



Baromètre de satisfaction des locataires

Terrain Postal : Janvier - Mars 2014

Tamara SERENO JEANNIN
Alexandre MORLAËS

INTRODUCTION

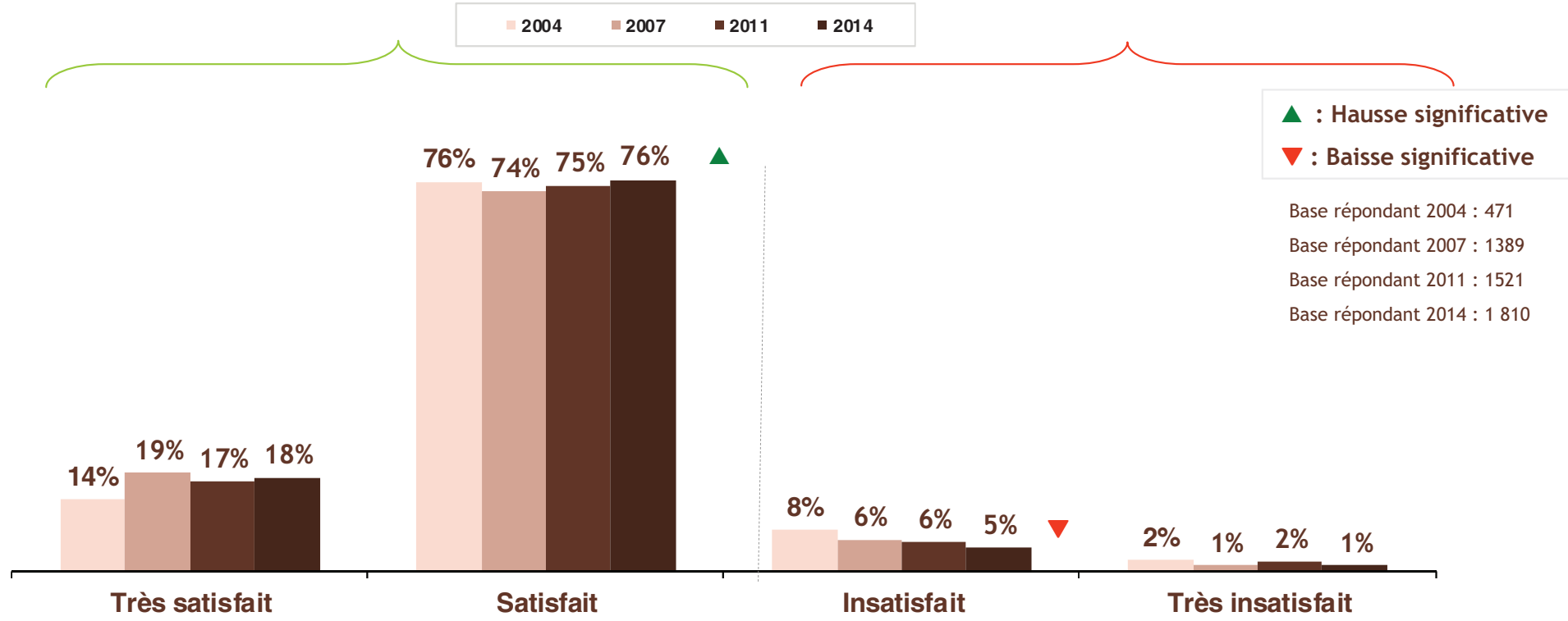
- Dès 2003, le mouvement HLM s'est engagé à mettre en place une évaluation de la qualité de service rendue aux locataires. C'est ainsi qu'en 2004, 12 bailleurs de la Basse Normandie, encadrés par l'Association Régionale, ont réalisé une enquête de satisfaction.
Dans le cadre de l'engagement pris, l'enquête a été renouvelée tous les 3 ans, en 2007, 2011 et 2014.
En 2014, 13 bailleurs ont participé à cette enquête.
- Les objectifs de la démarche sont les suivants :
 - **Mesurer la satisfaction** des locataires
 - **Comparer** les évolutions des scores de satisfaction, ainsi que la sensibilité des critères depuis 2004
 - **Approfondir** les points de défaillance et d'insatisfaction des locataires
 - **Hierarchiser** les critères de satisfaction suivant leur impact sur la satisfaction Globale
 - **Définir les priorités d'actions**
- Nous présentons ci-après le détail des résultats de l'étude de satisfaction réalisée auprès des locataires de SA Coutances-Granville.
- Les questionnaires ont été distribués par La Poste fin décembre 2013 à l'ensemble des locataires.
- Sur les **3 397** questionnaires envoyés :
 - **1 883** enquêtes ont été retournées
 - Taux de retour = **55,4 %** (47,9% en 2011, 44,2% en 2007, 44,3% en 2004)

LA SATISFACTION GLOBALE

Globalement quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre bailleur ?

Total positif : 94% (2011 : 92% - 2007 : 93% - 2004 : 90%)

Total négatif : 6% (2011 : 8% - 2007 : 7% - 2004 : 10%)



CALCUL SCORE

PONDERATION

Très Satisfait	100
Satisfait	70
Insatisfait	30
Très Insatisfait	0

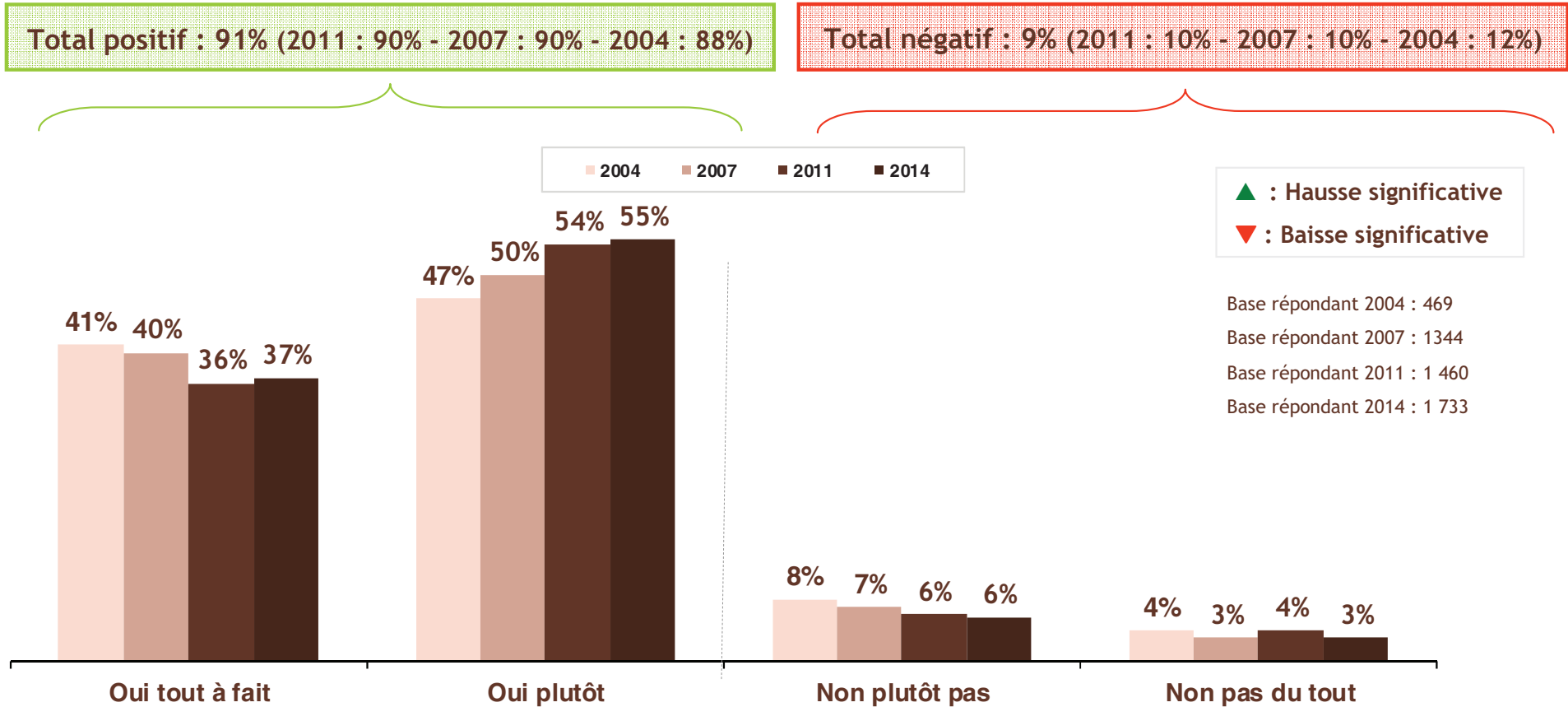
SCORE GLOBAL :

72.9/100

(71.8 en 2011, 72.5 en 2007 et 69.6 en 2004)

Recommanderiez-vous votre bailleur à un membre de votre entourage ?

➤ Taux de recommandation en hausse par rapport à 2011 (+1 point)



LE CADRE DE VIE

- Un cadre de vie jugé excellent par les locataires, davantage qu'en 2011
- Les possibilités de stationnement (manque de places disponibles ? prix ?) restent critiquées
- Les locataires qui vivent dans des patrimoines récents, en logements individuels et depuis peu de temps sont plutôt plus satisfaits du cadre de vie

	Rang de sensibilité 2014	GLOBAL				
		2004	2007	2011	2014	
		*	1465	1591	1883	
ENVIRONNEMENT ET CADRE DE VIE						
Q1A- Globalement, cadre de vie général dans le quartier		66,1	68,9	69,3	70,2	▲
Q1C1- Qualité des relations de voisinage	35	61,5	67,0	67,2	67,3	
Q1C2- Possibilités de stationnement	48	54,6	50,7	51,8	52,9	
Q1C3- Signalétique	43	64,9	65,7	64,4	64,1	
Q1C4- Proximité des transports en commun	47	55,8	58,9	59,3	59,1	
Q1C5- Proximité des activités de loisirs	36	61,5	61,7	61,4	62,9	▲
Q1C6- Proximité des services publics	31	72,6	68,3	68,0	68,5	
Q1C7- Proximité des écoles	41	78,1	74,8	74,7	74,7	
Q1C8- Proximité des commerces	38	73,0	71,8	71,1	72,2	▲
Q1D- Sécurité dans le quartier	27	60,8	62,1	63,0	65,0	▲

▼ En baisse significative par rapport à 2011
 ▲ En hausse significative par rapport à 2011

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

LA PROPRETE DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS

- La propreté des parties communes et abords du logement obtient un bon niveau de satisfaction
- On observe que plusieurs items sont en baisse par rapport à 2011 et notamment la propreté du local poubelles
- 26% des locataires sont insatisfaits par le système actuel de collecte des déchets
- On notera que l'ancienneté du locataire est un critère déterminant, les plus anciens notent le plus durement cette thématique, à contrario des plus récents qui ont une meilleure appréciation que la moyenne

Rang de sensibilité 2014	GLOBAL			
	2004	2007	2011	2014
	*	1465	1591	1883

PROPRETE DES PARTIES COMMUNES ET ABORDS IMMEUBLE

Q2A- Globalement, propreté des pc de l'immeuble ou abords proches logt		59,6	61,7	62,3	61,5
Q2C1- Propreté hall d'entrée	40	65,7	65,2	67,0	65,6
Q2C2- Propreté cage d'escalier	34	65,7	66,5	67,7	66,6
Q2C3- Propreté ascenseur (si existant)	46	64,6	69,7	68,2	68,0
Q2C4- Propreté local poubelles	49	55,4	61,4	61,4	55,0 ▼
Q2C5- Propreté caves et sous-sols (si existant)	37	55,9	60,3	61,3	62,0
Q2D1- Propreté espaces verts	44	63,2	65,3	63,5	62,4
Q2D2- Propreté voiries trottoirs	45	57,2	61,6	60,4	58,7 ▼
Q2F- Système de collecte des déchets	42	61,0	59,4	62,5	60,7 ▼

▼ En baisse significative par rapport à 2011

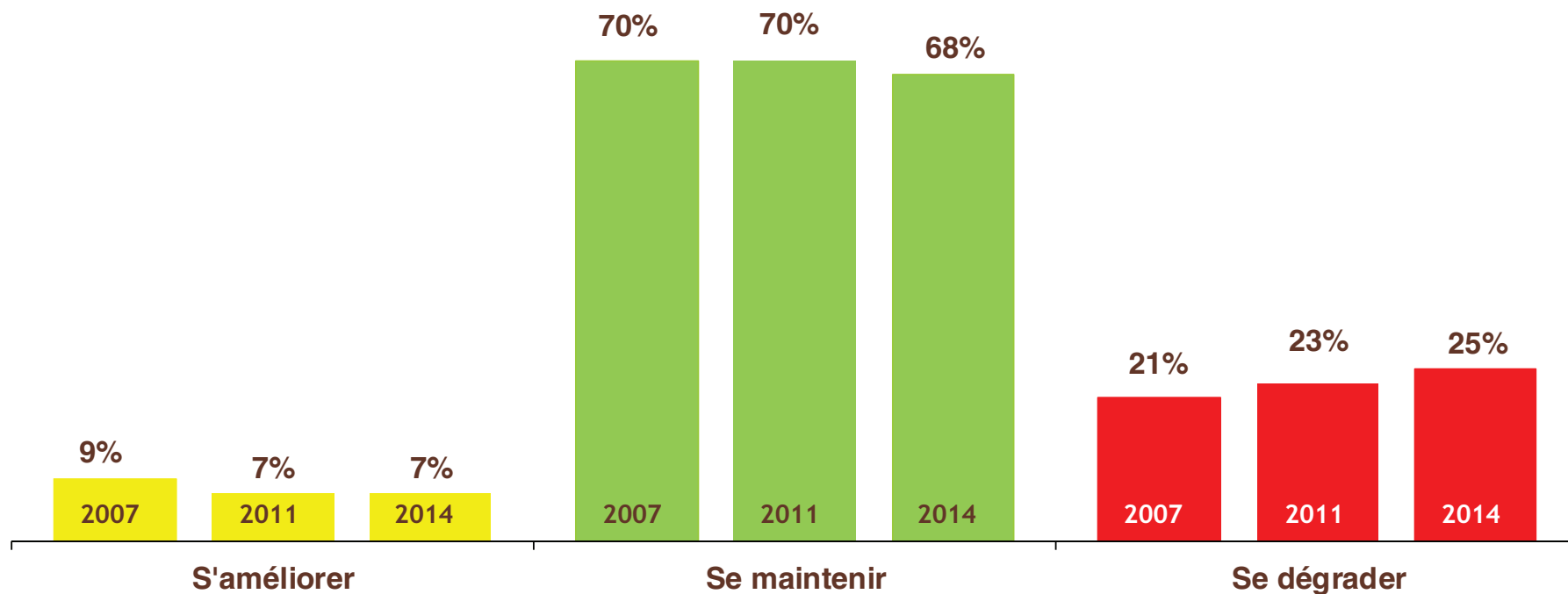
▲ En hausse significative par rapport à 2011

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

EVOLUTION DE LA PROPRETE DES ABORDS

2E. Au cours de ces dernières années, selon vous, la propreté des abords proches de votre immeuble / logement a eu tendance à ...

Base répondants : 1 767

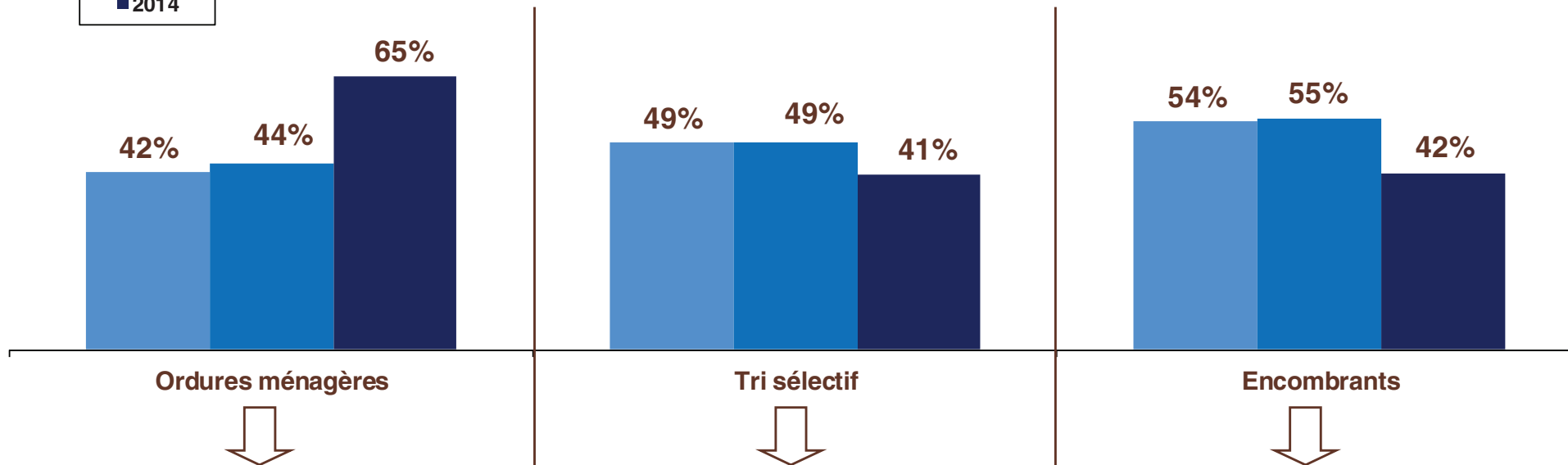
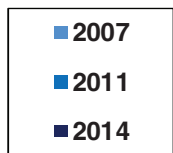


PROPRETE DES PARTIES COMMUNES ET ABORDS

2G. Votre insatisfaction est plutôt due ... :

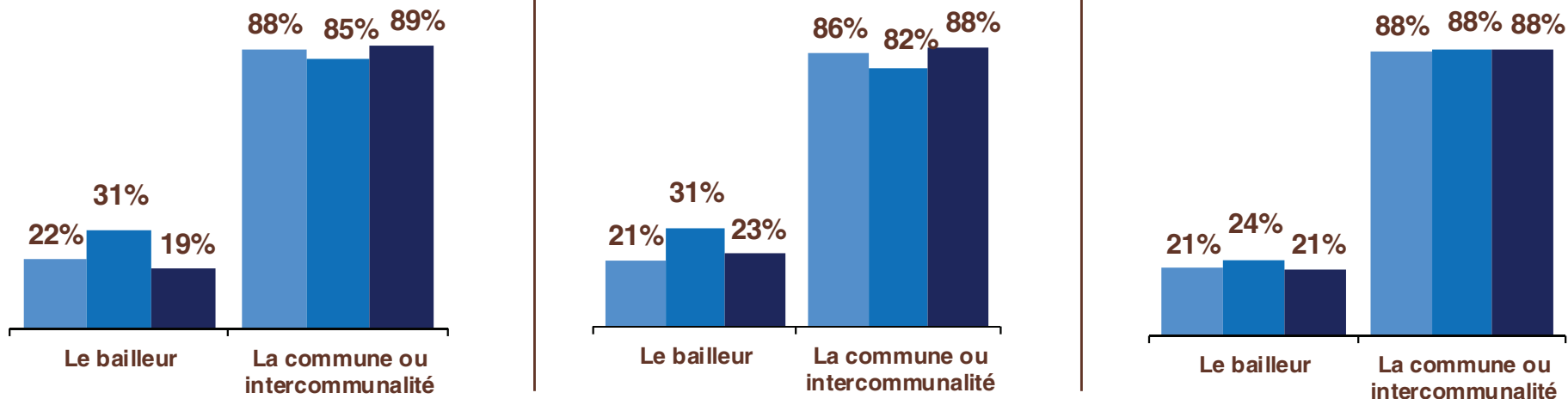
26% d'insatisfaits sur le système de collecte des déchets

Base répondants : 446



2H. Et selon-vous, cela concerne le service rendu par :

Base répondants : 369



FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

- Le fonctionnement et l'entretien des équipements obtiennent un très bon niveau de satisfaction (en hausse par rapport à 2011)
- Les locataires âgés de 60 ans et plus, sont plus satisfaits que la moyenne sur l'état général du logement
- L'inverse est vrai pour les locataires de 25 à 59 ans

Rang de sensibilité 2014	GLOBAL			
	2004	2007	2011	2014
	*	1465	1591	1883

FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN EQUIPEMENTS

		2004	2007	2011	2014	
Q3A- Etat général de l'immeuble		61,4	62,5	62,8	64,5	▲
Q3B1- Portes (hall, garage)	28	46,4	52,0	59,9	59,8	
Q3B2- Interphonie, digicode	29	51,6	56,4	61,1	63,9	▲
Q3B3- Eclairage parties communes	25	63,6	63,5	62,3	63,1	
Q3B4- Fonctionnement ascenseur	24	64,3	70,7	70,8	71,9	
Q3B5- Antennes et câbles radio et TV	32	52,8	47,2	50,2	59,0	▲
Q3B6- Boîtes aux lettres	33	69,8	71,5	70,0	68,5	▼
Q3C- Etat général du logement		63,1	64,1	63,8	64,5	
Q3D1- Chauffage	30	63,6	63,4	64,2	63,0	
Q3D2- Equipements électriques	23	NA	NA	NA	61,5	
Q3D3- Plomberie, robinets	20	59,5	60,8	62,6	63,8	▲
Q3D4- Appareils sanitaires	16	61,7	62,1	64,1	64,4	
Q3D5- Porte d'entrée du logement	39	57,8	64,5	62,5	61,9	
Q3D6- Ventilation (VMC...)	26	61,2	66,7	66,2	66,6	

▼ En baisse significative par rapport à 2011
 ▲ En hausse significative par rapport à 2011

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

LES RELATIONS AVEC LE BAILLEUR

- Les relations avec l'organisme obtiennent une excellente appréciation
- 4 items sur 5 sont à la hausse
- Les locataires les plus anciens (10 ans et plus) ont une moins bonne appréciation que la moyenne des relations

	Rang de sensibilité 2014	GLOBAL				
		2004	2007	2011	2014	
		*	1465	1591	1883	
RELATIONS AVEC L'ORGANISME						
Q4A- Globalement, relations avec organisme		68,0	70,3	70,2	72,2	▲
Q4B1- Accueil contacts au téléphone	3	NA	72,7	73,1	75,2	▲
Q4B2- Accueil contacts visites	2	NA	72,7	72,5	74,1	▲
Q4C- Relations personnel terrain / proximité	4	68,5	70,3	69,8	70,2	
Q4D- Relations personnel agence et/ou siège	1	68,5	71,0	70,4	71,5	▲

- ▼ En baisse significative par rapport à 2011
- ▲ En hausse significative par rapport à 2011

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

LES SUITES APPORTEES AUX DEMANDES

- Thématique la mieux notée
- 65% des locataires ont fait une demande dans l'année et 88% d'entre eux ont obtenu une réponse
- Pour plus de 9 locataires sur 10, il s'agissait d'une demande technique
- Le nouvel item « Qualité des travaux » obtient un très bon niveau de satisfaction
- Tous les autres items sont en hausse par rapport à 2011
- Pour les locataires en Hors ZUS, en logements collectifs, âgés de 25 à 59 ans, ceux dont le patrimoine est plus ancien et faisant partie de la commission 2, le traitement des demandes s'améliore significativement

	Rang de sensibilité 2014	GLOBAL				
		2004	2007	2011	2014	
		*	1465	1591	1883	
SUITES APPORTEES AUX DEMANDES						
Q5D1- Ecoute accordée lors d'une dde	7	70,8	70,6	71,2	72,8	▲
Q5D2- Compréhension de la dde	9	63,7	67,4	68,8	70,7	▲
Q5D3- Délais de réponse à la demande	17	61,0	66,2	65,7	68,8	▲
Q5D4- Respect date RDV bailleur	10	NA	71,2	70,0	72,8	▲
Q5D5- Respect date RDV par les entr. ext.	21	NA	65,9	66,7	69,6	▲
Q5D6- Qualité des travaux réalisés	19	NA	NA	NA	67,0	
Q5E- Globalement, traitement de la demande		60,9	65,3	64,6	66,9	▲

▼ En baisse significative par rapport à 2011
▲ En hausse significative par rapport à 2011

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

L'INFORMATION APPORTEE

- L'information est un thème très bien évalué
- D'une manière générale, la majorité des items sont en hausse
- Bien qu'à la baisse, la clarté de l'avis d'échéance mensuel reste excellente
- Le courrier (plébiscité par 84% des locataires) - et donc une information « personnalisée » - reste le principal vecteur d'information souhaité par les répondants
- Les nouveaux locataires ont une meilleure appréciation globale de cette thématique, l'inverse est vrai pour les locataires les plus anciens

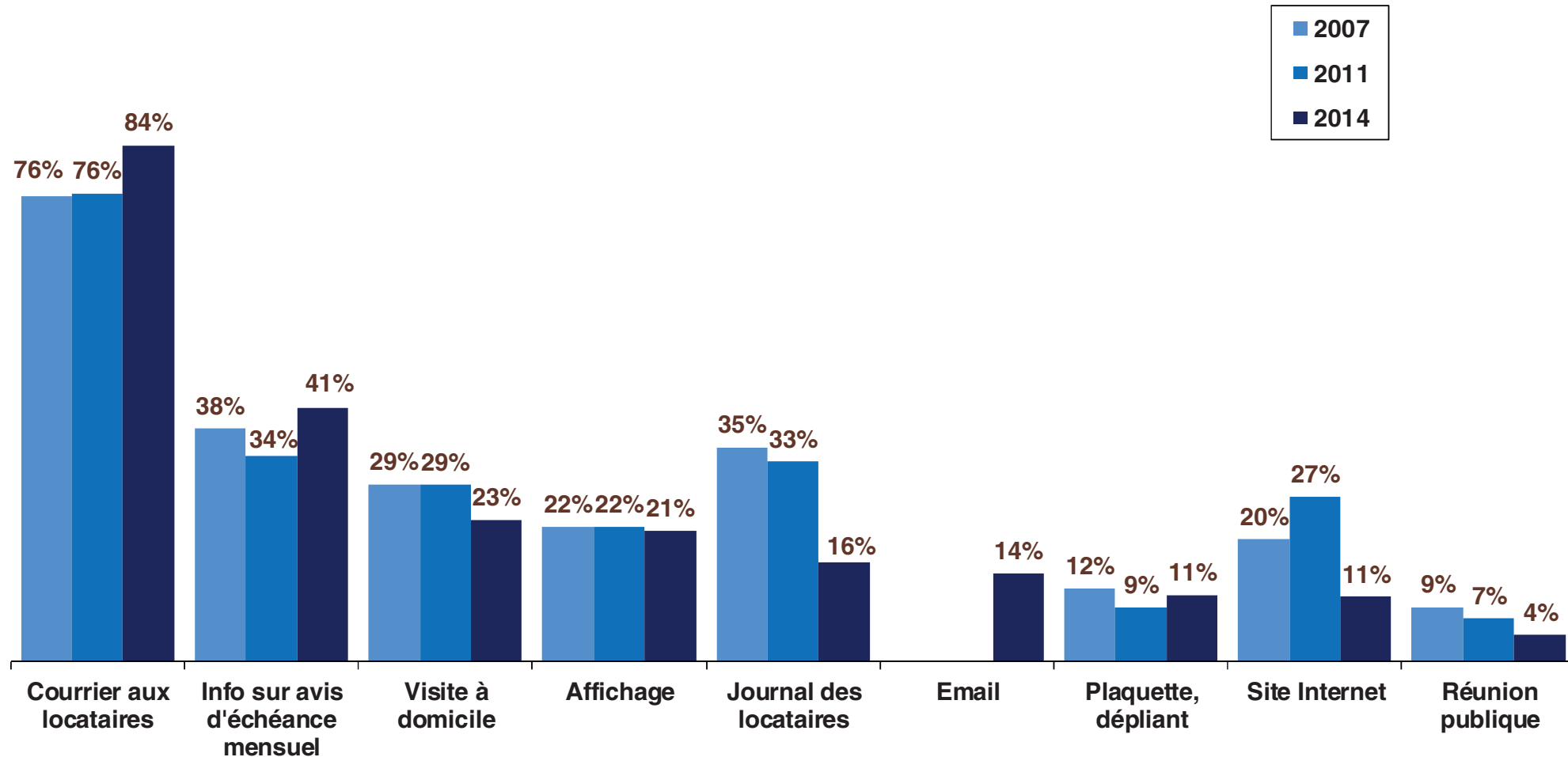
	Rang de sensibilité 2014	GLOBAL				
		2004	2007	2011	2014	
		*	1465	1591	1883	
INFORMATION						
Q6A- Globalement, information reçue		68,7	69,1	69,3	69,1	
Q6B1- Info fonct°mt équipements collectifs	12	58,2	55,4	56,7	63,2	▲
Q6B2- Info fonct°mt équipemts du logement	13	62,5	64,0	65,1	62,3	▼
Q6B3- Info travaux prévus ds parties communes	15	NA	58,6	58,0	62,2	▲
Q6B4- Info travaux prévus ds le logement	14	NA	54,8	57,0	59,3	▲
Q6B5- Info contrats d'entretien	6	NA	63,3	63,7	65,1	▲
Q6B6- Info APL	22	NA	61,7	62,0	64,7	▲
Q6B7- Info loyer et charges	18	NA	63,0	62,7	65,9	▲
Q6B8- Régularisation des charges	11	NA	NA	NA	65,6	
Q6D- Clarté avis d'échéance mensuel	5	76,7	75,5	75,0	74,3	▼

▼	En baisse significative par rapport à 2011
▲	En hausse significative par rapport à 2011

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

6C. Concernant la diffusion de notre information, quels sont les supports que vous préférez (3 meilleurs supports) ?

Base répondants : 1 661



L'ENTREE DANS LE LOGEMENT

(Locataire entré au cours des années 2011 à 2013)

- L'expérience à l'entrée dans le logement est très bonne pour les locataires
- Environ 4 nouveaux entrants sur 10 avaient des travaux prévus dans son logement, la qualité de ses travaux est critiquée
- Toujours des insatisfactions sur le respect des délais prévus et sur l'état du jardin, qui restent perfectibles

	GLOBAL				
	2004	2007	2011	2014	
	*	1465	1591	1883	
ENTREE DANS LE LOGEMENT					
Q7A- Globalement, entrée dans le logement	75,3	76,0	68,4	71,3	▲
Q7B- Propreté du logement à l'entrée	66,8	66,3	60,0	63,7	▲
Q7D1- Qualité des travaux réalisés	67,4	63,2	57,9	55,6	
Q7D2- Respect des délais prévus	67,3	57,7	53,8	56,8	
Q7E1- Infos sur condit° de location	NA	73,9	74,1	72,7	▼
Q7E2- Infos sur l'état des lieux	NA	66,6	64,9	65,0	
Q7E3- Infos sur le fonct°mt équipmts du logmt et immeuble	NA	70,9	67,7	64,6	▼
Q7E4- Infos sur l'entretien locatif	NA	69,8	68,7	66,6	▼
Q7E5- Infos sur les parties communes	NA	69,6	69,9	69,0	
Q7E6- Infos sur les abords proches	NA	68,7	68,0	64,5	▼
Q7E7- Infos sur le parking	NA	62,0	63,8	62,6	
Q7E8- Infos sur les démarches auprès prestataires	NA	NA	NA	66,7	
Q7F- Etat du jardin privatif à l'arrivée	55,2	39,9	36,9	47,0	▲

▼ En baisse significative par rapport à 2011

▲ En hausse significative par rapport à 2011

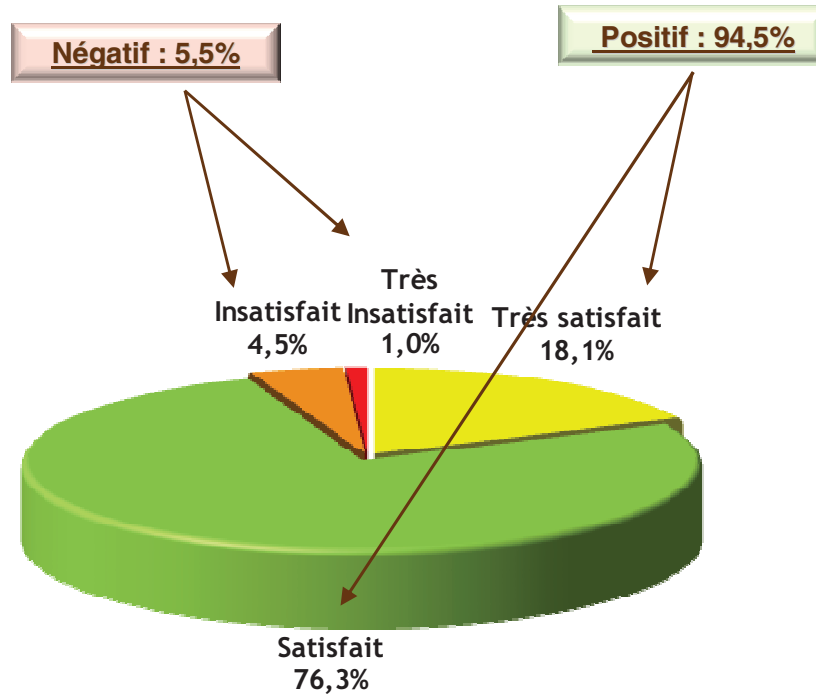
Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 0 à 43

COMPARAISON DES TAUX DE SATISFACTION

Globalement quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de votre bailleur ?



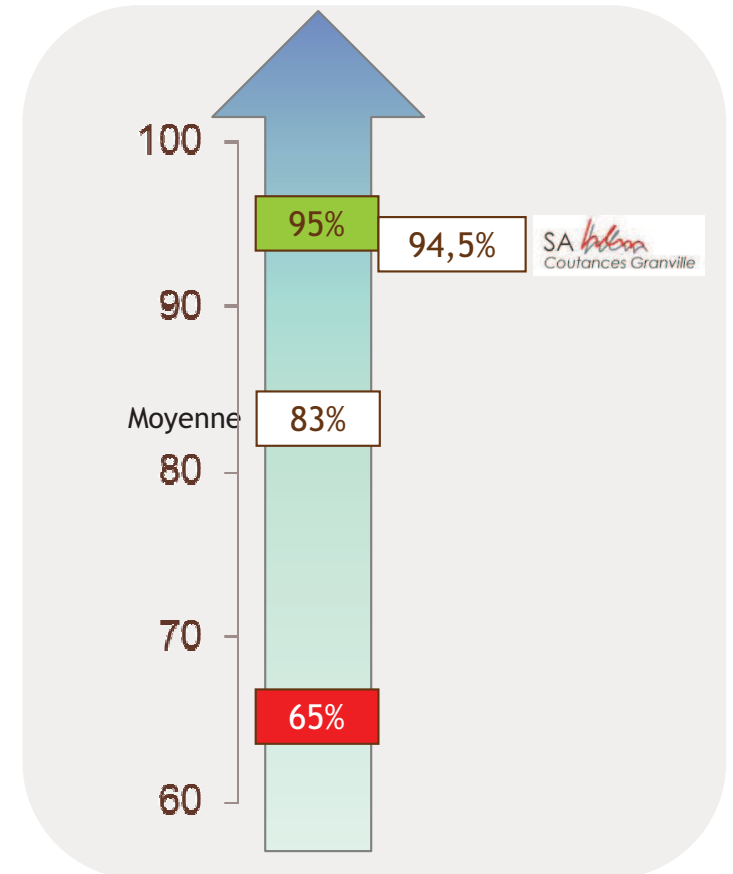
Répondants : 1 810



Notre base benchmarking

Les standards :

Taux de satisfaction des locataires
(source base de données Init en PROVINCE
94 000 questionnaires ; 53 bailleurs ; études
de 2010 à 2014)



TOP : taux des 10% meilleurs de la base INIT

BOT : taux des 10% moins bons de la base INIT

COMPARAISON DES TAUX DE SATISFACTION

	Base Init PROVINCE	Basse Normandie	Comparaison base Init	Coutances Granville	Comparaison base Init	Comparaison Basse normandie
ENVIRONNEMENT ET CADRE DE VIE						
Q1A- Globalement, cadre de vie général dans le quartier	77,9%	83,4%		90,7%	😊	😊
Q1C1- Qualité des relations de voisinage	81,3%	80,2%		86,0%		😊
Q1C2- Possibilités de stationnement	59,7%	61,7%		59,8%		😊
Q1C3- Signalétique	82,2%	83,3%		80,2%		😊
Q1D- Sécurité dans le quartier	72,3%	73,5%		83,4%	😊	😊
PROPRETE DES PARTIES COMMUNES ET ABORDS IMMEUBLE						
Q2A- Globalement, propreté des pc de l'immeuble ou abords proches logt	66,4%	66,9%		75,2%	😊	😊
Q2C1- Propreté hall d'entrée	70,6%	72,0%		79,7%	😊	😊
Q2C2- Propreté cage d'escalier	69,4%	68,4%		81,4%	😊	😊
Q2C3- Propreté ascenseur (si existant)	68,7%	64,7%		84,2%	😊	😊
Q2C4- Propreté local poubelles	68,5%	70,6%		64,6%		😊
Q2F- Système de collecte des déchets	79,9%	79,1%		73,7%		😊
FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN EQUIPEMENTS						
Q3B2- Interphonie, digicode	73,7%	76,0%		80,5%		😊
Q3B3- Eclairage parties communes	80,3%	79,7%		79,3%		😊
Q3B4- Fonctionnement ascenseur	71,4%	73,6%		94,0%	😊	😊
Q3B5- Antennes et câbles radio et TV	74,4%	75,5%		71,9%		😊
Q3B6- Boîtes aux lettres	83,8%	87,4%		88,6%		😊
Q3D1- Chauffage	72,6%	68,3%		75,7%		😊
Q3D2- Equipements électriques	81,8%	72,7%	😞	75,0%		😊
Q3D3- Plomberie, robinets	73,7%	71,8%		79,5%		😊
Q3D4- Appareils sanitaires	75,9%	77,4%		81,3%		😊
Q3D5- Porte d'entrée du logement	72,9%	75,0%		75,0%		😊
Q3D6- Ventilation (VMC...)	79,1%	78,9%		85,0%		😊
RELATIONS AVEC L'ORGANISME						
Q4A- Globalement, relations avec organisme	84,9%	86,8%		92,7%		😊
SUITES APPORTEES AUX DEMANDES						
Q5E- Globalement, traitement de la demande	63,9%	77,7%	😊	83,0%	😊	😊
INFORMATION						
Q6A- Globalement, information reçue	86,0%	91,3%		92,2%		😊
ENTREE DANS LE LOGEMENT						
Q7A- Globalement, entrée dans le logement	84,8%	85,2%		91,6%		😊
Q7A1- Déroulement de l'état des lieux	84,2%	80,2%		-		
Q7B- Propreté du logement à l'entrée	71,7%	70,1%		76,5%		😊
Q7D1- Qualité des travaux réalisés	67,7%	65,8%		62,7%		😊
Q7D2- Respect des délais prévus	62,1%	64,6%		68,9%		😊
Q7E8- Infos sur les démarches auprès prestataires	75,3%	85,9%	😊	87,5%	😊	😊
POUR TERMINER						
Q8G- Rapport qualité/prix du logement	78,7%	80,3%		89,2%	😊	😊
Q8I- SATISFACTION GLOBALE	83,0%	88,3%		94,5%	😊	😊

😊	Résultats significativement meilleurs
😞	Résultats significativement moins bons

Les résultats de la base ici présentée sont calculés sur :

Nb bailleurs : 53

Patrimoine : Hors Ile de France

Cumul des résultats de : 2010 à 2014