



SA *Init*
Coutances Granville

Baromètre de satisfaction des locataires 2020

Rapport – Avril 2020

Julie DUTOUR – Directrice Clientèle
Morgane LUGIMBUHL – Directrice d'études
Romain BASLY – Chargé d'études

INIT études marketing
& capital clients

SITE WEB INIT : init-marketing.fr
BLOG : blog.init-marketing.fr

Dispositif méthodologique

L'Union pour l'Habitat Social de Normandie pilote depuis 2003, une enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires des organismes de la région tous les 3 ans. Notre institut a été choisi pour réaliser cette nouvelle vague, auprès des locataires de 7 bailleurs de la région Normandie, qui réalisent cette enquête au travers d'un recueil postal. Ce rapport présente les résultats de **Coutances Granville**.

Cette **enquête de satisfaction** a été menée :



par **Courrier** auprès des 3 629 locataires



de Janvier à Mars 2020 (avec une relance le 18 Février auprès des 2 253 non-répondants)



1 963 locataires ont répondu à l'enquête (dont 1 376 avant la relance), soit un taux de participation de 54% (59% en 2017, 55% en 2014 et 48% en 2011)

Les **objectifs** de cette étude sont les suivants :

- 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

LE QUESTIONNAIRE

L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE
LA PROPRIÉTÉ DES PARTIES COMMUNES* ET ESPACES EXTERIEURS DE L'IMMEUBLE
LES ÉQUIPEMENTS DE L'IMMEUBLE*
LES EQUIPEMENTS DU LOGEMENT
LE TRAITEMENT DES DEMANDES
LES RELATIONS AVEC L'ORGANISME
L'INFORMATION APPORTÉE PAR L'ORGANISME
L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT
LE PARCOURS RÉSIDENTIEL
OPINION GLOBALE

* Thèmes non présents pour les logements Individuels



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 / 200 =	74

Score / 100

(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

Lorsque moins de 30 répondants se sont exprimés sur un critère (base faible), le score est indiqué en italique à droite dans le vitrail : **69,4**

Lorsque la comparaison est possible avec 2017, l'évolution significative est signalée par :

▲	Hausse significative
▼	Baisse significative

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

😊	Significativement supérieur au global
😞	Significativement inférieur au global

Le résultat cumulé des bailleurs qui ont interrogé les locataires en postal sont présentés avec le sigle :



**Résultats
2020**



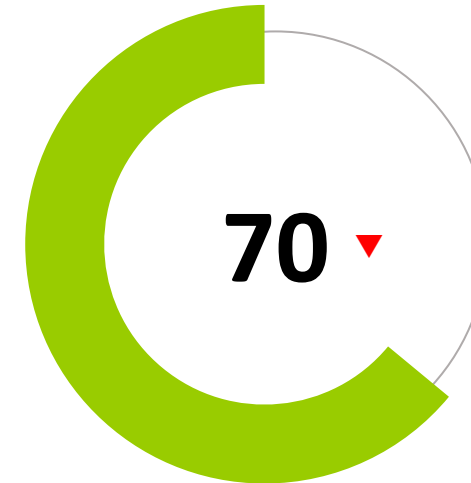
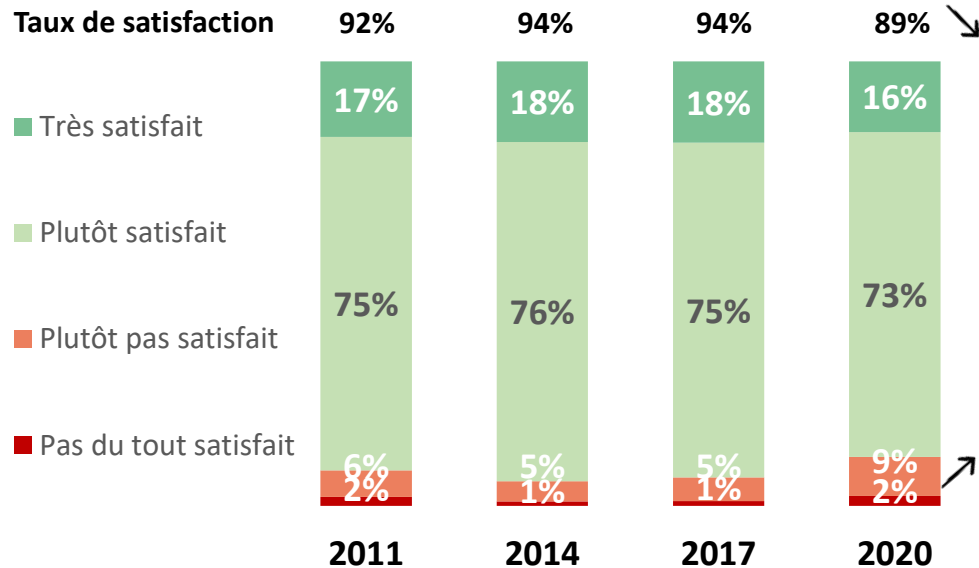
NB : Pour une meilleure lisibilité, les valeurs sont arrondies. La somme des nombres d'une même série peut donc être de 100% +/- 1%



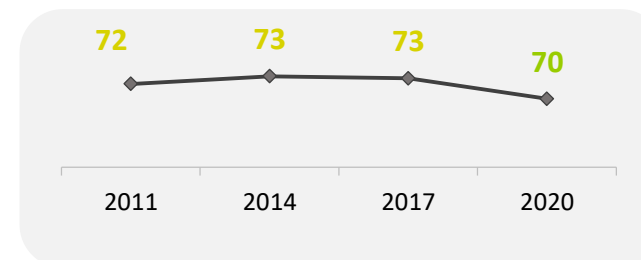
L'opinion globale des locataires est positive, malgré une légère baisse. La dégradation est généralisée et accentuée dans les QPV

Q8i. Globalement, diriez-vous de votre bailleur que vous êtes ?

1 838 répondants



Score pondéré de satisfaction



Résultats 2020

70

Evolutions Coutances Granville

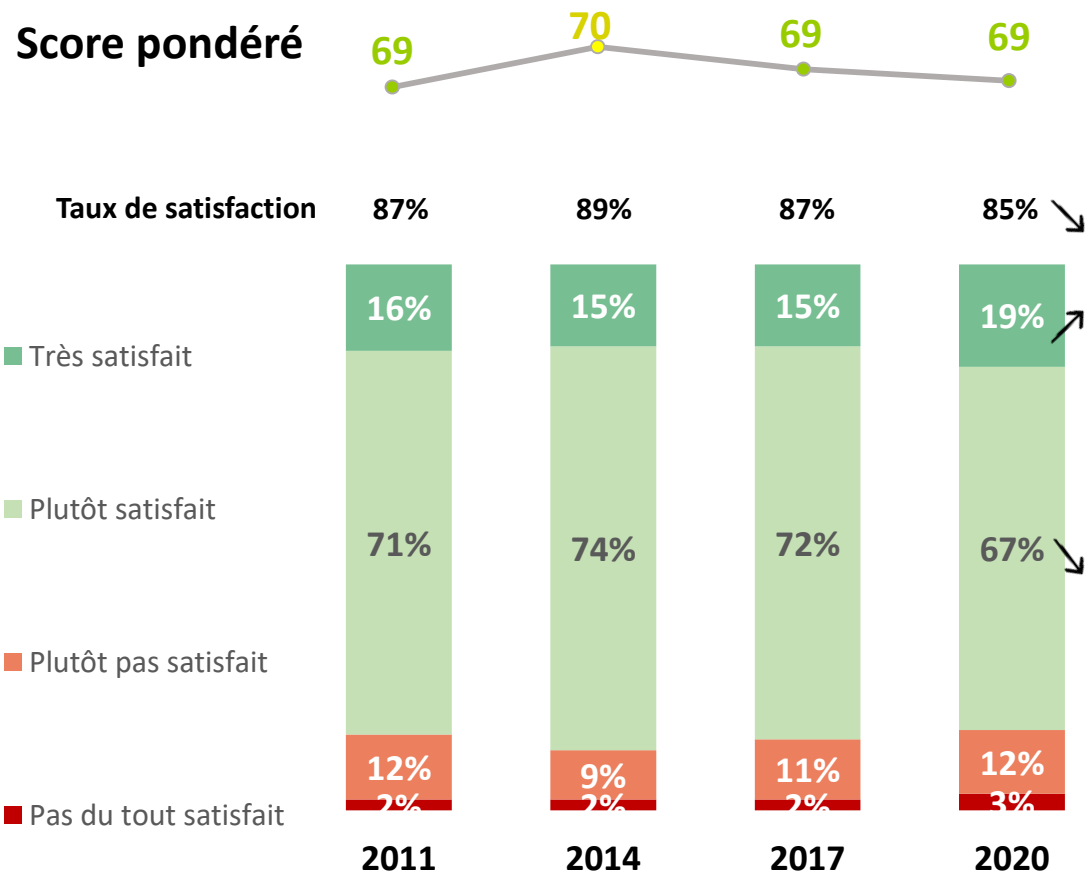
Cette baisse est généralisée mais particulièrement portée par :

- Locataires en QPV (-5 points sur le score)
- QPV Claires Fontaines (-5 points)
- Patrimoine mis en service avant 1979 (-4 points)



Un rapport qualité/prix du logement stable depuis 2011, avec une proportion de locataires très satisfaits légèrement plus importante en 2020. Les locataires les plus récents sont plus satisfaits du rapport qualité – prix

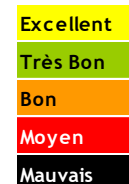
RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU LOGEMENT



Profils significatifs par segment sur le Rapport qualité / prix (Score pondéré)

Habite dans son logement depuis moins de 2 ans

73 😊



Dans l'ensemble, les locataires évaluent plutôt bien la qualité de services



L'ENVIRONNEMENT
ET LE CADRE DE VIE

68



LA PROPRETÉ DES PARTIES
COMMUNES ET ESPACES
EXTERIEURS DE L'IMMEUBLE

53% sont concernés

Moyenne comprenant 3 critères en plus que la précédente enquête

63

64

LES ÉQUIPEMENTS DE L'IMMEUBLE

Moyenne comprenant 2 critères en plus que la précédente enquête



64

LES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT

Moyenne comprenant 2 critères en plus que la précédente enquête



64

LE TRAITEMENT DES DEMANDES

73% sont concernés

Moyenne non comparable à la précédente enquête



71

LES RELATIONS

Moyenne non comparable à la précédente enquête



67

L'ENTRÉE DANS LE
LOGEMENT

27% sont concernés

Moyenne comprenant 1 critère en plus que la précédente enquête

67

L'INFORMATION
APPORTÉE PAR
L'ORGANISME

Moyenne comprenant 1 critère en moins que la précédente enquête



Les locataires sont globalement plus satisfaits, en comparaison au benchmark INIT, de la propreté des communs, du traitement des réclamations et de l'accueil réservé par le bailleur. En revanche, ils sont plus critiques à propos de la collecte des déchets, le fonctionnement des équipements (*notamment la porte d'entrée du logement*) et l'information générale proposée par la SA HLM Coutances Granville



OPINION GLOBALE

Q8G. Rapport qualité prix du logement 83% 85%

Q8I. Satisfaction globale vis-à-vis du bailleur 86% 89% 😊

L'ENVIRONNEMENT ET LE CADRE DE VIE

Q1C1. Qualité des relations de voisinage 80% 83% 😊

Q1C2. Possibilités de stationnement 63% 67% 😊

Q1C3. Signalétique des rues et des immeubles 84% 85%

Q1D. Sécurité du quartier 88% 80% 😞

Q1E. Qualité de vie dans le quartier au global 80% 84% 😊

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET ESPACES EXTERIEURS DE L'IMMEUBLE

Q2J. Propreté des abords de l'immeuble 70% 66% 😞

Q2A. Propreté générale des espaces communs 70% 77% 😊

Q2C1. Propreté du hall d'entrée 74% 79% 😊

Q2C2. Propreté de la cage d'escalier 71% 79% 😊

Q2C3. Propreté de l'ascenseur 70% 81% 😊

Q2C4. Propreté du local poubelles 68% 66%

Q2F. Système de collecte des déchets 82% 75% 😞

LES ÉQUIPEMENTS DE L'IMMEUBLE

Q3F. Fonctionnement général des équipements communs 79% 73% 😞

Q3B1. Fonctionnement des portes 74% 71%

Q3B2. Fonctionnement interphonie, digicode 78% 79%

Q3B3. Fonctionnement de l'éclairage des parties communes 82% 81%

Q3B4. Fonctionnement de l'ascenseur 77% 84% 😊

Q3B5. Fonctionnement des antennes et câbles radio et TV 79% 71% 😞

Q3B6. Fonctionnement des boîtes aux lettres 87% 85%

LES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT

Q3C. Etat général du logement 77% 76%

Q4F. Fonctionnement général des équipements du logement 79% 75% 😞

Q3D3. Fonctionnement de la plomberie, les robinets 75% 76%

Q3D4. Fonctionnement des sanitaires 79% 80%

Q3D1. Fonctionnement du chauffage 71% 73%

Q3D2. Fonctionnement des équipements électriques 76% 78%

Q3D5. Fonctionnement de la porte d'entrée du logement 75% 72% 😞

Q3D6. Fonctionnement de la ventilation (VMC) 81% 80%

LE TRAITEMENT DES DEMANDES

Q5N. Traitement des réclamations techniques au global 50% 72% 😊

Q5O. Traitement des réclamations administratives au global 37% 80% 😊

Q5U. Rapidité de l'intervention 71% 72%

LES RELATIONS AVEC L'ORGANISME

Q6E. Accueil réservé par le bailleur au global 87% 90% 😊

L'INFORMATION APPORTÉE PAR L'ORGANISME

Q6A. Information et communication du bailleur au global 89% 82% 😞

Q6B5. Info contrats d'entretien 86% 81% 😞

L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

Q7A. Entrée dans le logement au global 86% 85%

Q7B. Propreté du logement à l'entrée 73% 74%

Q7D1. Qualité des travaux réalisés 69% 71%

Q7D2. Respect des délais prévus pour les travaux 70% 74%

RECO + ACCESSION

RECOMMANDATION 81% 87% 😊

ACCESSION A LA PROPRIETE 22% 23%

😊	Résultats significativement meilleurs
😞	Résultats significativement moins bons

Base INIT :
Etudes de 2018 à 2019
29 bailleurs en Province
65 000 répondants