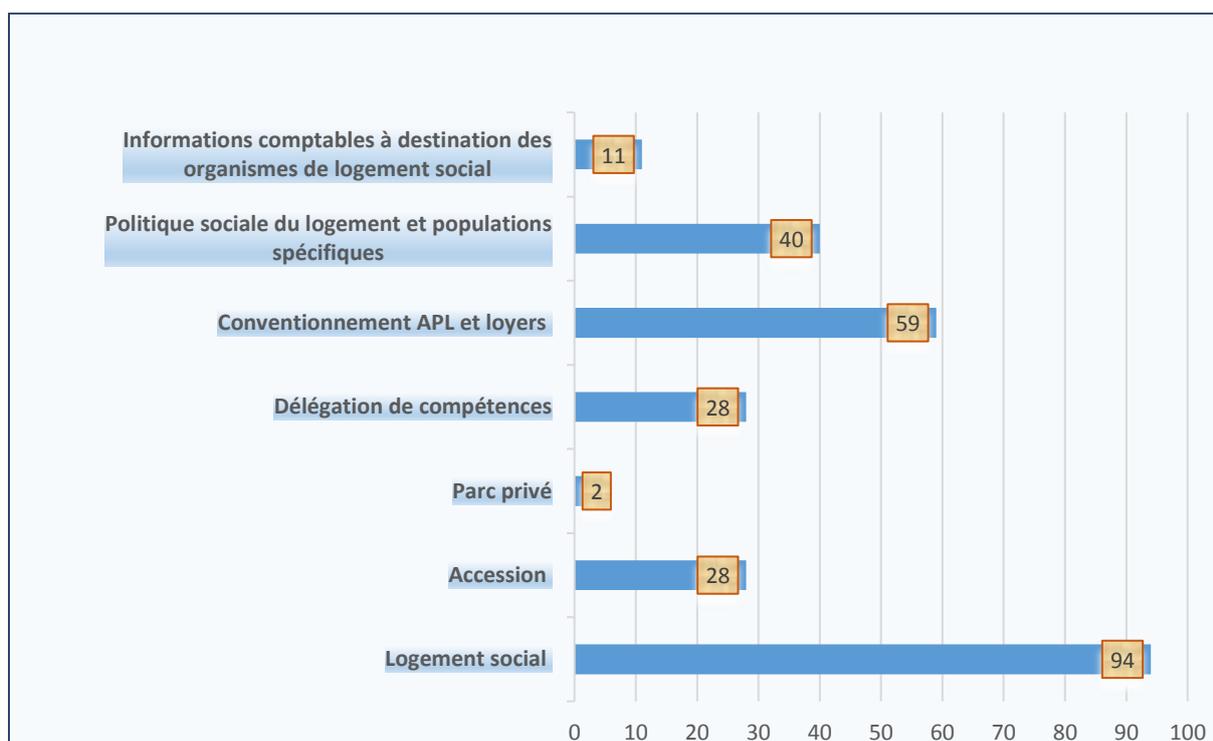


Chaque jour	10
chaque semaine	46
chaque mois	28
Moins d'une fois par mois	14
Très rarement	4
Jamais	
<b>Total</b>	<b>102</b>

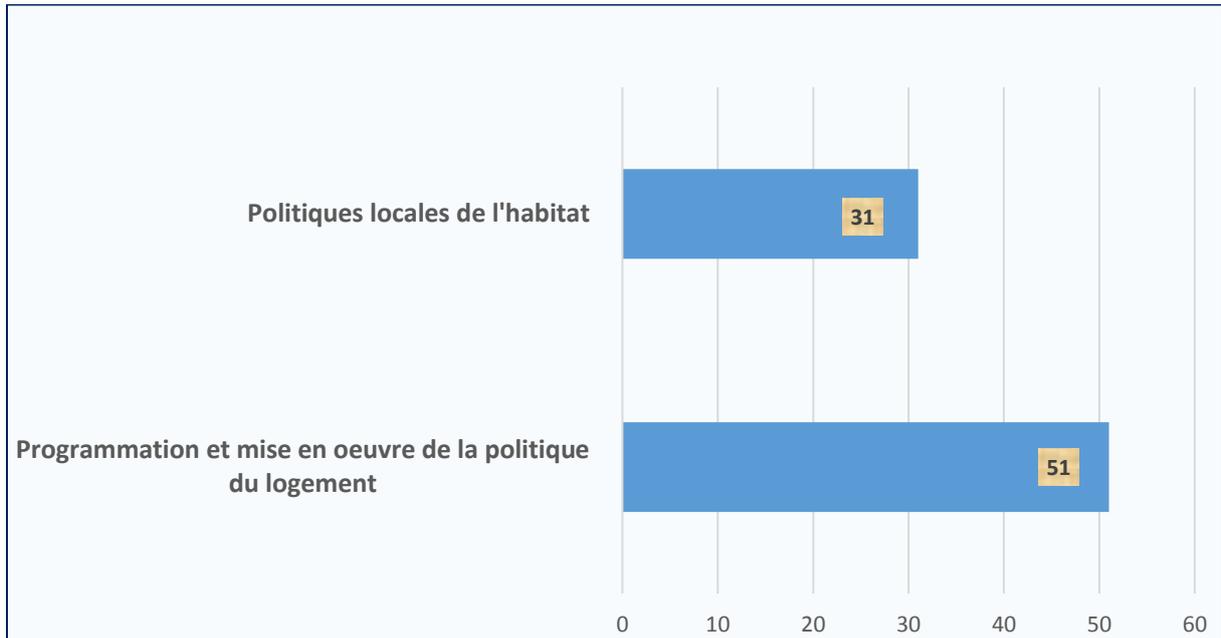
**Quelles sont les rubriques que vous consultez le plus souvent ?**



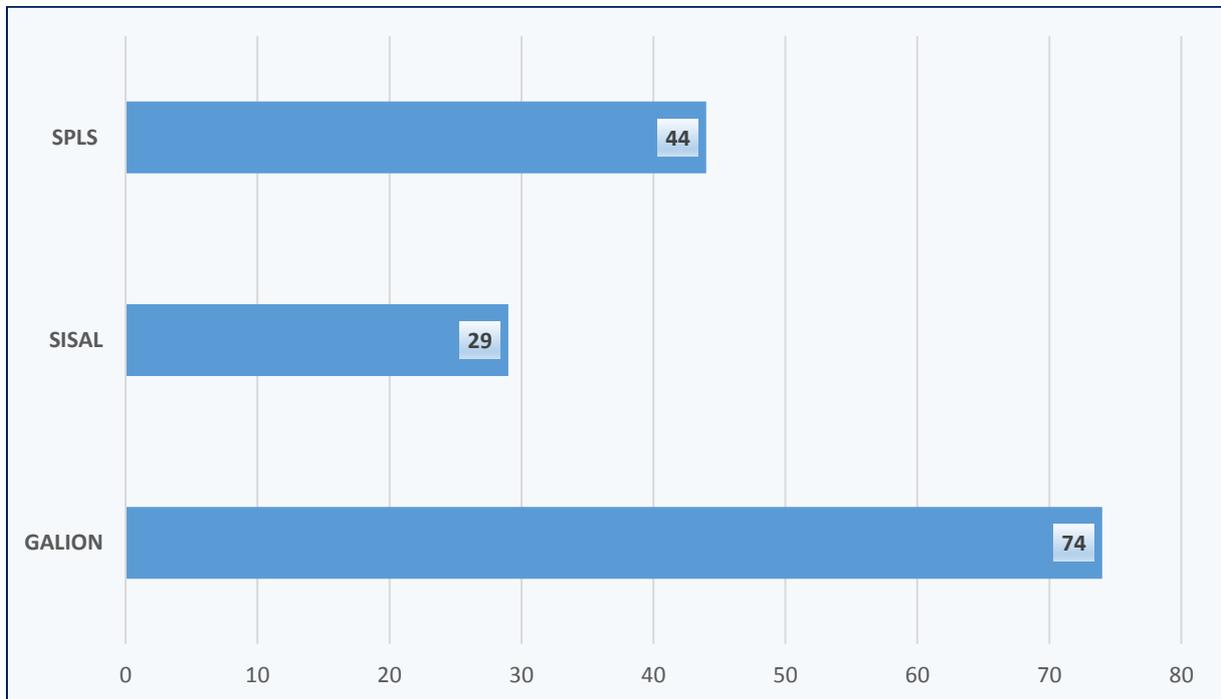
**Au sein de la rubrique Réglementation, quelle est la sous-rubrique que vous consultez le plus ?**



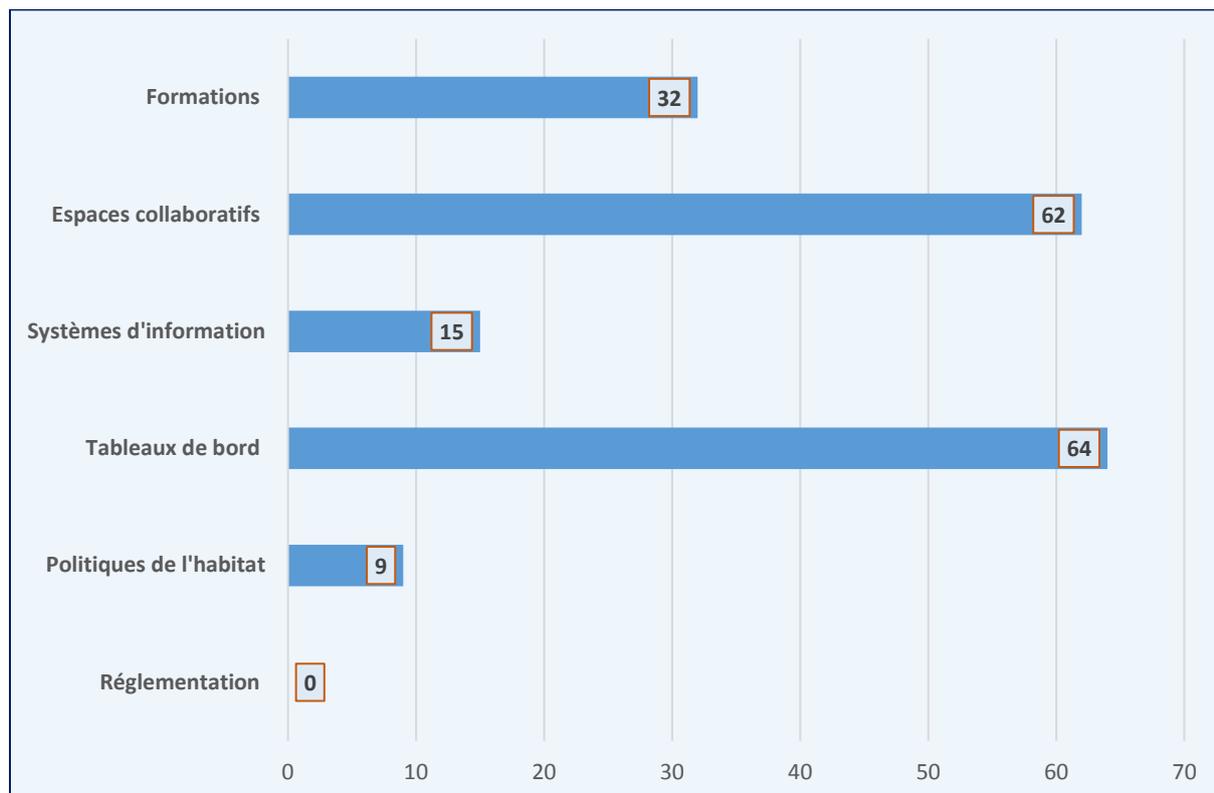
Au sein de la rubrique Politiques de l'habitat, quelles sont les sous-rubriques que vous consultez le plus ?



Au sein de la rubrique SI, quelle est la sous-rubrique que vous consultez le plus ?



**Quelles sont les rubriques que vous n'avez jamais consulté ? :**



**Le profil de l'utilisateur :**

L'utilisateur du site est majoritairement issu d'une DDT(M) (61 %) Ensuite, il provient d'une DREAL ou DRHIL (16 %) ou d'un service délégataire (16 %).

L'utilisateur, dans sa très grande majorité a connu le site via son cadre professionnel, et de manière isolée, il l'a connu depuis sa création après avoir utilisé le site précédent, ou par l'intermédiaire de l'équipe PH 4.

En ce qui concerne la fréquentation du site, on peut dire que le site est assez fréquenté (chaque jour pour 10 % des utilisateurs ayant répondu, chaque semaine pour 45 % des utilisateurs).

Les rubriques les plus consultées sont la Réglementation, les SI et les Politiques de l'habitat.

Au sein de la rubrique Réglementation, les sous-rubriques les plus consultées sont Logement social, Convention APL et loyers et Politique sociale du logement et populations spécifiques.

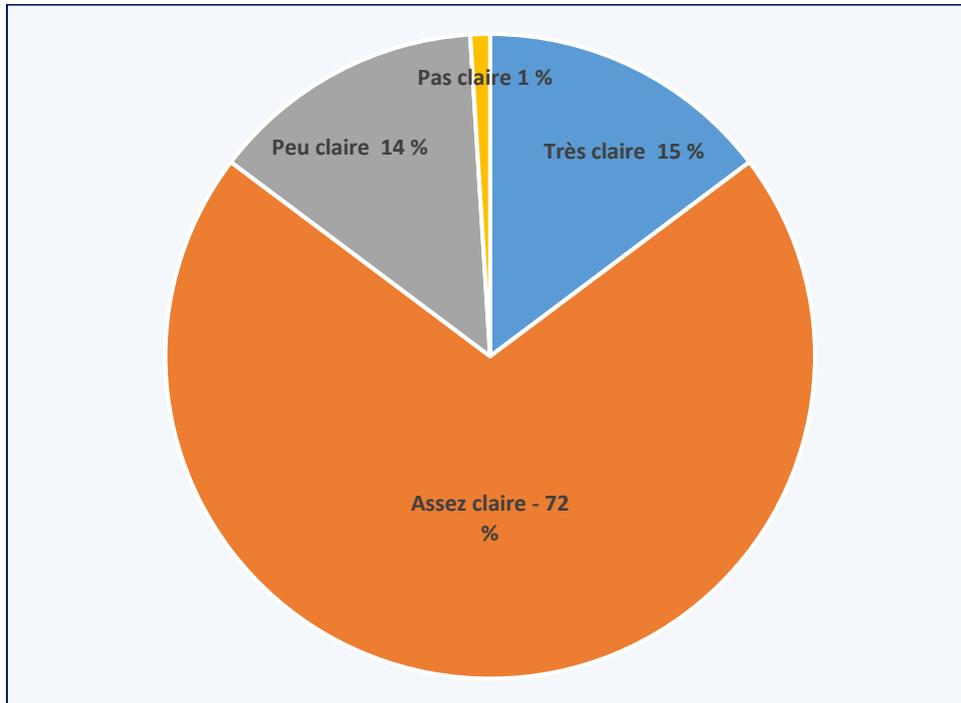
Au sein de la rubrique Politique de l'habitat, la sous-rubrique la plus consultée est Programmation et mise en œuvre de la politique du logement.

Au sein de la rubrique SI, la sous-rubrique la plus consultée est GALION.

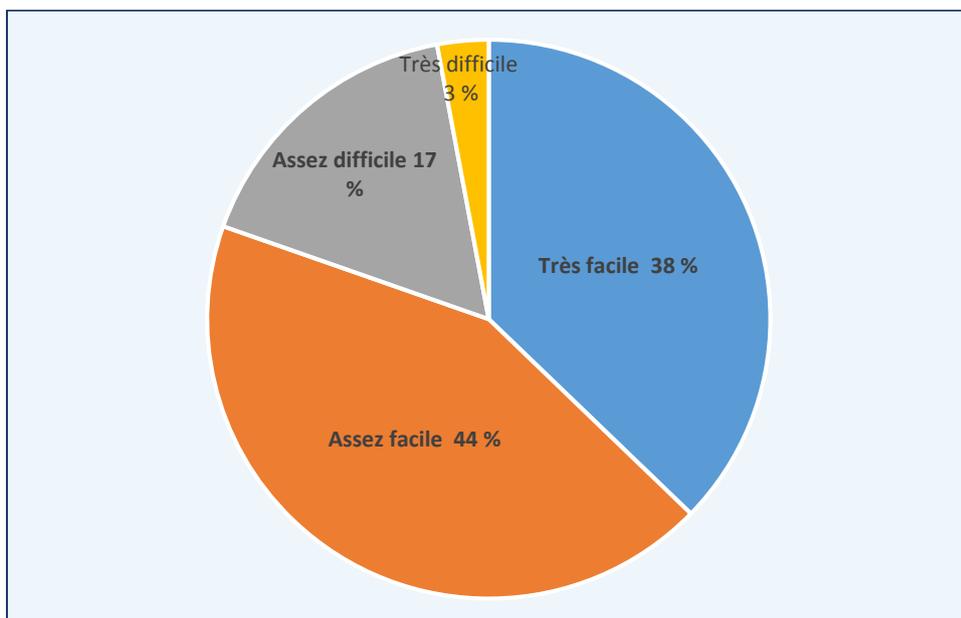
Les rubriques qui sont le moins consultées sont Tableaux de bord et espaces collaboratifs.

## La facilité d'usage

La page d'accueil vous paraît-elle claire ?



Est-il facile de naviguer de naviguer sur notre site ?

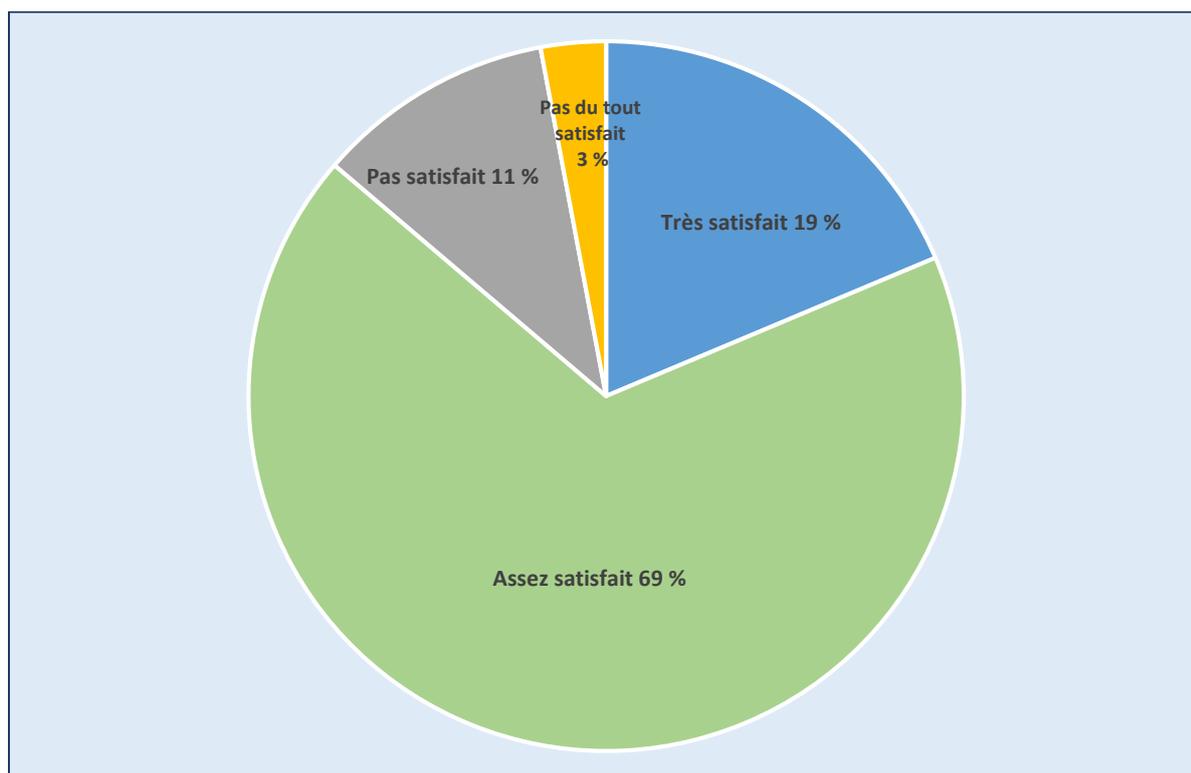


## Pourquoi ?

Sélection de réponses récurrentes et représentatives :

Les onglets sont explicites
Classement par thème
Configuration plutôt claire
L'ergonomie du site est bonne
Rubriques assez claires et beaucoup de liens pour accéder aux informations dans la partie logement social .C'est peut-être moins vrai dans les SI
Trop d'informations anciennes et pas assez de mise en valeur des changements et nouveautés
Pour un utilisateur Galion, la navigation vers les fiches techniques n'est pas évidente
Bandeau mouvant (3 items) qui complexifie la lecture + trop d'informations peu hiérarchisées dans les actualités.
L'arborescence est compliquée
Manque de mises à jour

### Etes-vous satisfait de l'organisation du site ?

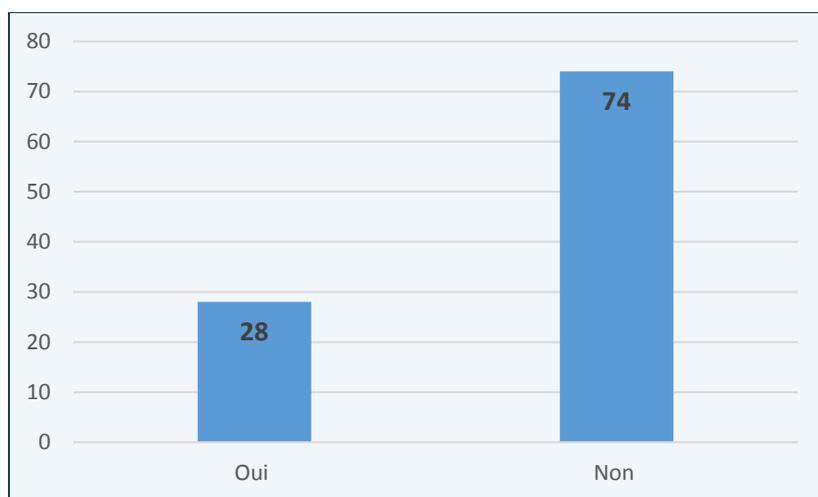


### Si vous n'êtes pas satisfait, pourquoi ?

L'utilisateur est globalement satisfait de l'organisation du site (69 % d'assez satisfaits et 19 % de très satisfaits).

Parmi les insatisfaits, on relève principalement un manque de clarté de l'information, et un manque de mise à jour de l'information.

### Y a-t-il des fonctionnalités qui manquent ?



## Si oui, lesquelles ?

Sélection de réponses récurrentes ou représentatives :

oui un onglet spécifique pour tous les textes annuels: plafonds de revenus, avis annuels, valeurs de base, conséquences des décrets et lois sur nos activités.
Les spécificités des DOM, crédit d'impôt, réglementation PLS, LLI
Une FAQ
Remettre à jour le guide des dispositifs d'hébergement et de logement adapté, le rendre facile d'accès et plus explicite, la frontière entre financement de l'hébergement et du logement n'est pas toujours facile à appréhender. FJT, RHVS,...
Des sujets ou questions spécifiques à la réglementation liées au logement social pourraient être rajoutés notamment sous forme de FAQ dans la partie réglementaire. La FAQ qui est dans Galion mélange de l'outil et de la réglementation ce qui est un peu confus...
- Fléchage de l'information mise à disposition sur internet par les principaux partenaires financiers (CDC, Action Logement, ...) - Fil d'actualités réglementaires en lien avec le financement du logement social (ex : dispositions de la loi ELAN sur la vente HLM)
FAQ dans le domaine du conventionnement APL FAQ dans le domaine des ventes, instruction...

## La facilité d'usage :

Concernant la facilité de navigation, il se dégage majoritairement une clarté de la page d'accueil et une facilité de navigation sur le site.

Quelques enseignements peuvent être retirés des commentaires relatifs à la navigation sur le site :

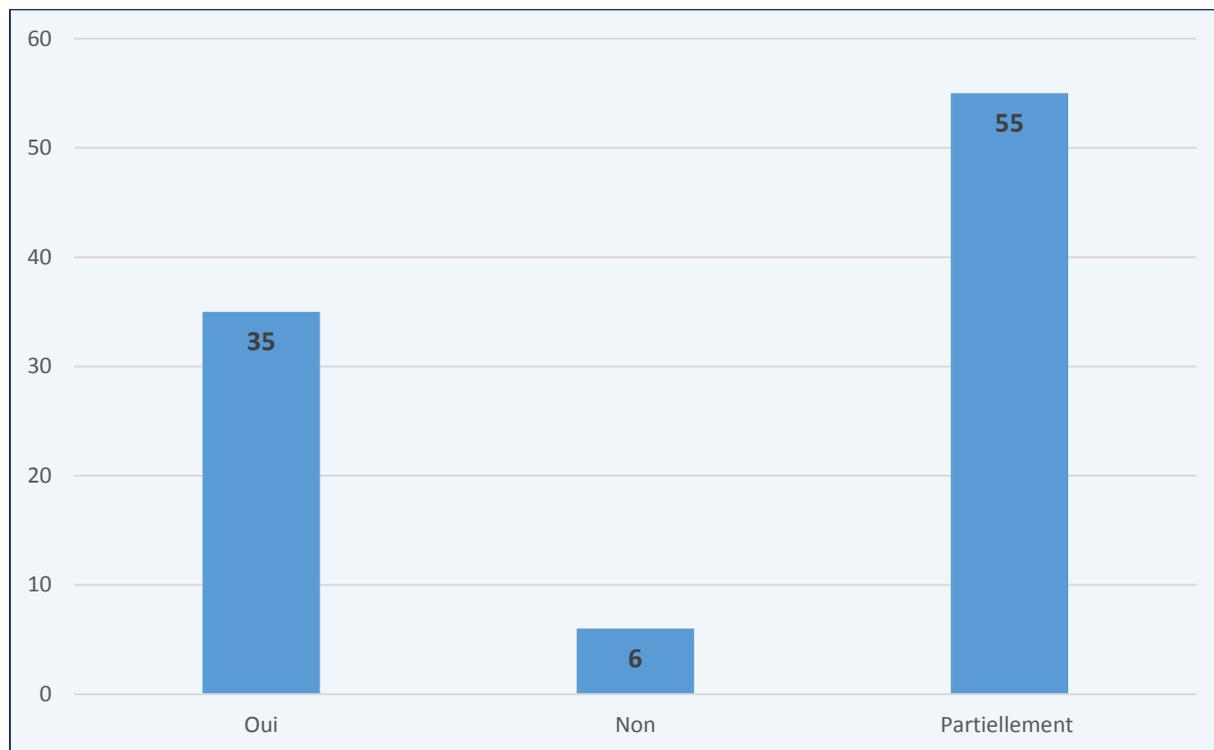
- L'accès à l'information est parfois difficile et pourrait être amélioré. (On ne sait pas où aller chercher certaines informations, il manque parfois quelques explications.)
- Trop d'informations anciennes et pas assez de mise en valeur des changements et des nouveautés.
- Juxtaposition de fiches et de pages au fil du temps, sans mise à jour systématique et adaptation aux nouvelles réglementations. La richesse des textes et des doctrines rend tout exercice de clarification particulièrement complexe.
- Le moteur de recherche pourrait être amélioré.
- La recherche par mots-clés pourrait être améliorée.
- Dans la rubrique SI, le classement des informations n'est pas toujours intuitif
- FAQ manquante ou à améliorer.

Des demandes précises ont été formulées :

- Les spécificités des DOM (crédit d'impôt, réglementation PLS)
- Un onglet spécifique pour tous les textes annuels (avis annuels, conséquences des décrets et lois sur les activités)
- Des liens vers d'autres sites ministériels ou politiques catégorielles
- Un fléchage de l'information mise à disposition sur internet par les principaux partenaires financiers (CDC, Action logement)

## L'atteinte des objectifs

### Avez-vous trouvé ce que vous cherchez ?

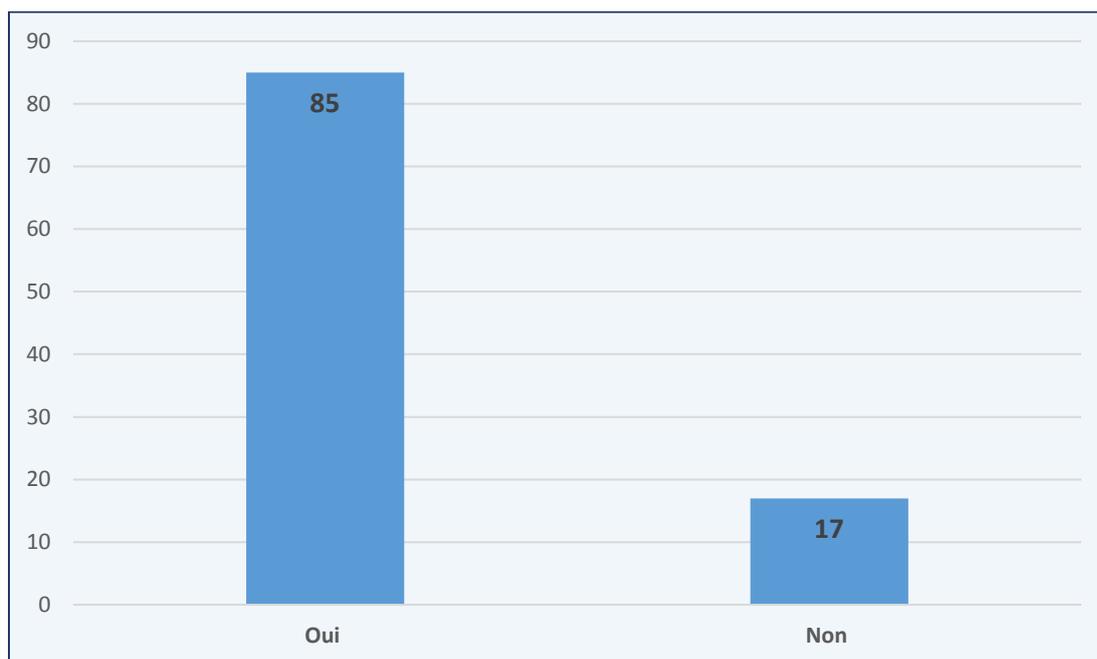


### Quel type d'information ou de service recherchez-vous habituellement sur le site ?

Sélection de réponses récurrentes ou représentatives :

règlementation
En règle générale, je recherche des informations sur la réglementation LLS et je ne trouve pas toujours les données, même avec la barre de recherche. les références documentaires ne sont pas toujours à jour.
des procédures d'instruction (démol par ex) des circulaires en vigueur, avis loyer
des fiches utilisateurs, les évolutions réglementaires, la FAQ...etc
Règlementation financement logement social
Information relative à la législation et règlementation relative au logement social
Des modèles de documents
De la réglementation, des documents types, les conditions de financement
Informations budgétaires
Des synthèses de la réglementation, des circulaires
Formation
Des modèles de documents

**Avez-vous trouvé pertinentes ces informations ?**

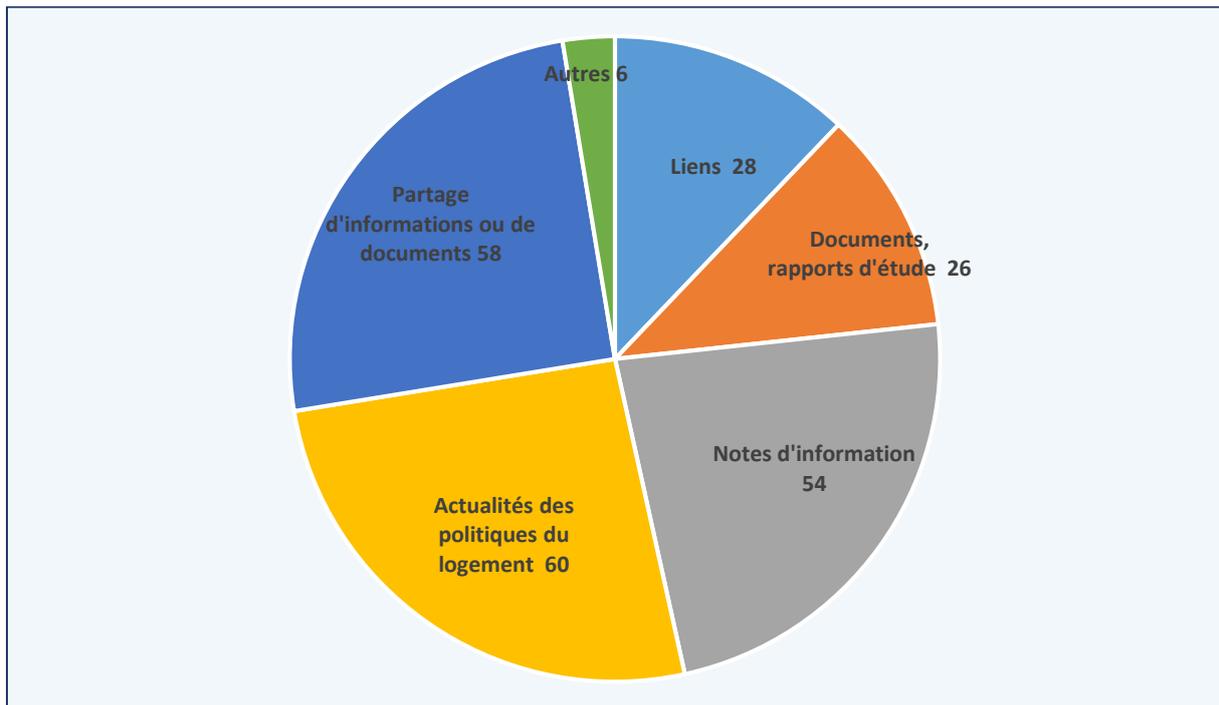


**Si non, pourquoi ?**

*Sélection de réponses récurrentes ou représentatives :*

parfois pas à jour des "nouveautés"
Les informations sont souvent anciennes et les mises à jour tardives.
Mises à jour insuffisantes
trop d'informations parfois non pertinentes, il n'est pas évident de retrouver la réponse recherchée ; une fois trouvées, les informations sont pertinentes si actualisées
pas assez complet
mise à jour parfois non réalisée
Pas assez détaillé et pas toujours à jour

**Selon vous, quels types de contenus seraient à développer ?**



**Autres (précisez) :**

les nouveautés réglementaires (flash DGALN par exemple, un espace participatif pour échanges collaboratif sur les différents types de financements selon le montage du projet. Un espace réglementaire plus conséquent sur le conventionnement APL.

faq sur l'instruction des dossiers et cas particuliers

fiches pratiques

Documents et liens correctement mis à jour

des données réglementaires, l'historique et le "à jour"

FAQ

## Vos remarques et observations sur le site

Sélection de réponses récurrentes ou représentatives :

Le site est complet et concentre une foule de thèmes lié au LLS. Il manque juste de la convivialité pour en comprendre l'architecture, lorsque l'on réalise une recherche précise. Parfois cependant, le doute que certaines informations ne soient plus en vigueur: Par exemple le récap des pièces à fournir ne fait pas mention de l'arrêté du 5 mai 2017. De même le tableau sur les populations cibles n'évoque pas la perte d'autonomie liée à l'Age ou au handicap dans le logement ordinaire (L441-2 du CCH)
Les spécificités des DOM sont peu développées
Il s'agit d'une source très utile, en particulier sur le parc public (j'utilise plutôt les outils internet de l'ANAH pour le parc privé) J'espère que ce site sera maintenu et enrichi.
La législation relative à la politique du logement et plus particulièrement le logement social évolue en permanence et les mises à jour du site sont faites tardivement. Par ailleurs, les recherches à effectuer sur le site ne sont pas évidentes. Le recours au site de l'ANIL est fréquent car les informations sont beaucoup plus accessibles.
la navigation entre les contenus pourrait être facilité en améliorant l'ergonomie des menus et l'accès aux documents notamment aux documents anciens.
Un guide sur les procédures serait intéressant car au-delà des textes réglementaires, les procédures concrète à réaliser par les instructeurs ne sont pas toujours évidentes (procédure de résiliation des conventions apl pour démolition par exemple)
Le principal enjeu, pour moi, est la mise à jour des informations. Ce n'est pas la peine d'essayer d'en mettre davantage si il n'y a pas les moyens de s'assurer en permanence qu'elles sont toujours d'actualité.
Beaucoup trop d'éléments ne sont pas à jour : supports de formation, apports loi ELAN, etc
Décalage entre la réglementation en vigueur et l'actualisation du site nécessite d'une actualisation régulière du site de manière régulière et plus particulièrement de la réglementation LLS et PSLA, des ressources , des loyers pour en faire le site de référence.
Besoin impératif de réponses pratiques sur des problématiques d'instruction : pour le retour et l'enrichissement de la FAQ instruction des dossiers de l'offre nouvelle de logement).
Il serait intéressant que les FAQ soient accessibles. J'apprécierais la mise en ligne régulière de l'actualité réglementaire, type sortie de l'avis loyer.
Faire plus de fiches pratiques
L'essentiel c'est une base documentaire et une base de formation/information, nécessite de qualifier un peu plus les articles, même le flux RSS quitte à l'alimenter un peu plus, pour rassurer l'internaute article : les ouvrir un par un et valider pour qu'ils aient une date inférieure à 1 an ? ou ... flux RSS : un aguichage pour prévenir d'une future décision ? (Par exemple, ouverture des PLS dans x semaines, etc.) évite question directe et assure une large diffusion organisation des fiches utilisateurs GALION, à organiser en famille ? (paramètres, agrément, paiement, délégation, clôture, etc.) ?
Le site est pour moi une référence dont le lien a été donné à tous nos instructeurs LLS (qu'ils soient DDT ou délégataires). Les informations sont nombreuses (même si, parfois obsolètes et non mises à jour) et globalement assez faciles à trouver. Des fiches pratiques sur les possibilités (et les subtilités) de financement en fonction du produit envisagé pourraient être un plus.
la réglementation logement social semble résulter d'une stratification de réglementations et doctrines et pratiques dont on ne sait jamais si le dernier document de référence sur quelque sujet que ce soit est exhaustif. On attendrait d'un site internet qu'il permette de retrouver l'information la plus à jour possible et la plus exhaustive. peut-être qu'un moteur de recherche plus pertinent y parviendrait, ou la possibilité d'une faq "vivante" (poser des questions directement à l'assistance ou à la dhup ou aux collègues) ou des exemples de dossiers d'instruction?
Site de bonne qualité qui est un outil essentiel à nos métiers spécifiques : autant lors la prise de poste qu'en continu. Le maintien des supports de formations disponibles sur le site est nécessaire. L'ajout de liens serait un vrai plus ainsi que la communication de circulaires ou autres documents non publiés sur Légifrance et qui orientent malgré tout l'application des politiques nationales en la matière. Sur les outils : SPLS : la sortie de tableaux de bord séparant les produits (PLUS PLAI / PLS) dans les opérations mixtes seraient un vrai plus. La poursuite de l'évolution de Galion avec l'intégration d'un module convention APL est très attendu !
Etoffer et ordonner la partie réglementation

Le site est très riche. Parfois trop. Toutefois, pour des personnes Néophytes lorsque les mises à jour datent de 2014 par exemple, nous ne pouvons pas savoir si l'information est toujours valide. Comme déjà dit plus haut, des FAQ permettraient de trouver des réponses à nos questions et surtout d'éviter de questionner les services centraux sur les mêmes sujets. Des club instructeurs seraient très intéressants notamment au niveau du conventionnement car la journée de formation est insuffisante pour pouvoir résoudre les problèmes rencontrés. Heureusement, l'équipe de LO2 se rend disponible et est très compétente mais, peut être que cette solution associée à une FAQ assurerait une meilleure montée en compétence des instructeurs.

## L'atteinte des objectifs :

En règle générale, l'utilisateur trouve partiellement ce qu'il recherche (55 %) et les informations trouvées sont jugées pertinentes dans leur grande majorité (85 %)

### Les informations recherchées :

- Information réglementaire et technique.
- Fiches pratiques (fiche de saisie GALION)
- Modèles de documents (imprimés PDF en ODT)
- Des réponses aux questions techniques liées à l'instruction
- Les évolutions législatives et réglementaires
- Des synthèses de la réglementation et des circulaires

Les utilisateurs souhaiteraient que soient développés les contenus suivants :

- Actualités des politiques du logement (60 %)
- Partage d'information ou de documents (58 %)
- Notes d'information (54 %)
- Liens (28 %)
- Documents et rapports d'étude (26 %)

Des demandes précises ont été formulées :

- Fiches pratiques (instruction des dossiers, GALION)
- FAQ
- La mise à jour des liens et documents

## Synthèse :

### Profil de l'utilisateur et usage

L'utilisateur du site est majoritairement issu d'une DDT(M) (61 %)

Ensuite, il provient d'une DREAL ou DRHIL (16 %) ou d'un service délégataire (16 %).

L'utilisateur est majoritairement issu d'un service habitat sous ses différentes dénominations (service habitat et construction durable, unité logement social, cellule logement social, instructeur du financement du logement social, chargé de mission, chef de bureau) De manière plus isolée, on observe également la présence de services plus spécifiques (chargé du suivi financier des projets de rénovation urbaine, gestionnaire budgétaire, suivi des organismes de HLM)

### Navigation et convivialité du site

Concernant la facilité de navigation, il se dégage majoritairement une clarté de la page d'accueil et une facilité de navigation sur le site.

Nombre de commentaires révèlent cependant qu'une qualification de l'information semble nécessaire (à jour / pas à jour).

### Atteinte des objectifs

En règle générale, l'utilisateur trouve partiellement ce qu'il recherche (55 %) et les informations trouvées sont jugées pertinentes dans leur grande majorité (85 %)

Les remarques et observations libres sur le site font émerger :

- Un besoin de plus de clarté
- Une mise à jour régulière de l'information qui suit l'évolution du logement social.
- La possibilité de retrouver l'information la plus à jour possible

Des besoins ponctuels et précis :

- Supports de formation, fiches pratiques, les apports des lois récentes
- Une clarification du contenu de la rubrique Systèmes d'Information
- Des Foires Aux Questions (qui permettraient de trouver des réponses et éviteraient de questionner les services centraux sur les mêmes sujets)

## Merci à tous !

Le Bureau de la connaissance sur le logement et l'habitat remercie tous les participants de cette enquête pour leurs retours et notamment pour la précision et le niveau de détail de leurs commentaires.

Les résultats de cette enquête nous ont permis de dégager les principaux axes d'amélioration du site internet afin d'apporter une plus grande satisfaction aux utilisateurs.

Ministère de la Cohésion des territoires  
et des relations avec les collectivités territoriales  
DGALN  
DHUP  
Bureau de la connaissance sur le logement et l'habitat

Site internet : <http://www.financement-logement-social.logement.gouv.fr>