



SA *Valson*
Coutances Granville

Rapport du 05/05/2017

Enquête de satisfaction des locataires 2017

Stéphanie PASSAREIRA - Morgane LUGIMBUHL

INIT

2 rue Antoine Etex, 94020 CRETEIL Cedex

Tel : 01 45 15 11 11 - Fax : 01 45 15 11 12

internet : www.init-marketing.fr

{ **INIT** études marketing
& capital clients }

Objectif et méthodologie de l'enquête

L'Association Régionale pour l'Habitat Social en Basse-Normandie pilote depuis 2003, une enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires des organismes de la région tous les 3 ans.

Ce rapport présente les résultats de Coutances Granville qui a décidé de participer à l'enquête 2016.

Les objectifs sont :

- ✓ Mesurer la satisfaction des locataires par organisme, par segment de patrimoine et catégorie de locataires
- ✓ Suivre les différents niveaux de satisfaction dans le temps, identifier les tendances à plus long terme
- ✓ Identifier les attentes prioritaires des locataires, avec une évaluation de l'importance des items



Les locataires ont été interrogés par courrier, de janvier à fin mars 2017. Tous les locataires ont été invités à répondre.



Note de lecture



Les locataires évaluent leur satisfaction avec 4 modalités de réponse au choix.

Pour synthétiser la répartition des réponses sur les questions de satisfaction en un seul score, un poids est attribué à chaque modalité de réponses :

Pondération	
Très satisfait	100
Satisfait	70
Insatisfait	30
Très insatisfait	0



Exemple

Calcul du score sur la satisfaction globale

Nb de répondants		Pondération			
Très satisfait	100	x	100	= 10000	+
Satisfait	60	x	70	= 4200	+
Insatisfait	20	x	30	= 600	+
Très insatisfait	20	x	0	= 0	+
TOTAL	200			14800	

Score / 100

14800 / 200 = **74**
(nb total de répondants)

Un code couleur vous permet d'identifier le niveau obtenu sur chaque critère :

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

Quand les scores concernent moins de 30 répondants (base faible), il est indiqué à droite en italique dans le vitrail :

69,4

Lorsque la comparaison est possible avec 2014, l'évolution significative est signalée par :

▲	Hausse significative
▼	Baisse significative

Lorsque le résultat sur un segment est significativement différent du global, cela est indiqué par :

😊	Significativement supérieur au global
😞	Significativement inférieur au global

L'entrée dans le logement (locataires entrés au cours des 3 dernières années)



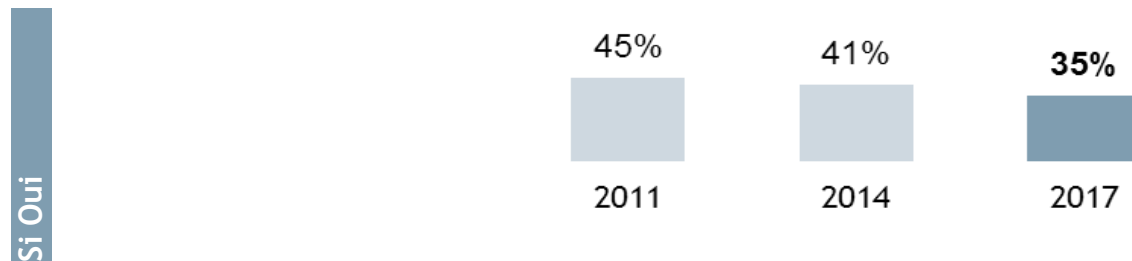
- Un thème satisfaisant, sauf concernant l'état du jardin privatif, les travaux réalisés et l'information sur les abords (en baisse par rapport à 2014)
- L'appréciation sur ce thème est homogène sur tous les segments

Excellent
Très Bon
Bon
Moyen
Mauvais

7C. Des travaux étaient-ils prévus ?

Base répondants : 465

% Oui



ENTREE DANS LE LOGEMENT	2007	2011	2014	2017	
Q7A- Globalement, entrée dans le logement	76,0	68,4	71,3	71,9	
Q7B- Propreté du logement à l'entrée	66,3	60,0	63,7	66,0	▲
Q7D1- Qualité des travaux réalisés	63,2	57,9	55,6	59,6	
Q7D2- Respect des délais prévus	57,7	53,8	56,8	62,1	▲
Q7D3- Etat du jardin privatif à l'arrivée	39,9	36,9	47,0	47,0	
Q7E1- Infos sur condit° de location	73,9	74,1	72,7	74,4	▲
Q7E2- Infos sur l'état des lieux	66,6	64,9	65,0	67,2	▲
Q7E3- Infos sur le fonctionnement équipements du logement et immeuble	70,9	67,7	64,6	65,9	
Q7E4- Infos sur l'entretien locatif	69,8	68,7	66,6	66,8	
Q7E5- Infos sur les parties communes	69,6	69,9	69,0	67,0	
Q7E6- Infos sur les abords proches	68,7	68,0	64,5	62,0	▼
Q7E7- Infos sur le parking	62,0	63,8	62,6	63,6	
Q7E8- Infos sur les démarches auprès prestataires	-	-	66,7	68,4	

Si Oui



L'environnement et le cadre de vie



- Il s'agit d'un thème peu impactant sur l'opinion globale mais toujours très bien évalué
- Seules les possibilités de stationnement sont encore critiquées, malgré la hausse observée sur la satisfaction de cet aspect
- Les locataires en logements collectifs vivant dans le patrimoine ancien et les plus âgés sont globalement moins satisfaits que la moyenne de leur cadre de vie
- A l'inverse, on observe que les locataires vivant dans le patrimoine le plus récent et depuis moins de 2 ans sont davantage satisfaits de cet aspect



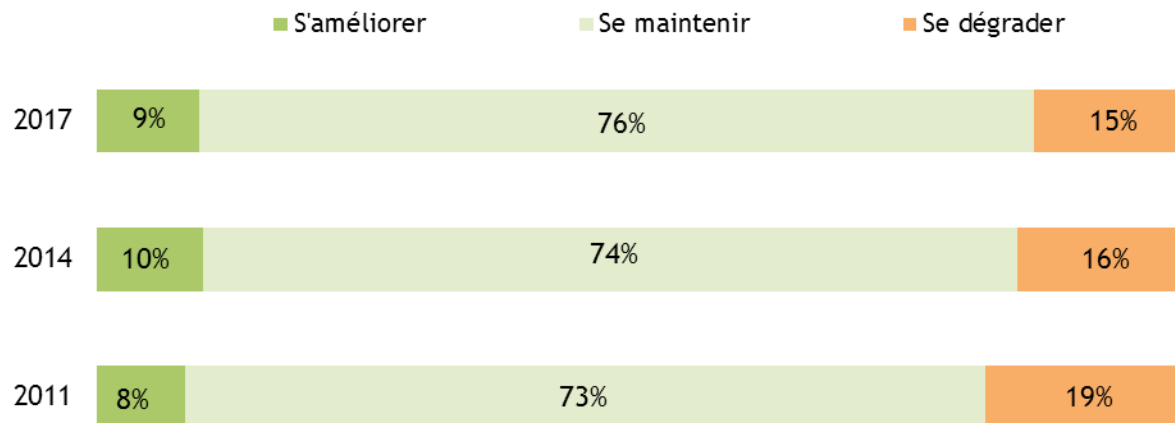
ENVIRONNEMENT ET CADRE DE VIE	2007	2011	2014	2017
Q1A- Globalement	68,9	69,3	70,2	70,2
Q1C1- Qualité des relations de voisinage	67,0	67,2	67,3	67,4
Q1C2- Possibilités de stationnement	50,7	51,8	52,9	55,1
Q1C3- Signalétique	65,7	64,4	64,1	65,7
Q1C4- Proximité des transports en commun	58,9	59,3	59,1	61,8
Q1C5- Proximité des activités de loisirs	61,7	61,4	62,9	64,0
Q1C6- Proximité des services publics	68,3	68,0	68,5	69,1
Q1C7- Proximité des écoles	74,8	74,7	74,7	74,6
Q1C8- Proximité des commerces	71,8	71,1	72,2	72,2
Q1D- Sécurité dans le quartier	62,1	63,0	65,0	65,1

L'évolution perçue du cadre de vie

Q1B. Selon vous, ces dernières années, le cadre de vie du quartier a plutôt tendance à :



Base répondants : 1970



La propreté des parties communes et des abords



- Le niveau de satisfaction est perfectible concernant la propreté du local poubelles, caves et sous-sols, espaces verts et voiries trottoirs
- On peut noter l'amélioration perçue sur le système de collecte des déchets et la propreté du local poubelles
- Les locataires entrés dans leur logement depuis moins de 2 ans sont particulièrement enthousiastes sur ce thème

Excellent
Très Bon
Bon
Moyen
Mauvais

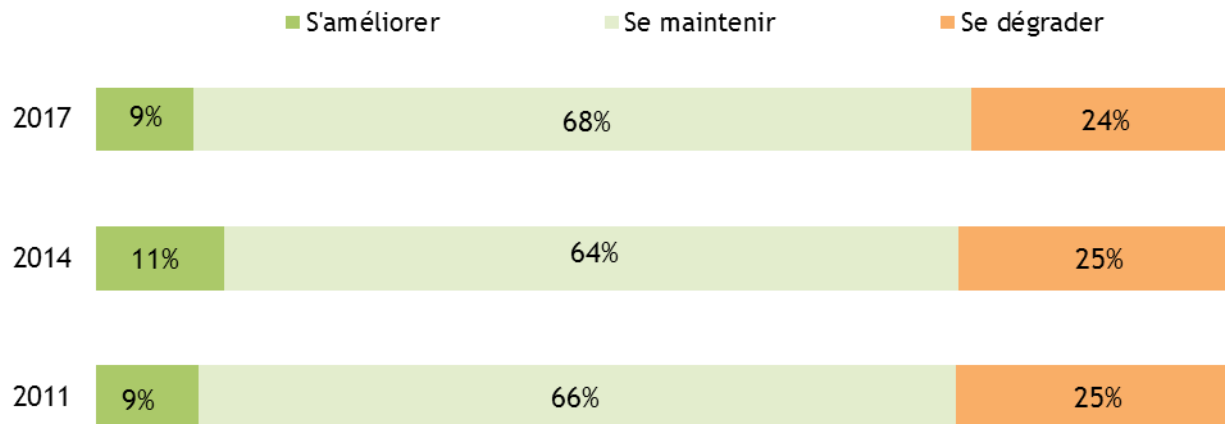
PROPRETE DES PARTIES COMMUNES ET ABORDS IMMEUBLE	2007	2011	2014	2017
Q2A- Globalement	61,7	62,3	61,5	61,7
Q2C1- Propreté hall d'entrée	65,2	67,0	65,6	66,3
Q2C2- Propreté cage d'escalier	66,5	67,7	66,6	66,6
Q2C3- Propreté ascenseur (si existant)	69,7	68,2	68,0	67,1
Q2C4- Propreté local poubelles (si existant)	61,4	61,4	55,0	57,9
Q2C5- Propreté caves et sous-sols (si existant)	60,3	61,3	62,0	61,2
Q2D1- Propreté espaces verts	65,3	63,5	62,4	62,3
Q2D2- Propreté voiries trottoirs	61,6	60,4	58,7	58,5
Q2F- Système de collecte des déchets	59,4	62,5	60,7	64,3

L'évolution perçue de la propreté des parties communes et des abords



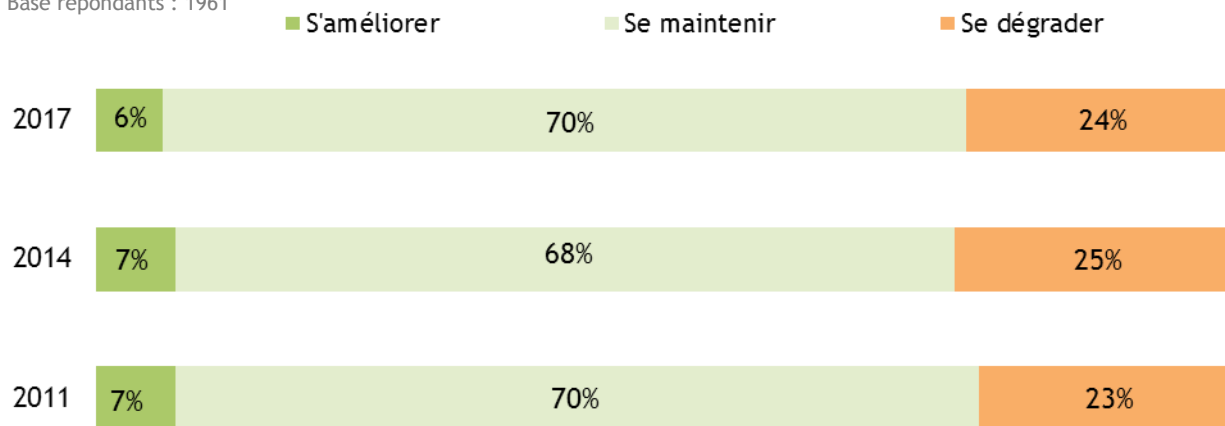
2B. Au cours de ces dernières années, selon vous, la propreté générale des parties communes a eu tendance à...

Base répondants : 776



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

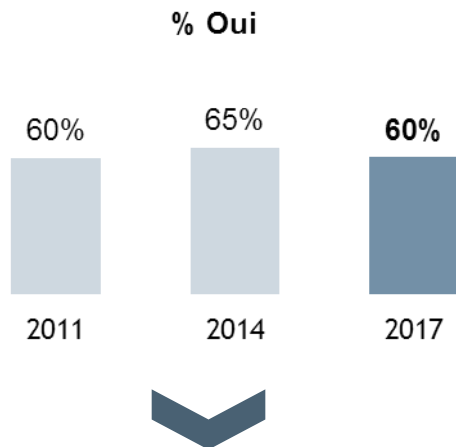
Base répondants : 1961



Les suites apportées aux demandes

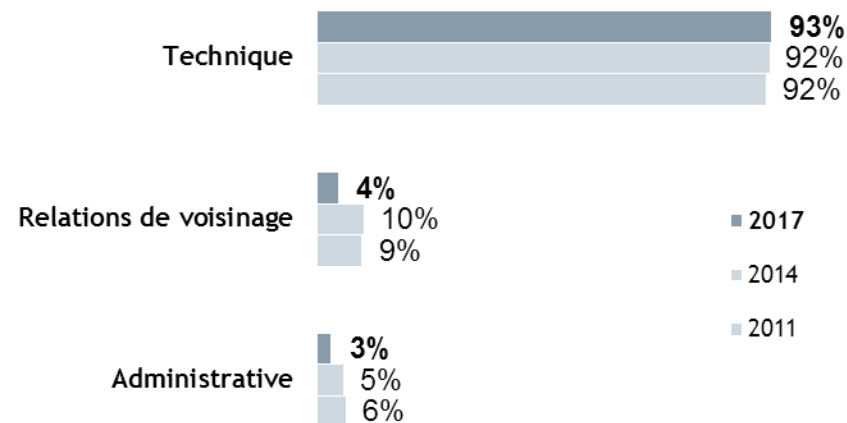
5A. Avez-vous déjà fait une demande (intervention, information, réclamation) au cours des 12 derniers mois auprès de votre bailleur ?

Base répondants : 1896



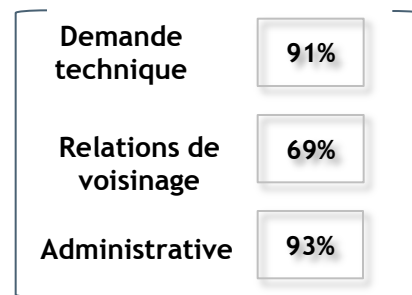
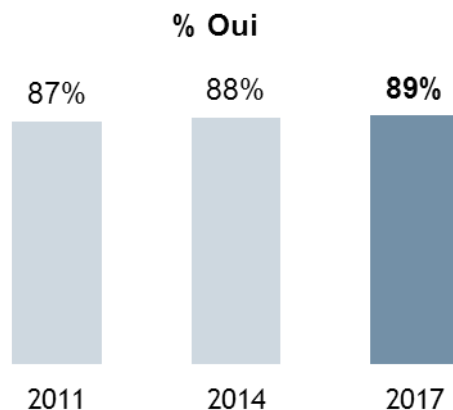
5B. Il s'agissait d'une demande...

Base répondants : 1095



5C. Avez-vous eu une réponse ?

Base répondants : 1069





- Les locataires sont très satisfaits de l'information et en hausse concernant les loyers et charges, la régularisation des charges et la clarté de l'avis d'échéance
- Le niveau est perfectible sur l'information à propos des travaux et du fonctionnement des équipements du logement
- Les locataires les plus récents sont davantage satisfaits que la moyenne

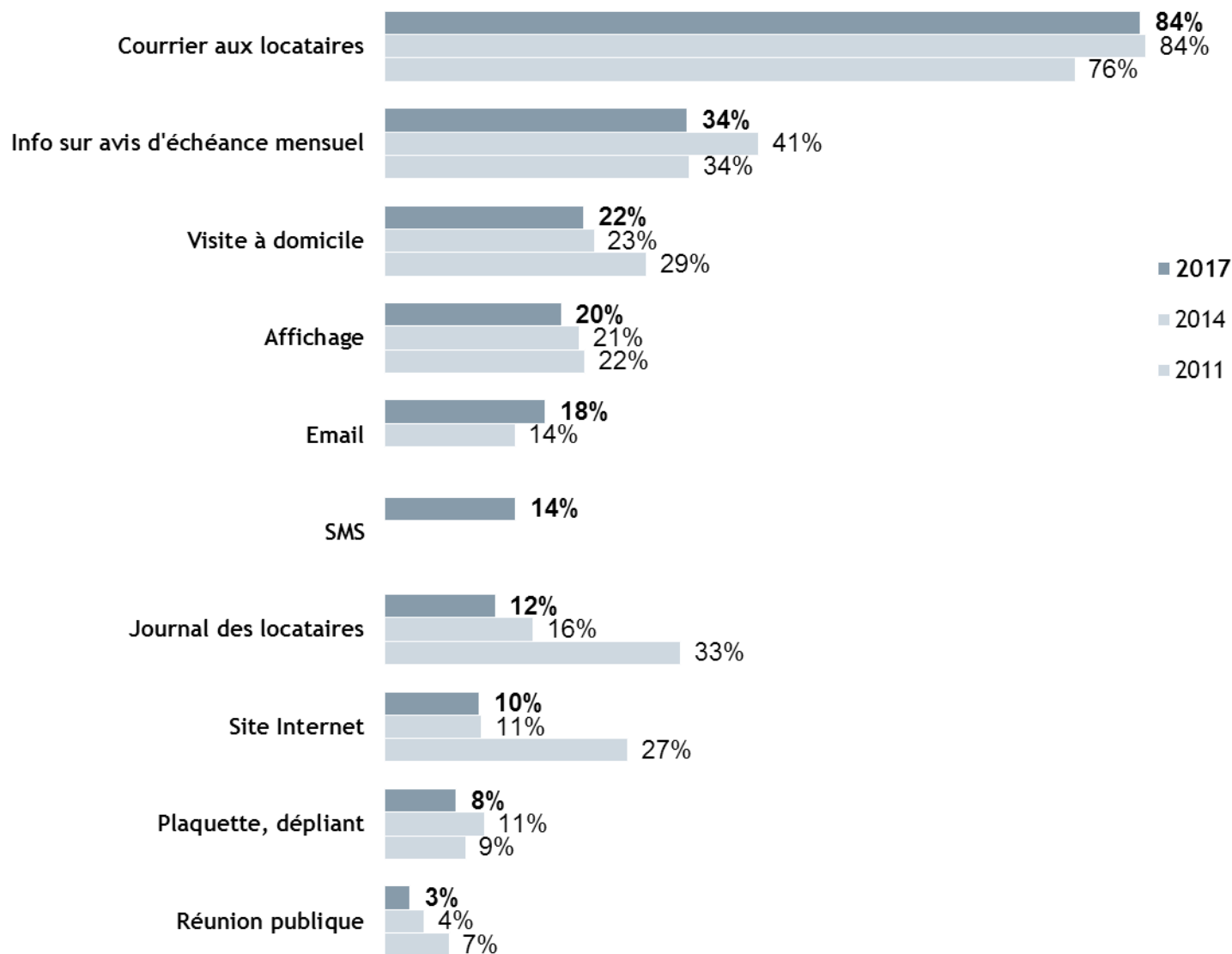
Excellent
Très Bon
Bon
Moyen
Mauvais

INFORMATION	2007	2011	2014	2017
Q6A- Globalement, information reçue	69,1	69,3	69,1	68,8
Q6B1- Info fonctionnement équipements collectifs	55,4	56,7	63,2	64,1
Q6B2- Info fonctionnement équipements du logement	64,0	65,1	62,3	61,5
Q6B3- Info travaux prévus dans parties communes	58,6	58,0	62,2	61,5
Q6B4- Info travaux prévus dans le logement	54,8	57,0	59,3	59,7
Q6B5- Info contrats d'entretien	63,3	63,7	65,1	64,5
Q6B6- Info APL	61,7	62,0	64,7	64,4
Q6B7- Info loyer et charges	63,0	62,7	65,9	66,9
Q6B8- Régularisation des charges	-	-	65,6	67,4
Q6B9- Moyens de paiements	-	-	-	71,9
Q6D- Clarté avis d'échéance mensuel	75,5	75,0	74,3	75,4

Les supports d'information

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

Base répondants : 1873



Comment évolue l'opinion globale des locataires ?

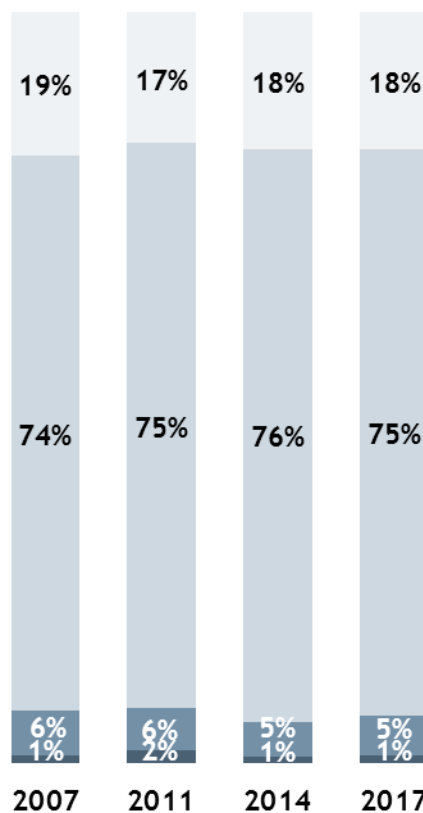
SATISFACTION GLOBALE



Taux positif

93% 92% 94% 94%

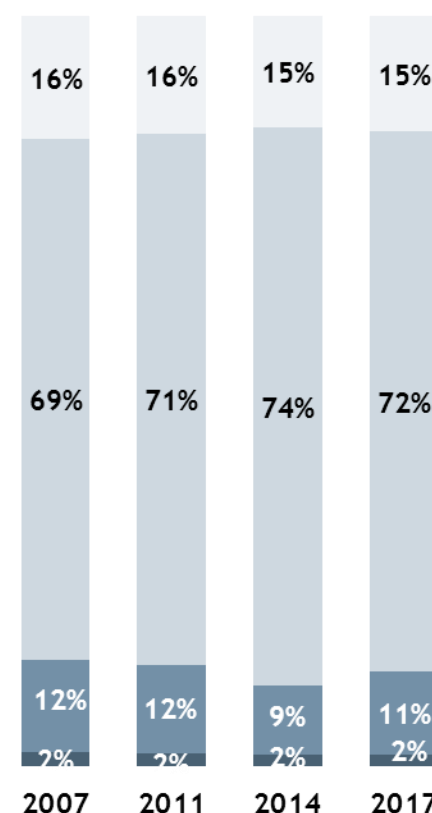
Très satisfait
Satisfait
Insatisfait
Très insatisfait



RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU LOGEMENT



86% 87% 89% 87%



RECOMMANDATION



90% 90% 91% 91%

Oui, tout à fait
Oui, plutôt
Non, plutôt pas
Non, pas du tout

