

# L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION : UN OUTIL PERFORMANT POUR LA MESURE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT. CAS DE LA CITÉ 500 LOGEMENTS-M'SILA, ALGÉRIE

HADDA MEZRAG<sup>1</sup>, HYNDA BOUTABBA<sup>1</sup>  
SAÏD MAZOUZ<sup>2</sup>, MOSTEFA LAMINE BEN AMRA<sup>1</sup>

## *Résumé*

L'amélioration de l'habitat est sans doute l'une des finalités sociales qui a la plus large portée, dans la mesure où elle touche de façon majeure à la qualité de vie de chacun d'entre nous. Le parti pris sur lequel repose cet article est de placer au centre de l'analyse les habitants des logements sociaux collectifs de la ville de M'sila, en l'occurrence ceux des habitants de la cité 500 logements pour évaluer leur satisfaction et la qualité de vie qu'ils associent. L'objet du présent article est d'évaluer la satisfaction des usagers en se basant sur leurs perceptions et leurs besoins. Pour cela, nous avons procédé à la comparaison entre la performance théorique d'un logement et la performance effective révélée par la satisfaction des usagers, tout en se référant à plusieurs variables reliées à l'aspect physique, à la conception des cellules et à l'environnement social. L'approche analytique utilisée est l'approche d'évaluation post occupationnelle (EPO), notamment son troisième niveau « l'évaluation diagnostique ». C'est une évaluation multi méthode de collecte de données qui inclut des questionnaires et des entretiens dont chaque niveau se compose de trois phases: conception, réalisation et l'application de l'EPO. Cette étape est souvent faite pour développer des résultats qui indiquent la relation entre plusieurs variables.

L'analyse de notre enquête par le logiciel statistique « Sphinx » nous a permis d'effectuer plusieurs types d'analyse qui mettent en relation des variables quantitatives et qualitatives et nous a permis de tester le degré d'influence des différents aspects du logement sur la satisfaction.

*Mots-clés:* Logement social, évaluation, satisfaction, qualité, Evaluation Post Occupationnelle.

## **1. Introduction**

Le logement est le premier lieu où chacun peut exister, se ressourcer et se retrouver. Il dévoile un peu de la personnalité de son habitant, « à l'image d'une peau qui respire, sépare et échange ». (Longet René et al, 2007). Loin des idées chères aux tenants du mouvement moderne, notamment Le Corbusier, qui défendent et imposent le concept de l'internationalisation de « la machine à habiter » aux différentes cultures, la présente recherche s'allie au courant de pensée qui atteste que le logement est un réceptacle culturel (Lefèvre, 1970 ; Morin 1993 ; Ballard, 2006 ; Segaud, 2000) qui

---

<sup>1</sup> MCB, Université Mohamed Boudiaf-M'sila.

<sup>2</sup> Université d'Oum El Bouaghi.

doit permettre à chaque ménage de vivre selon son mode de vie. Or en Algérie, depuis l'indépendance jusqu'à cette dernière décennie, l'urgente demande en matière de logements a conduit les pouvoirs publics à favoriser la construction massive par divers moyens financiers et législatifs. Plusieurs types de logements ont été adoptés ; logements urbains, ruraux, évolutifs, participatifs ainsi que le logement social collectif destiné aux couches sociales les moins solvables.

Ainsi pour pallier à la demande en progression constante, surtout lors de la première période postindépendance, les pouvoirs publics ont lancé d'énormes programmes de constructions (Benmatti, 1982 ; Hafiane, 1989 ; Boubekeur, 1986), en important de l'étranger de nouveaux procédés industriels induisant une nouvelle manière de concevoir l'espace domestique (Benmatti, 1982). Cette dernière ignore les exigences spatiales culturelles locales, ce qui avait, par voie de conséquence, infligé à des populations entières, des modules spatiaux qui ne leurs étaient pas adaptés. Le même type de cellule architecturale domestique en collectif s'est ainsi produit et généralisé à travers tout le pays (Hammidou, 1990), malgré la diversité socio-culturelle et climatique de ce dernier. Résultat, les habitants du logement collectif ne retrouvent pas le confort dans l'espace qui leur est offert et déclenchent un processus de rejet de leur habitation.

Face à cette production étatique en hâte, les habitants, usagers de ces logements ne sont pas restés indifférents et passifs à cette conception, mais ont développé leur propre dynamique sur l'espace en faisant des transformations leurs permettant une implication dans la production des espaces tant intérieurs qu'extérieurs. Si de l'intérieur, cette opération de remodelage a abouti à une certaine acceptation de l'usager, de l'extérieur, ces transformations ont donné des effets néfastes sur l'image de la ville. En voulant construire vite afin de décongestionner le parc logement, l'Algérie n'avait pas pris en considération le couple quantité-qualité. Cependant le risque du quantitatif non associé au qualitatif est de ne pas préserver l'avenir et même de réserver à l'avenir de graves difficultés. La qualité est donc un élément majeur dans la conception du logement

Pour la mesure quantifiée de la satisfaction, nous nous sommes appuyées sur l'approche post occupationnelle EPO, c'est une approche qui fournit un mécanisme pour la compréhension de l'interaction mutuelle entre les logements et les besoins des utilisateurs et de proposer des moyens d'améliorer l'environnement nécessaire pour répondre à leurs aspirations. En fait l'EPO est un outil à multiples facettes pour rendre compte de la qualité du logement à travers l'identification des caractéristiques de construction afin d'atténuer les problèmes et rectifier les défauts. La technique de collecte de l'information adoptée est le questionnaire fournissant une mesure quantifiée de la perception de la population sur le logement ; la population cible est interrogée sur plusieurs aspects des logements conçus. L'enquête dresse un profil statistique des points forts et des points faibles des logements occupés. Il s'agit alors de voir dans quelle mesure les logements offerts répondent aux différentes exigences de qualité.

### ***La méthode d'analyse : L'approche d'évaluation post occupationnelle***

Les années 1960 connaissent un bouillonnement scientifique qui met l'accent sur la relation entre le comportement de l'homme et la conception du logement (Friedman, Zimring & Zube, 1978). Ceci a conduit à la création d'une nouvelle recherche « la conception environnementale » et la formation interdisciplinaire des associations professionnelles. Dans les années 1980, l'évaluation post occupationnelle est devenue une discipline à part entière. Cette année était témoin d'un certain nombre de progrès dans la théorie, la méthode, la stratégie et l'application de l'EPO.

Magda Bahloul, 1991 passe en revue les différents auteurs ayant contribué à l'émergence du paradigme EPO, elle rappelle qu'à la fin des années 1970 a été publié le premier livre sur l'évaluation post occupationnelle, des tentatives ont été faites pour définir le champ d'EPO, parmi lesquelles celle de (Friedman, Zimring et Zube, 1978) qui définissent l'approche comme « une appréciation du degré d'adaptation d'une construction, elle prend en charge les valeurs et les besoins implicites et explicites des utilisateurs ». Zimring et Reinzestein (1980), définissent l'approche comme « l'examen de l'effectivité des environnements conçus pour les utilisateurs ».

Preiser, Rabino Witz et White (1988) considèrent l'approche comme « un processus d'évaluation systématique d'un bâtiment après avoir été occupé un certain temps ». L'approche d'EPO fonde ses conclusions sur les impressions des utilisateurs et emploie des méthodes d'enquête et d'entretien. En 1997 Preiser et Schramm créent un cadre décennal pour l'évaluation de la performance des bâtiments dans les six grandes phases de la livraison du bâtiment et du cycle de vie. (Bahloul Magda, 1991). En conclusion, nous pouvons dire que cette approche a pour finalité d'évaluer les logements sociaux locatifs en faisant ressortir les éléments positifs et négatifs de la conception et d'évaluer les éléments de satisfaction et d'insatisfaction des utilisateurs. Cette approche a été adoptée aussi par des chercheurs Algériens tels que ; Rouag Saffidine et Sahnoune Tayeb (Rouag S. & Sahnoune T. et al (2007) et Korichi Amar (Korichi A. et al, 2006).

### ***L'objet d'évaluation : La satisfaction des usagers***

La satisfaction est une notion délicate à saisir, elle est variable en fonction des personnes, de leurs attentes et de leurs niveaux d'exigence, comme elle varie selon le moment et le lieu (Trembley Patrice, 2006). Selon l'AFNOR (Association française de normalisation) (2005), la satisfaction est une opinion que l'individu exprime sur le service qu'il a expérimenté et d'après Evvard (1993), la satisfaction comprend trois caractéristiques : la première est inhérente à la nature de l'état psychologique.

La seconde est assujettie à la nature de l'expérience, quant à la troisième est reliée au caractère relatif de la satisfaction, où l'évaluation est un processus comparatif entre l'expérience subjective vécue par l'utilisateur et une base de référence initiale. Trambley (2006), définit trois autres caractéristiques fondamentales de la satisfaction : la subjectivité, la relativité et l'évolutivité. Il conçoit la satisfaction en rapport avec trois principales composantes : les perceptions, les besoins et la comparaison. Ces caractéristiques participent toute à la formation du jugement des usagers sur un produit (Trambley, 2006, P.19).

La satisfaction résidentielle mesure ainsi une attitude face à l'environnement et non un comportement précis, attitude d'ailleurs appelée à se modifier au fil du temps puisque les besoins résidentiels de l'individu évoluent constamment. La satisfaction des ménages est devenue un pré-indicateur utilisé par les concepteurs et les décideurs pour l'évaluation des logements construits (Gaster, 1987).

## 2. Déroulement de l'enquête

Notre enquête a eu lieu en Août 2011 dans cinq cités de logements sociaux locatifs, choisies dans le centre-ville de M'sila et situées le long des deux axes principaux (Bordj Bou Arreridj- Boussaâda) et (Alger-Batna), ces cités représentent une synthèse de toutes les conditions recherchées ; ce sont des logements collectifs sociaux locatifs qui ont tous subi des transformations et des dégradations physiques, En plus, ces cités souffrent d'un problème socio-urbain commun qui les empêche de mener une vie aisée et saine et présentent des critères différents de point de vue, dimension des pièces, localisation, système constructif, ancienneté, degré des transformations et degré de dégradation.

L'analyse de notre enquête a intérêt de montrer la relation entre les questions des différentes rubriques de notre questionnaire (variables physiques, environnementales et comportementales) reliées au logement et la variable principale qui est « la satisfaction des usagers ». Le traitement des données a été réalisé après encodage du questionnaire, puis a été analysé par le logiciel statistique «Sphinx»<sup>3</sup>.

L'échantillon des 5 cités étudiées comporte 240 logements, de type F2 à F5. L'unité de base est le logement, nous avons adopté la méthode d'échantillonnage systématique selon un taux de 1/10 de la population totale de chaque cité (exemple: 100 appartements ont été enquêtés dans la cité 1000 logements). Le choix de l'échantillon dans chaque cas nous a permis de donner une fiabilité des résultats. La cité 500 logements objet de notre étude a une typologie qui varie de F3 à F4 différemment des autres cités étudiées dont la

---

<sup>3</sup> Sphinx©: Logiciel Sphinx plus<sup>2</sup>, version 5.1.0.3 FR (Copyright Sphinx de développement, Parc Altaï, 1986-2006.

typologie est (F2, F3, F4 et F5), c'est une ancienne cité qui date de 1983, les logements enquêtés comportent un à deux ménages, 64 % des ménages sont des locataires, le reste sont propriétaires et sous-locataires. Le nombre de personnes par ménage varie de 4 à 12 personnes.

Pour évaluer la satisfaction des usagers, nous avons procédé à une enquête de satisfaction, cette dernière offre divers avantages car elle favorise la participation d'un grand nombre d'utilisateurs et elle permet surtout de se doter d'un nouvel outil tels que les groupes de discussions pour évaluer le comportement des usagers et ce afin de progresser dans la démarche qualité. Nous avons analysé l'ensemble des réponses recueillies, les variables de la première rubrique du questionnaire sont investiguées au premier plan puisqu'il s'agit de l'identification des usagers, les autres rubriques sont définies comme suit : La deuxième rubrique comporte des questions relatives au degré de satisfaction des ménages à l'égard de la conception et l'organisation de l'espace intérieur ; la troisième concerne la qualité de l'environnement et de la vie sociale ; la quatrième est relative aux besoins des usagers et aux transformations ; et la dernière rubrique étudie les pratiques socio-spatiales et culturelles. Les questions choisies dans notre questionnaire sont en conformité avec les objectifs de l'approche d'évaluation post occupationnelle et les objectifs du logiciel sphinx, pour cela nous avons utilisé les questions fermées de type :

Fermée unique dichotomique ; fermée unique numérique ; fermée multiple à plusieurs modalités possibles, une seule réponse possible.

Fermée multiple à plusieurs modalités possibles, plus d'une réponse possible ; fermée multiple ordonnée (à réponses ordonnées).

Fermée à échelle de satisfaction : une seule réponse possible parmi les modalités proposées. Les questions textes ont été reformulées en questions fermées pour faciliter l'analyse statistique. L'analyse des questions fermées se limitait à des traitements à plat, également appelé « analyse uni-variée » désigne le dépouillement d'une seule question ou variable à la fois. Les analyses bi-variées mettent en relation deux variables nominales ou numériques (tableau de moyenne et corrélation) et les analyses multivariées pour mettre en relation plus de deux variables entre elles ; l'analyse en composante principale (ACP) et l'analyse factorielle (AF).

### **3. Présentation de la zone d'étude**

La cité 500 logements est une cité de logements collectifs à caractère social, cette cité a été construite en système préfabriqué, prise en charge par l'OPGI, inscrite en mars 1983, les travaux ont commencé fin 1983 suivi par le bureau d'étude et de recherche de M'sila (BERM). Ce sont deux entreprises publiques qui ont participé à sa réalisation, l'entreprise des travaux de la construction préfabriquée à M'sila et l'entreprise publique de la construction et

des travaux publics. Ceux qui ont été chargé des travaux secondaires (menuiserie, carrelage, peinture, vitrerie... ; etc.) sont 40 entrepreneurs, le délai d'exécution a duré 7 ans, jusqu'à 1990. (OPGI, M'sila). Elle est située au nord-ouest de la ville de M'sila.



Fig. 1. Vues en plan et façades dans la cité 500 logements  
(Source : Auteur, 2014)

Selon le levé topographique réalisé en mars 1992, la surface foncière est de 93200 m<sup>2</sup> ; sa nature juridique est propriété de l'état (Division rurale n° 12, 13). Le quartier se caractérise par une situation géographique appréciable (il est situé près du centre ville, auprès de l'université et entouré de tous les équipements nécessaires) dans la mesure où il se trouve à proximité du centre-ville, longeant deux importants axes structurants la ville de M'sila, à savoir (la route nationale RN60) par le côté nord et auprès du chemin de wilaya n° 11 reliant (Boussaâda-Bordj Bou Arreridj) par le côté ouest. Cette importance géographique est accentuée aussi par la présence de plusieurs équipements de différentes natures, notamment l'université et ses annexes.

#### 4.Synthèse de l'enquête par questionnaire

L'enquête par questionnaire effectué dans la cité 500 logements révèle des défaillances en termes d'usage au niveau de l'environnement intérieur « le contenu de la vie humaine », les utilisateurs souffrent du manque d'espace pour

pratiques spatiales et sociales. Le manque d'espaces de rangement, le nombre insuffisant des pièces mènent souvent à des modifications qui dans leur totalité touchent à la qualité des logements. En outre, les appropriations effectuées sont toutes liées à une pratique qui exprime d'une manière implicite des besoins non satisfaits. Les visites et les relevés des appartements nous ont permis aussi de conclure que les normes en termes de surface et d'habitabilité ne correspondent pas au mode de vie et à la culture de la famille algérienne. Les transformations constatées au niveau des pièces sont dues essentiellement à la composition de la famille dont les besoins ne cessent d'augmenter au fil du temps.

Pour ce qui est de l'environnement extérieur « l'image sociale de la cité », les usagers souffrent d'un environnement social dégradé, d'une vie sociale diminuée, les utilisateurs estiment vivre dans un environnement sain, propre, calme avec le moins de problèmes techniques, fonctionnels et environnementaux, ils espèrent vivre dans un logement qui répond à leurs attentes et qui s'adapte à leurs coutumes et leurs modes d'habiter.

## 5. Résultats et discussion

Cette étude se rapporte à une évaluation post occupationnelle (EPO), elle met en évidence l'usage que le concepteur destine à un environnement bâti et celui à lequel ses utilisateurs le mettre, bref, le décalage entre l'espace conçu et l'espace utilisé « vécu ». De ce fait, l'EPO permet la compréhension de l'interaction mutuelle entre les logements et les besoins des utilisateurs, et ce dans le but de répondre à leurs aspirations et d'améliorer leur environnement. Donc, l'EPO est considérée comme un outil à multiples facettes permettant de rendre compte de la qualité du logement, à travers l'identification des caractéristiques de construction répondants aux critères de satisfaction afin d'atténuer les problèmes et rectifier les défauts.

Dans le présent travail, l'analyse de la satisfaction a été traitée grâce au logiciel statistique Sphinx<sup>1</sup> : qui nous a permis d'effectuer plusieurs types d'analyse mettant en relation des variables quantitatives et qualitatives (voir fig.5). Le logiciel sphinx nous a permis d'effectuer plusieurs analyses à savoir :

L'analyse bi variée des variables numériques à travers la corrélation.

L'analyse tri croisée à travers : Tableau croisé, tableaux multiples et corrélation.

L'analyse multi variée des variables nominales pour mettre en relation plus de deux variables entre elles à travers: L'analyse factorielle et l'analyse en composante principale. En effet, le choix des questions à croiser est essentiel, parmi les questions que l'on se pose lorsqu'on opte pour ce type d'analyse ou de traitement figure celle relative à la définition des questions à croiser entre elles.

« Cette pratique conduit en général à ce genre littéraire hautement sophorifique qu'est le commentaire des tableaux croisés ou une modalité est ainsi

comparée de tableau en tableau » (Cibois, 1993, p.47). Au terme de l'analyse de l'ensemble du questionnaire et la corrélation des variables, nous avons découvert l'existence d'un lien entre certaines variables nominales et la satisfaction résidentielle. De ce fait, l'analyse bi variée nous a permis de retenir les différentes variables ayant relation à la satisfaction. Les résultats obtenus sont mentionnés ci-dessous :

Tableau 1

Tableau croisé de la typologie de l'ancienne résidence avec la satisfaction

TYPHAB	SATISFLOG	Très satisfait	plutôt satisfait	plutôt insatisfait	très insatisfait	TOTAL
individuel		0	11	13	9	33
semi collectif		0	1	0	0	1
collectif		0	6	6	4	16
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>50</b>

### Analyse de la typologie de l'ancienne résidence

Pour l'évaluation de la satisfaction des usagers vis-à-vis de la variable (typologie de l'ancienne résidence), l'analyse par tableau croisé nous donne les résultats suivants :

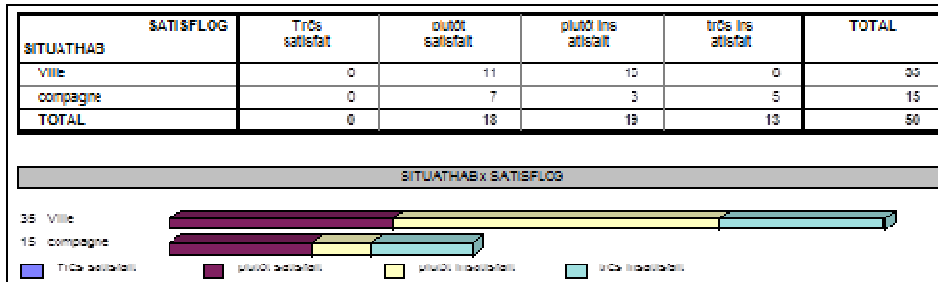
L'analyse des données nous montre que les habitants qui ont habité auparavant dans des logements individuels sont les plutôt insatisfaits, leur situation familiale et résidentielle (moyens financiers, insalubrité, manque de sécurité) présentent des contraintes, pour une vie saine, par contre ceux qui ont habité dans des logements collectifs s'adaptent mieux et sont plutôt satisfaits. Ceci montre que le lieu de résidence initiale (ancienne résidence) a une influence sur la satisfaction des usagers. Pour connaître le degré d'influence du statut juridique (propriétaire ou locataire) sur la satisfaction des usagers, nous avons croisé les deux variables (statut juridique et satisfaction) et nous avons trouvé qu'un grand pourcentage des ménages sont des locataires et sont insatisfait de leurs logements en comparaison avec les ménages propriétaires.



*Evaluation de la satisfaction vis à vis de la situation de l'ancienne résidence*

Tableau 2

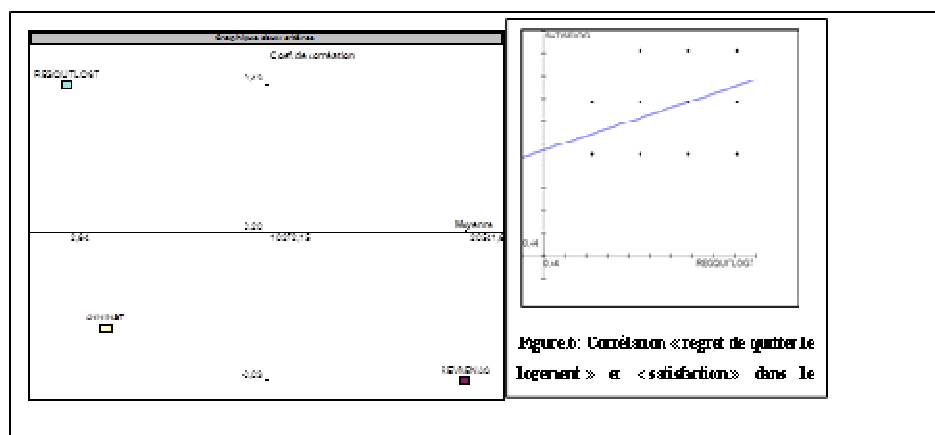
Tableau croisé de la situation résidentielle ancienne et la satisfaction



Dans la cité 500 logements, les habitants qui ont habité auparavant la ville sont plutôt insatisfaits de leurs logements que ceux qui ont habité la campagne, et ce à cause de la situation antérieure détériorée, donc l'origine des habitants influe sur la satisfaction des usagers.

*Evaluation de la satisfaction vis-à-vis du coût de loyer, année d'installation et revenu du chef de ménage*

Concernant les variables numériques tels que la date d'installation, le coût de loyer et revenu du chef de ménage, on peut dire à travers la corrélation des variables que la dépendance est non significative, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas une influence sur la satisfaction des usagers.



(Source : Auteur, 2014)

Pour les autres variables nominales telles que les raisons de rester dans le logement et le regret de le quitter, la corrélation des deux variables a donné les résultats suivants :

Le graphique montre les 50 points de coordonnées REGQUITLOGT ; SATISFLOG, la dépendance n'est pas significative.

Equation de la droite de régression :  $SATISFLOG = 0.31 * REGQUITLOGT + 2.08$

Le coefficient de corrélation est : +0,44 (REGQUITLOGT 19 % de la variance de satisfaction dans le logement).

Ecart de coefficient de régression : 0,09

Le coefficient de corrélation est inférieur à 0,50, mais qui atteint un niveau de 0.44, ce qui explique que le regret de quitter le logement exprimé par les enquêtés influence modérément la satisfaction des usagers et ce malgré le faible attachement des utilisateurs à leurs logements.

### *Evaluation de la satisfaction dans les différentes pièces*

Tableau 3

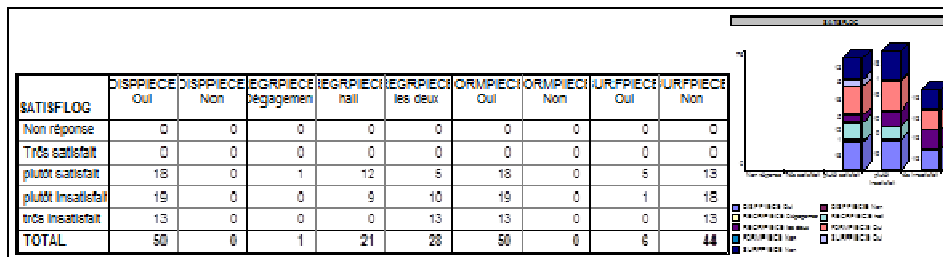
Tableaux multi variés (importance/performance)

	Moyenne	Coeff de corrélation
SATISSEJ	2,50	0,53
SATISCUIS	2,66	0,49
SATISCH	2,92	0,33
SATISDEGAG	2,60	0,26
SATISSDB	2,12	0,28
SATISWC	2,02	0,20
SATISBALC	2,22	0,37

Parmi les différentes pièces dont nous avons analysé l'importance et la performance, nous avons retenu les deux pièces (séjour et cuisine) qui ont un résultat significatif, ce qui est bien déterminée dans le tableau ci-dessus (par la corrélation des deux variables « satisfaction du séjour » et « satisfaction de la cuisine » avec « la satisfaction dans le logement ». La lecture du tableau nous montre un coefficient de corrélation de 0,53 pour les séjours et 0,49 pour les cuisines, c'est-à-dire qu'à travers la surface de ces deux pièces et leurs modes d'organisation on peut assurer la satisfaction des usagers. De ce fait, ces pièces constituent une source de jouissance des usagers s'ils répondent à leurs besoins en termes d'espace et de pratiques socio-spatiales. Il est de même pour le balcon et les chambres.

**Evaluation de la satisfaction vis-vis de la disposition des pièces, d'espace d'articulation des pièces, forme et surface**

**Tableau 4**  
**Analyse multi-variée de la disposition, d'espace d'articulation des pièces, forme et surface avec la satisfaction**

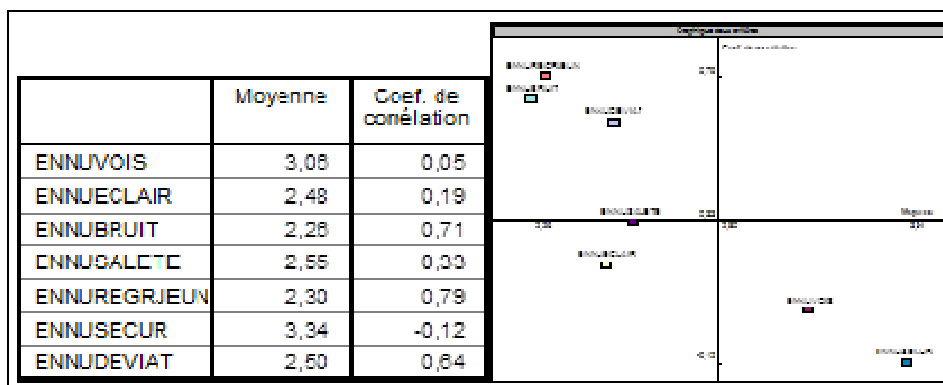


L'analyse du tableau nous révèle la satisfaction des enquêtés de la forme des pièces et l'insatisfaction envers l'espace d'articulation des pièces (le dégagement) et le trouvent moins large. Pour ce qui est de la disposition des pièces, les enquêtés sont plutôt satisfaits de la disposition et sont plutôt insatisfaits de la surface de certaines pièces, notamment les chambres et le dégagement, ce qui fait que la surface et la disposition des pièces restent les variables qui ont une influence sur la satisfaction dans le logement. Malgré la satisfaction des enquêtés de la disposition des pièces, le taux d'insatisfaction dans le logement reste élevé à cause de l'environnement socio-spatial dégradé.

**L'analyse multi variée de l'ennui dans la cité**

**L'analyse multi variée de l'ennui dans la cité**

**Tableau 5**



L'analyse multiple et la corrélation des ennuis dans la cité nous montrent le degré d'influence des variables (voisinage, éclairage, bruit, saleté, regroupement des jeunes, sécurité et déviation des mœurs) sur la satisfaction.

Le graphe nous montre que la variable bruit a une grande influence sur la satisfaction des usagers, les coefficients de corrélation du regroupement des jeunes et du bruit sont respectivement 0,79 et 0,71 et vient en deuxième degré la déviation des mœurs, saleté dont le coefficient est de 0,64. Pour les autres variables, la corrélation est non significative. En effet le besoin du calme, de la propreté, d'une vie sociale saine et aisée est revendiqué par les habitants de la cité 500 logements.

### *Analyse factorielle de la relation de voisinage et nature de la relation*

Tableau 6

Analyse factorielle de la relation de voisinage

	R1	R2	N1	N2	N3	N5
R1	41	-	21	17	1	8
R2	-	9	0	0	9	0
N1	21	0	21	-	-	-
N2	17	0	-	17	-	-
N3	1	9	-	-	10	-
N5	8	0	-	-	-	8

R1: oui, R2: non, N1: amicales, N3: inexistantes, N5: d'entraide  
(Source : Auteur, 2014)

## **6. Présentation et interprétation des résultats**

Le degré de satisfaction est estimé à partir de la proportion des répondants se disant « très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait ». Il est cependant difficile de définir avec précision ce que devrait être un niveau de satisfaction acceptable. Nous avons privilégié l'approche de Julie Cantin, une approche permettant de dégager les aspects plutôt satisfaisants et les aspects plutôt insatisfaisants, en d'autres termes, on cherche à identifier les aspects à améliorer. En général, la proportion des répondants se disant très satisfaits est nul, Cela s'explique par le fait que le logement social collectif reste toujours un acquis secondaire après le logement individuel.

### *Les variables retenues de l'évaluation de la satisfaction*

Les variables retenues sont conformes aux différents aspects étudiés dans les rubriques de notre questionnaire.

Tableau 7

**Les variables retenues de l'évaluation de la satisfaction**

<b>Variabiles reliées à la satisfaction des usagers dans le logement</b>	<b>Variabiles reliées à la satisfaction des usagers dans le quartier</b>	<b>Variabiles ayant une dépendance non significative dans le logement</b>
Typologie Statut juridique Surface des pièces Disposition des pièces Espace de rangement Confort spatial Confort acoustique Relation de voisinage Sécurité Adaptabilité (appropriation)	Localisation Confort acoustique Confort visuel Environnement social Services et équipements Evacuation des eaux usées Eau potable	Humidité Coût du loyer Revenu Forme des pièces Espace d'articulation des pièces Confort visuel Vue extérieure (apparence physique) Présence de balcon

(Source : Auteur, 2014)

Partant du caractère relatif de la satisfaction qui selon lequel l'évaluation est un processus comparatif entre l'expérience subjective vécue par l'utilisateur et une base de référence initiale, nous avons établi un tableau comparatif qui présume, d'une part les indicateurs théoriques de la qualité en prenant en considération les trois niveaux principaux de la performance qui sont le niveau technique, esthétique et fonctionnel et d'autre part la perception des usagers envers leurs logement afin de déceler l'écart entre la performance théorique et la performance perçue par les usagers.

Tableau 8

**Caractéristiques d'un logement satisfaisant selon la perception des usagers**

<b>LE LOGEMENT</b>	<b>LE QUARTIER</b>
Flexibilité (système constructif)	La bonne localisation
Sécurité	Sécurité
Confort	Bon voisinage
Adaptation de l'espace à la taille de la famille	Proximité de commerces et équipements
Adaptation de l'espace aux pratiques socio spatiales	Présence d'aires de jeu aménagées et protégées
Dimension des pièces (notamment, chambres et cuisines)	Parkings suffisants
Présence d'espace de rangement	Présence de moyens de transport
Présence d'eau potable	La proximité du lieu du travail

(Source : Auteur, 2014)

Les éléments procurant la satisfaction des usagers dans leurs logements sont loin d'être d'un niveau esthétique, économique ou organisationnel, mais sont surtout d'ordre technique, fonctionnel et social. Dans la présente analyse, nous avons adopté aussi la théorie de Julie Cantin (2006) sur l'évaluation de la satisfaction. Selon elle, l'approche de la satisfaction comme évaluation de la performance ; vise à comparer les performances des fournisseurs de service à partir d'un nombre limité d'indicateurs sur lesquels ceux-ci peuvent être comparés.

La satisfaction comme évaluation de la qualité du logement: Il s'agit d'identifier les aspects du logement qui obtiennent un niveau de satisfaction plus élevé et ceux qui obtiennent un niveau moins élevé. En d'autres termes, on cherche à identifier les points forts et les aspects à améliorer. (Cantin Julie & Rochelau Louis, 2006).

Tableau 9

**Etude comparative entre qualité théorique et qualité perçue**

<b>Indicateurs théoriques de la qualité du logement</b>	<b>Aspects critiqués par les usagers (qualité perçue)</b>
Qualité fonctionnelle	La disposition des pièces d'eau Espace de rangement Espace d'articulation des pièces
Qualité technique	Flexibilité et adaptabilité Eclairage naturel des salles d'eau Sécurité des ouvertures Humidité Evacuation des eaux usées (fuite d'eau) Bruit
Qualité architecturale	Dimension des pièces notamment chambres, cuisines, dégagements et balcons. L'entrée des blocs Eclairage de la cage d'escalier Les vides sanitaires
Qualité esthétique	Standardisation et monotonie, Peinture écaillée Usure prématurée des finitions
Qualité socio-environnementale	Relation de voisinage limitée Manque des moyens de transport Manque des aires de jeu Manque des espaces verts Bruit Sécurité éloignement du lieu de travail

(Source : Auteur, 2014)

Les résultats obtenus de la comparaison montre un écart entre les critères de qualité théorique et la qualité perçue du logement et pour définir précisément la performance des logements étudiés, une approche communément utilisée est

celle qui explicite les concepts d'efficacité, d'efficience et de pertinence à partir du triplet objectifs/résultats/moyens de Burlat et Boucher (2003).

Après avoir lister, classer les données, analyser, commenter et interpréter. Nous avons dégagé les aspects du logement les plutôt satisfaisants et les plutôt insatisfaisant, puis nous avons procédé à une étude comparative sous forme de tableau qui récapitule les critères de la qualité théorique et les aspects critiqués par les usagers. L'utilisation de ces deux outils nous a fourni une multitude d'informations sur le sujet et nous a permis de dégager des perceptions, des problèmes ainsi que des solutions. Nous avons trouvé le long de notre analyse qu'il existe une inadaptation du logement conçu aux besoins et aux pratiques socio-spatiales des usagers révélés par l'exiguïté spatiale, l'intensité des problèmes techniques, fonctionnels et sociaux, aussi par l'intensité des transformations des pièces. Les résultats ainsi obtenus engendrent des conclusions et des recommandations à l'amélioration de la qualité. Pour cela, nous avons proposé un Feed-Forward comme outil à l'amélioration des logements occupés à court terme.

## 7. Conclusion

« Un vrai voyage de découverte n'est pas de chercher de nouvelles terres, mais d'avoir un œil nouveau ». (Marcel Proust).

C'est ce regard nouveau qu'il a fallu savoir chercher, comprendre et utiliser dans le sens d'amélioration de la qualité des logements.

Dans le cadre de notre recherche, le degré de satisfaction est estimé à partir de la proportion des répondants se disant « très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait ». Il est cependant difficile de définir avec précision ce que devrait être un niveau de satisfaction acceptable. En conséquence, une personne satisfaite de sa situation résidentielle la maintiendra tant qu'elle répondra à ses besoins. A l'inverse, un sentiment d'insatisfaction impliquera, soit un ajustement ou une réorganisation de la situation actuelle, soit une relocalisation ou encore une modification des attitudes à l'égard de la situation résidentielle actuelle d'où l'idée du décalage entre les attitudes et les comportements résidentiels.

L'analyse des résultats, nous fait apparaître qu'un grand nombre d'habitant sont insatisfaits de l'aménagement de leurs logements et de leurs quartiers, les aspects les plus critiqués à l'intérieur du logement sont d'ordre technique, spatial, fonctionnel et comportemental. Concernant l'environnement extérieur et social, les personnes interrogées ont une opinion généralement négative. Les familles sont sensibles aux dégradations des espaces en commun, les aires de jeux, les espaces verts, l'évacuation des eaux usées semblent être les principales revendications des usagers. En général, la proportion des répondants

se disant très satisfaits est nul, Cela s'explique par le fait que le logement social collectif reste toujours un acquis secondaire après le logement individuel. De ce point de vue, on doit regretter la rigidité et la monotonie du logement social qui répète le même type de cellule car l'ensemble des cités de logements collectifs appellent de vives critiques pour tout ce qui concerne la vie en société.

L'interdépendance entre les ménages et leur environnement matériel et social doit plus que jamais être prise en compte dans l'aménagement du territoire et la planification de l'habitat. La qualité doit donc intégrer les attentes subjectives des habitants et être adaptée à leur mode de vie car proposer différents types d'habitat resterait insuffisant tant que l'occupant réel n'est pas pris en compte dans la conception de l'espace qu'il habitera.

Partant du but souligné ; celui d'évaluation de la satisfaction, il fallait rappeler que la satisfaction est un indicateur de la qualité et de la performance et toute démarche de qualité implique une écoute des usagers, l'écoute des usagers permet de connaître le niveau de satisfaction des usagers pour chaque produit. La simple construction d'un questionnaire n'a aucun but en soi, sinon mobiliser les acteurs et leur rappeler la place centrale de l'utilisateur. Donc développer la communication entre les concepteurs, les décideurs et les besoins des usagers en déterminant des référents atténuera la plupart des insatisfactions.

## BIBLIOGRAPHIE

- Afnor., 2005, ([www.univ.orleans.fr/log/Gazette/Colloque-loin.../Ragaigne.pdf](http://www.univ.orleans.fr/log/Gazette/Colloque-loin.../Ragaigne.pdf), consulté le 03/01/2013).
- Ballard J.G., 2006, Millénaire mode d'emplois, Éditions Tristman, Paris.
- Bahloul M., 1991, Post Occupancy Evaluation of five story walk up dwellings: The case of four mass housing estates in Algiers, thèse de Phd, Département des études architecturales, Université de Sheffield, Grande Bretagne.
- Benmatti N., 1982, L'habitat du tiers monde cas de l'Algérie, Éditions SNED, Alger.
- Boubekeur S., 1986, L'habitat en Algérie stratégie d'acteurs et logiques industrielles, Édition OPU, Alger.
- Burlat P. & Boucher X., 2003, Une utilisation de la théorie des sous-ensembles flous pour le calcul d'indicateurs de performance, MOSIM, Toulouse.
- Cantin J., Rocheleau L., 2006, Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers hospitalisés à l'égard des services offerts à l'hôpital de Louis H Fontaine, Université de Montréal. ([www.hlhl.qc.ca/Documents/pdf/.../docu\\_sondage\\_satisfaction.pdf](http://www.hlhl.qc.ca/Documents/pdf/.../docu_sondage_satisfaction.pdf), consulté le 03/04/2012).
- Cibois., 1993, Le PEM (le pourcentage de l'écart maximum): Un indice de liaison entre modalités d'un tableau de contingence in bulletin de méthodologie sociologique, n° 40, Paris, p. 47.
- Friedmann A., Zimring. C.M., & Zube, E., 1978, Environmental Design Evaluation, New York: Plenum.
- Gaster, 1987, in Michelson William, 1977, Environmental choice, human behavior and residential satisfaction, Londres, Oxford University Press.
- Hafiane A., 1992, Des références conceptuelles de l'habitat informel, in croissance urbaine au Maghreb, Éditions Publisud, Paris.
- Hamidou R., 1989, Le logement un défi, Édition E.N.A.L. 8.
- LEFEBVRE.H., 1970, Le manifeste différentialiste, Éditions Gallimard, NRF, Paris.



- Longet R. & Lardi M., 2007, *L'habitat durable existe (nous l'avons rencontré), savoir et agir pour ce siècle*, Édition Jouvence, France.
- Mezrag H., 2014, *Le logement social collectif: entre la conception et l'usage, cas de la ville de M'Sila*, thèse de doctorat, sous-direction du Pr Mazouz Said, Université Mohamed Khider, Biskra.
- Mezrag H., 2015, *L'approche d'évaluation post occupationnelle: un outil diagnostique de la performance du logement*, Séminaire international, laboratoire « Ville, environnement et développement durable », Université Mohamed Boudiaf, M'Sila.
- Mezrag H., 2013, « L'approche d'évaluation post occupationnelle: un outil diagnostique de la performance du logement », Publication n° 15, Courrier du savoir, Université Mohamed Khider, Biskra.
- Morin E., 1993, *Terre, patrie*, Édition le seuil, Paris.
- Opgi., 2013, *Office public de la gestion immobilière*, M'Sila
- Proust M., in [www.evene.fr](http://www.evene.fr) >...> Invitation au voyage.
- Segaud M., 2007, *Anthropologie de l'espace habiter, fonder, distribuer, transformer*, Éditions Armand Colin, Paris.
- Trambley & Patrice, 2006, *Mesurer la satisfaction et les attentes des clients: des modèles classiques aux modèles asymétriques (rapport du centre d'expertise des grands organismes)*.
- Wolfgang P., Harvey & al., 1988, *Building evaluation. Based at symposium (advances in building evaluation: knowledge, methods and applications)*, University of Delft, Pays Bas.
- Wolfgang P. & Vischer J., 2005, *Assessing building performance*, Elsevier, Oxford, Great Britain.
- Wolfgang P. et al., 1988, *Post occupancy evaluation in* [www.books.google.be/bouks/about/Post\\_Occupancy\\_Evaluation.html?...](http://www.books.google.be/bouks/about/Post_Occupancy_Evaluation.html?...), consulté le 12/03/2012.
- Zimmermann A. & Martin M., 2001, *Post occupancy evaluation: benefits and barriers, building research and information*, vol. 29, n° 2.
- Zimring C. & Reizenstein J., 1980, *Post occupancy evaluation: an overview journal of Environment and Behavior*.