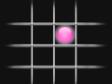


MARKET



AUDIT

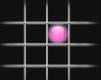
# Etude de satisfaction

Locataires 2019



Toit de  
Gascogne

MARKET

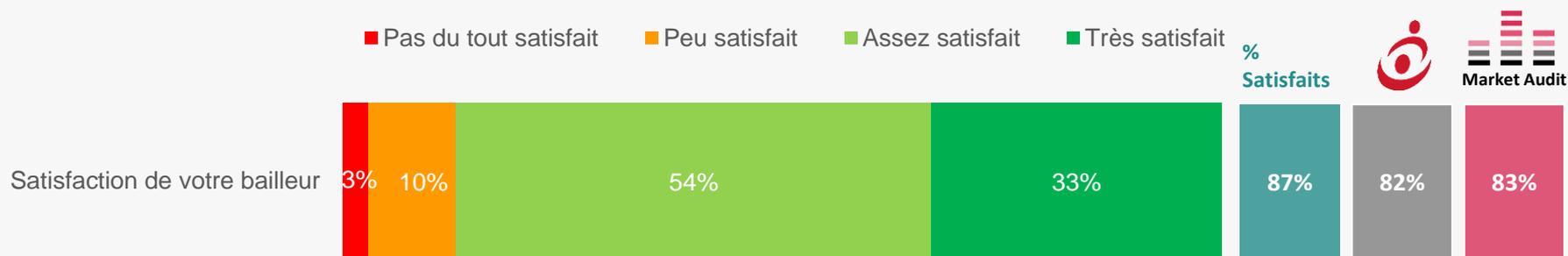


AUDIT

# Indicateurs globaux

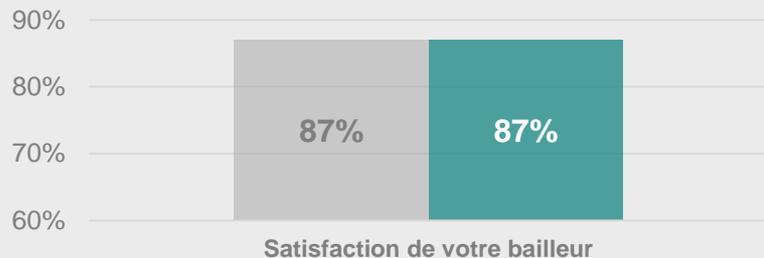
# Près de 9 locataires sur 10 sont satisfaits de votre organisme. Un score supérieur au benchmark et à l'indicateur régional.

Q18. D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de votre bailleur ?



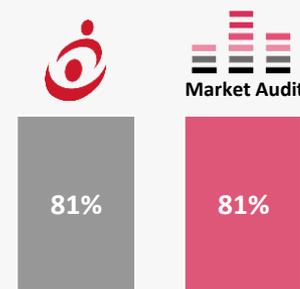
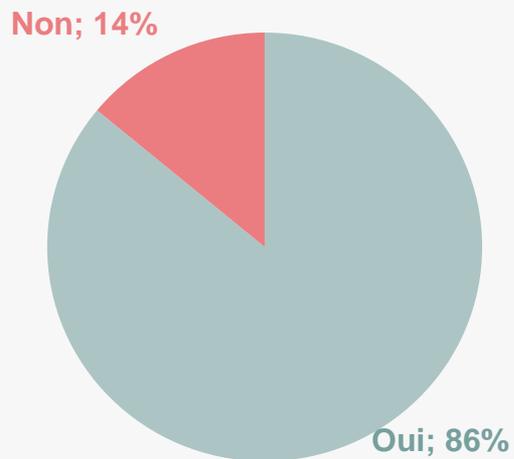
## Evolution de la satisfaction

% de satisfaction



# Un taux de recommandation également plus élevé que nos benchmark et indicateur régional.

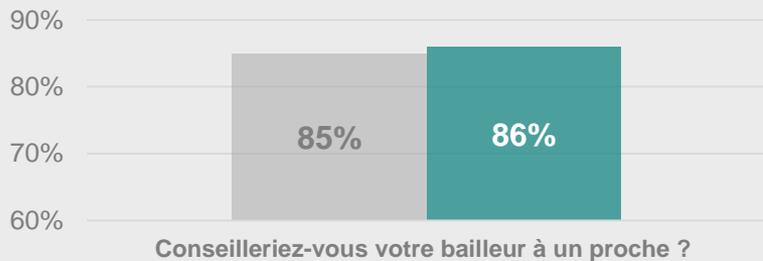
Q19. En conclusion, conseilleriez-vous votre bailleur à un proche ?



## Evolution

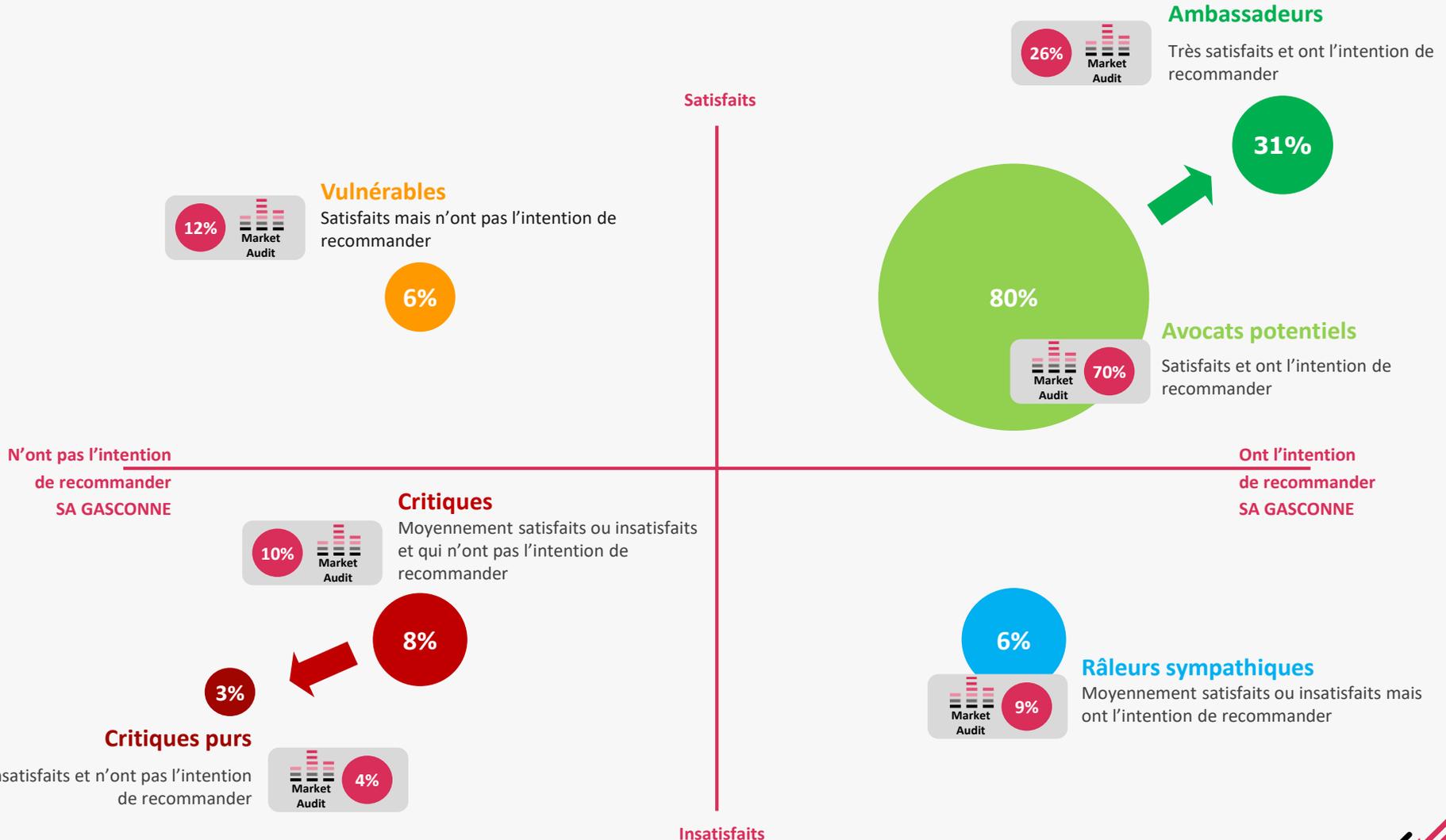
% de satisfaction

■ 2016 ■ 2019



# Au final, 8 locataires sur 10 satisfaits et vous recommandant. Un taux de critiques limité à 8%.

## Structure du portefeuille client

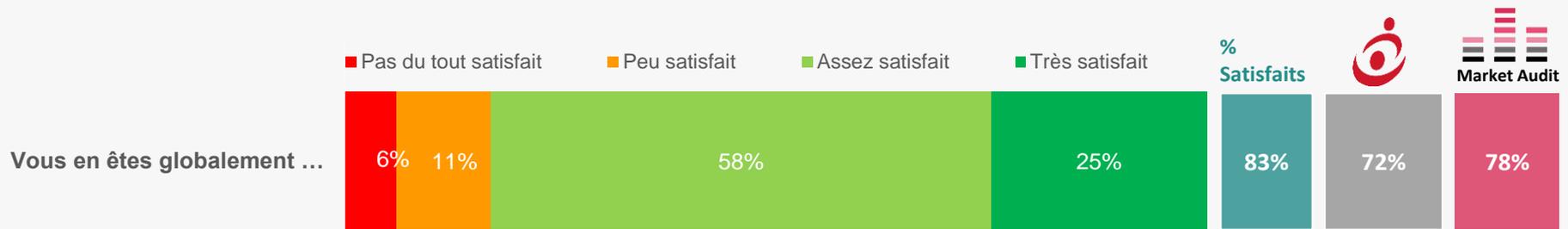


# La qualité de vie dans le quartier



# Une satisfaction sur la qualité de vie dans les quartiers également au dessus de notre benchmark et de la moyenne régionale. Un score qui tend à progresser depuis 2016.

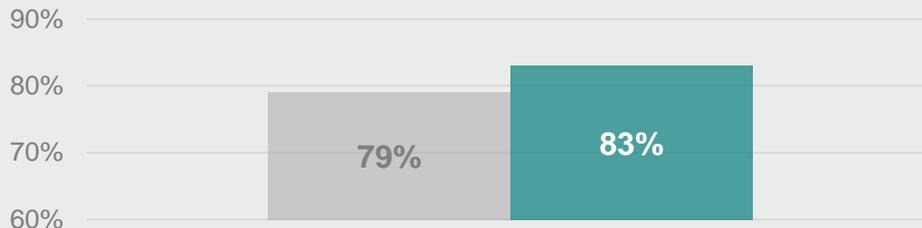
Q1. Globalement, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de la qualité des espaces et services publics du quartier dans lequel vous habitez ?



## Evolution de la satisfaction

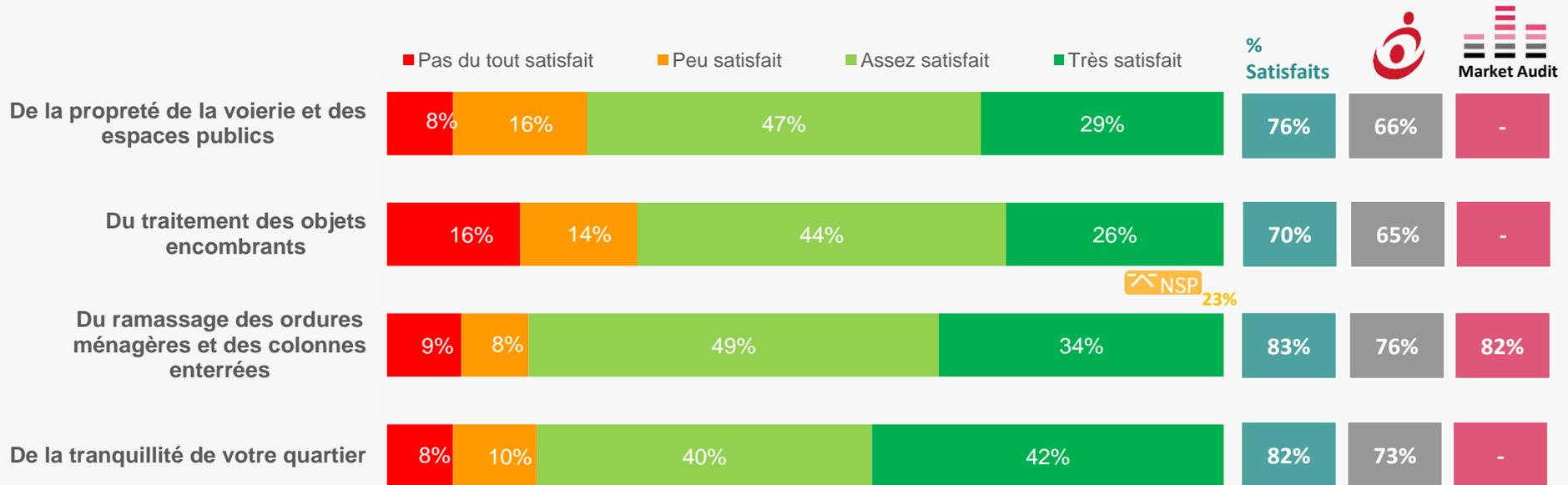
% de satisfaction

■ 2016 ■ 2019



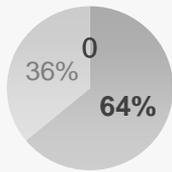
# Dans le détail, 8 locataires sur 10 sont satisfaits des équipements et services publics de leur quartier. Des scores supérieurs à la région.

Q2. Plus précisément parmi les éléments suivants, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas ou pas du tout satisfait...



# Malgré ces bons résultats, vos locataires sont un quart à penser que la qualité de vie s'est dégradée. Un score néanmoins plutôt inférieur aux résultats habituels.

Q3. Diriez-vous que la qualité de vie de votre quartier...



N = 373 sont locataires depuis 3 ans au moins

Depuis 3 ans au moins, la qualité de vie du quartier

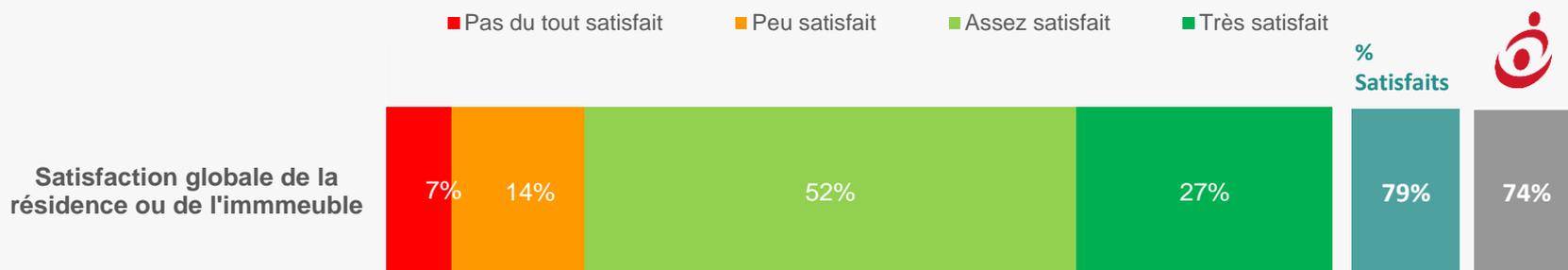


# La qualité de vie dans la résidence (collectif)



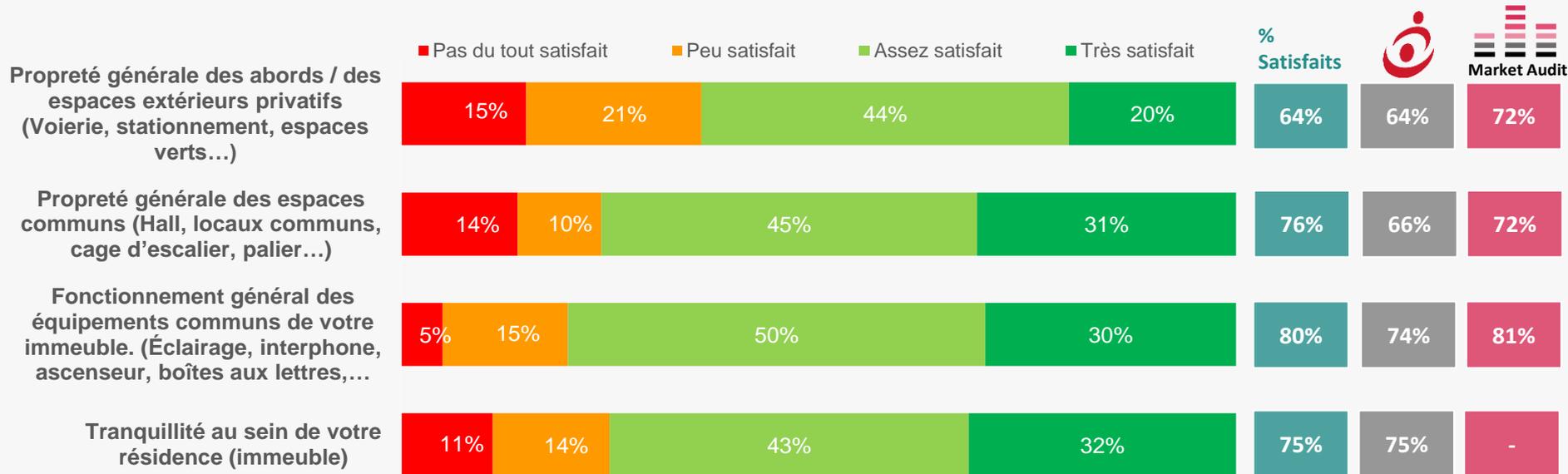
# Un taux de satisfaction sur la résidence plutôt élevé.

Q4. Globalement, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de la résidence (immeuble) dans lequel vous habitez ?



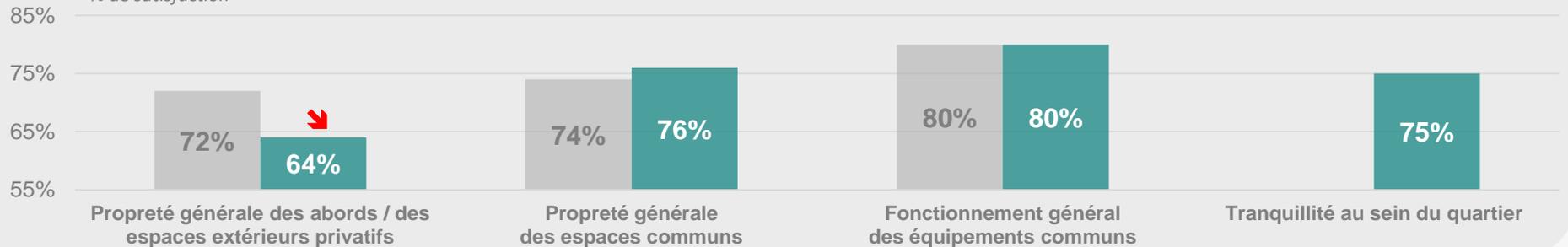
# La propreté des abords et extérieurs, perd 8 points et se situe désormais sous le standard, générant plus d'un tiers d'insatisfaits.

Q5. Parmi les éléments suivants au sein de votre résidence / immeuble



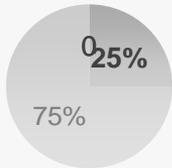
## Evolution de la satisfaction

% de satisfaction

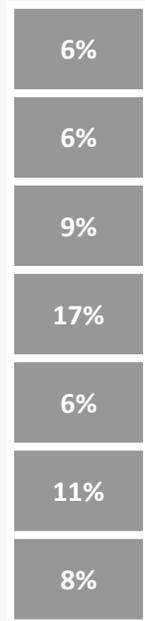
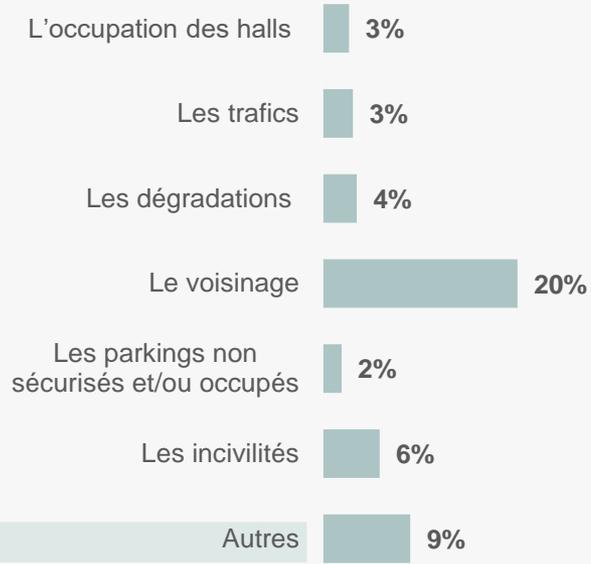


# Un quart des locataires sont insatisfaits de la tranquillité dan la résidence. Essentiellement du fait du voisinage.

Q6. Pour quelles raisons n'êtes-vous plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de la tranquillité au sein de votre résidence ?



Sont insatisfaits de la tranquillité au sein de leur résidence (immeuble)



Autres :

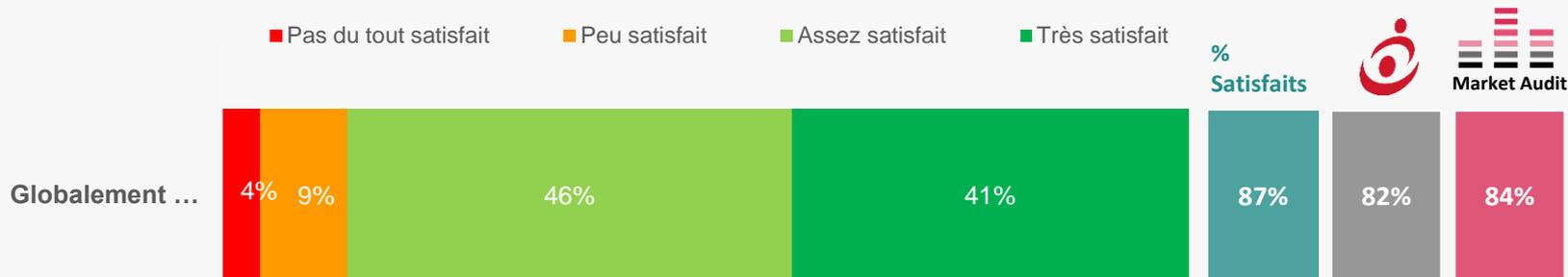
- Bruits : 5%
- Chiens (abolements, excréments...) : 1%
- Problèmes de propreté : 1%
- Mauvaise isolation : 1%

# La qualité de vie dans le logement



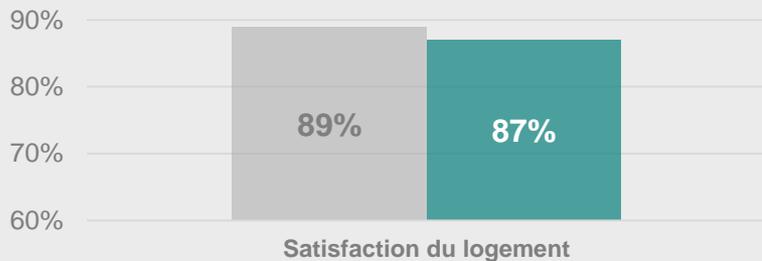
# Le logement satisfait pleinement ses occupants. Un score élevé, et une proposition de tout à fait satisfait importante.

Q7. Globalement, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait du logement dans lequel vous habitez ?



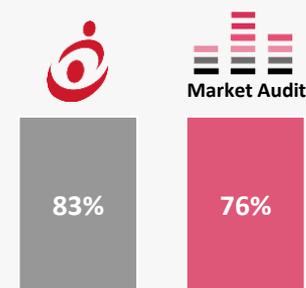
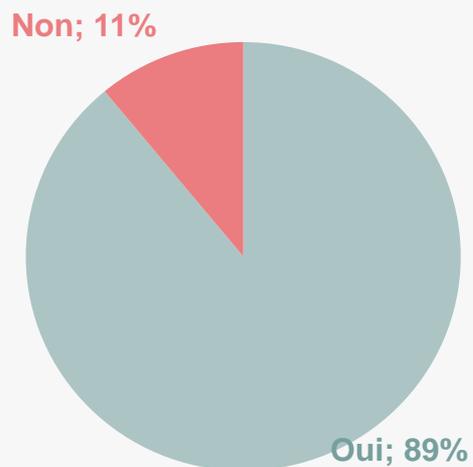
## Evolution de la satisfaction

% de satisfaction



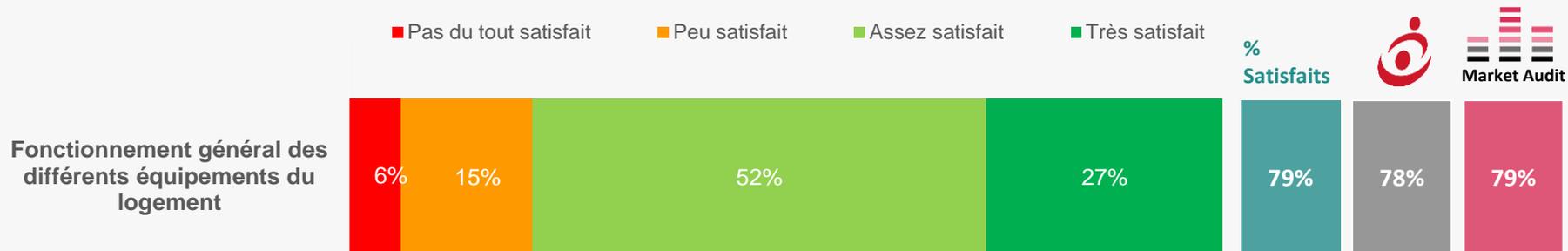
# Un rapport qualité prix qui satisfait 9 locataires sur 10

Q8. Êtes-vous satisfait du rapport qualité / prix de votre logement ?



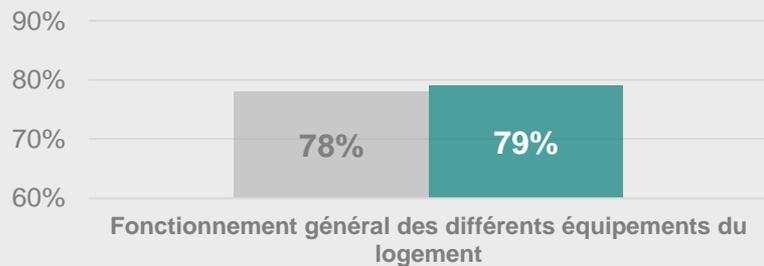
# Le fonctionnement des équipements du logement satisfait les locataires. Un score stable versus 2016 et au niveau du standard.

Q9. Concernant le fonctionnement général des différents équipements de votre logement, ...



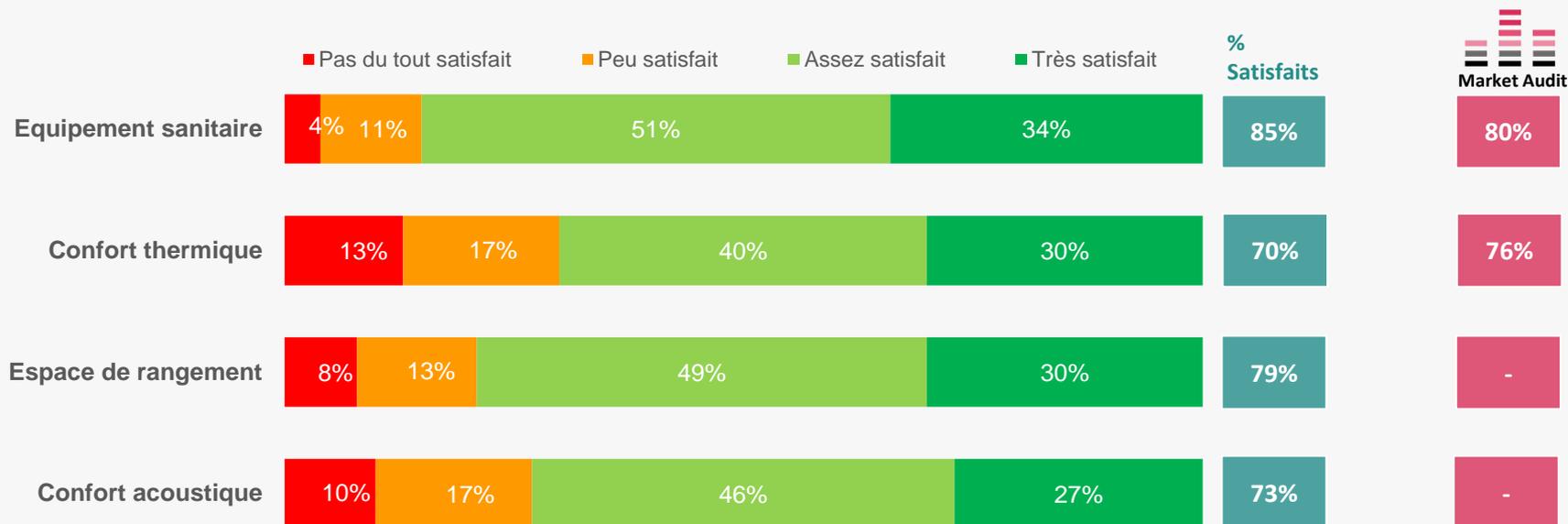
## Evolution de la satisfaction

% de satisfaction



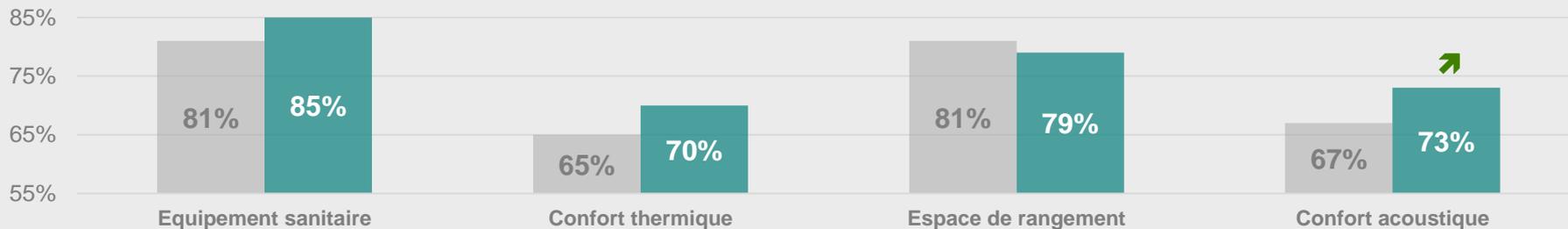
Dans le détail, c'est le confort acoustique qui enregistre le moins bon score, même s'il tend à progresser vers 2016. Le confort thermique tend par contre à progresser.

Q9bis. Parmi les éléments suivants au sein de votre logement, diriez-vous que vous êtes ...



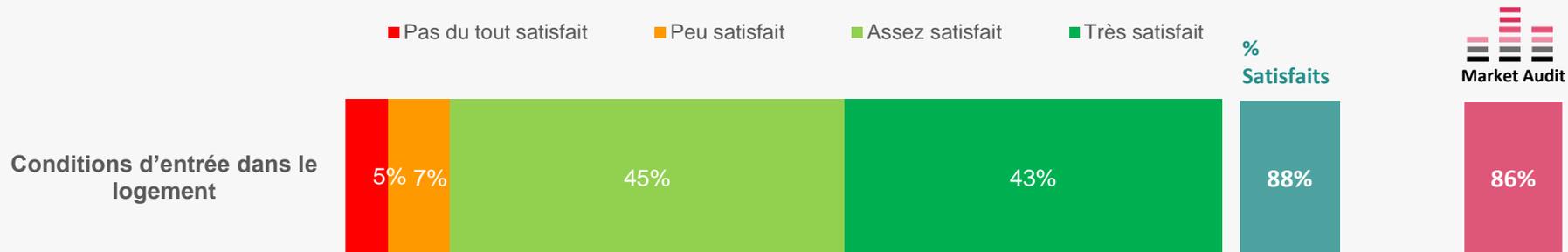
### Evolution de la satisfaction

% de satisfaction



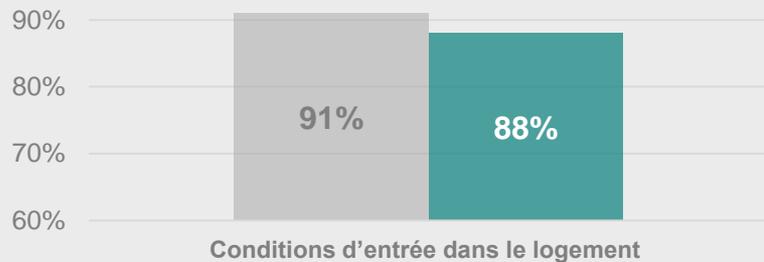
# Les conditions d'emménagement dans le logement satisfont pleinement le nouveau locataire.

Q9e. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de vos conditions d'entrée dans le logement ?



## Evolution de la satisfaction

% de satisfaction



# Le projet d'habitat



# Un tiers des locataires a le projet de déménager dans les deux prochaines années. Essentiellement en restant locataire.

Q10. Au cours des deux prochaines années, envisagez-vous de déménager ?

NSP 10%



37%  
oui

Q11. Si oui vous déménagez, est-ce...



9%



28%

# La relation de service

avec le bailleur et la prise en  
charge des demandes



L'accueil lors des contacts satisfait toujours les locataires de votre organisme. Un score 4 points au dessus de la moyenne régionale et au niveau de notre benchmark.

Q12. Globalement, lorsque vous êtes en contact avec votre bailleur, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de l'accueil qui vous est réservé (téléphone, déplacement dans les espaces d'accueil, mail, extranet...)?



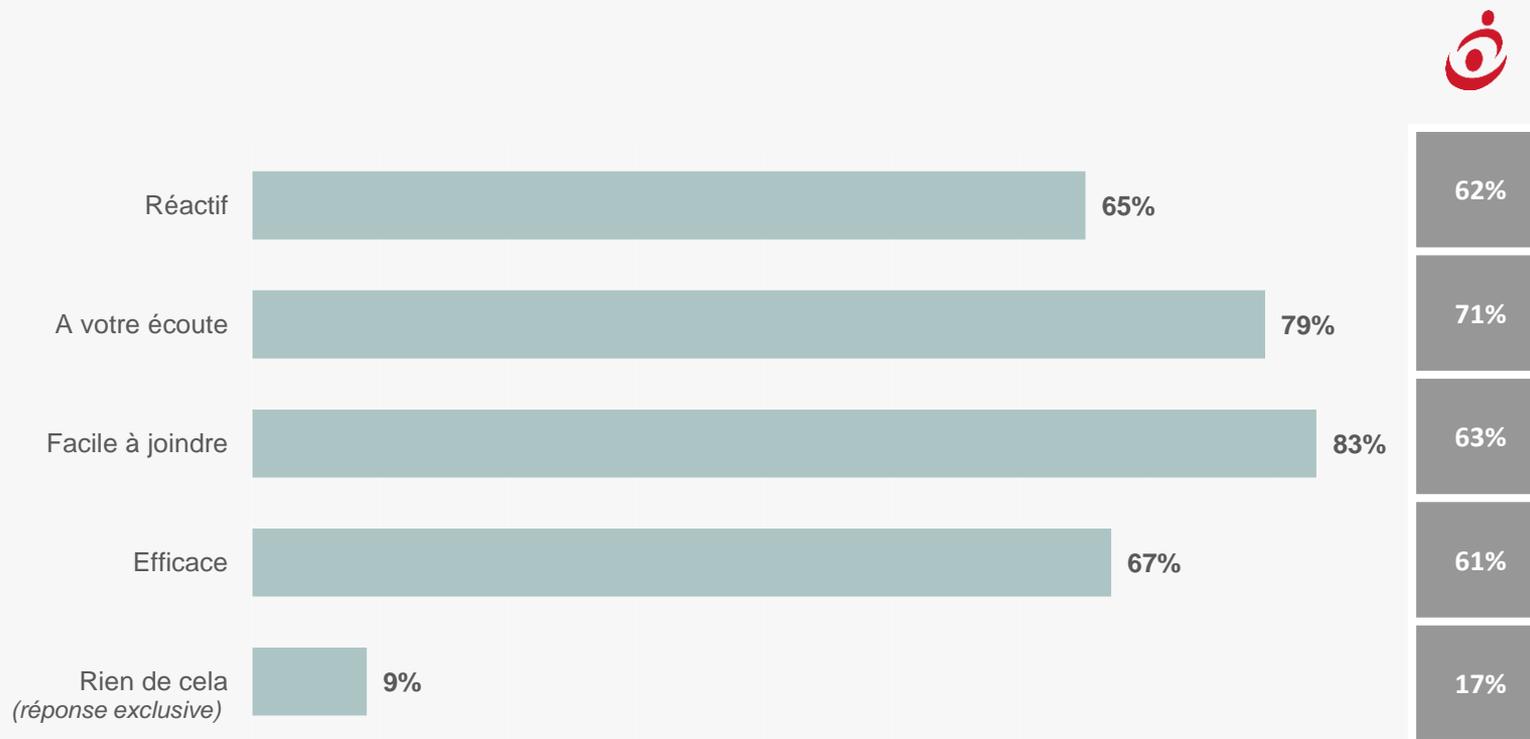
### Evolution de la satisfaction

% de satisfaction



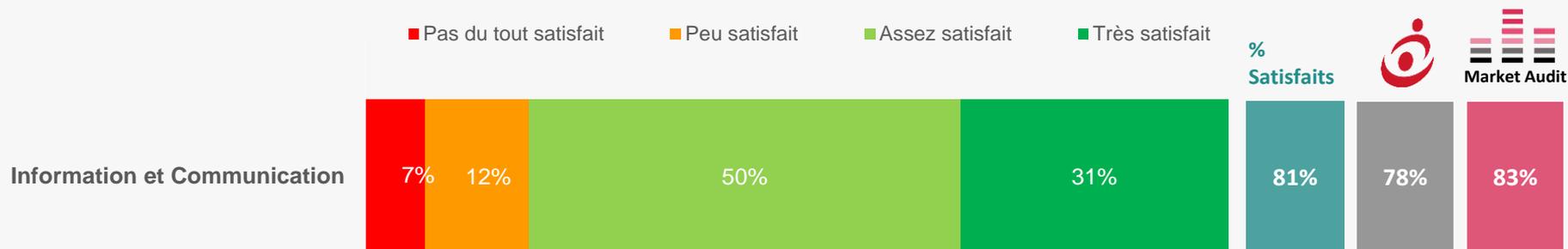
# Votre organisme est jugé facile à joindre, à l'écoute, efficace et réactif.

Q13. Lors de vos contacts, diriez-vous que votre bailleur est...



# Sur l'information et la communication, si le score de satisfaction reste au dessus de la région, il perd trois points pour passer sous le standard.

Q14. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de l'information et de communication de votre bailleur (information sur les travaux, le fonctionnement des équipements, la vie dans le quartier, la clarté des documents : livret d'accueil, journal des locataires, note d'information, affichage, avis d'échéance, décompte de charges, organisation de réunions collectives...)?



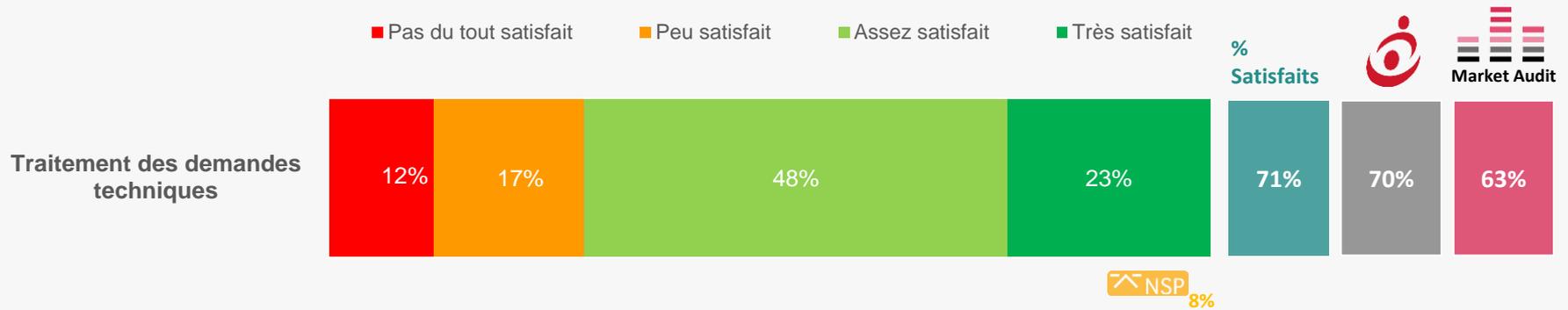
## Evolution de la satisfaction

% de satisfaction

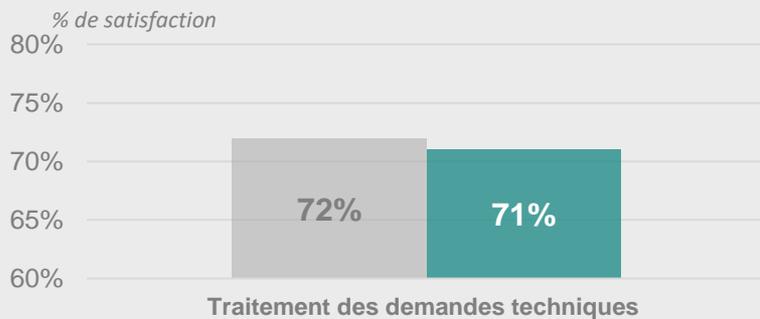


# Un traitement des demandes techniques qui satisfait 7 locataires sur 10. Un score supérieur à notre benchmark.

Q15. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait du traitement des demandes techniques ?

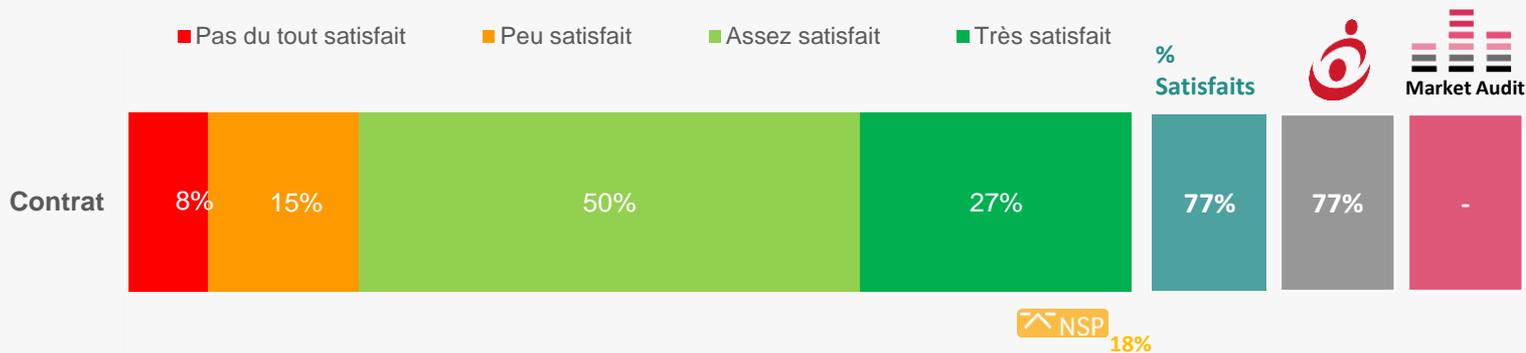


## Evolution de la satisfaction



# Le contrat multi-services satisfait près de 8 locataires sur 10.

Q16. Diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait du contrat multiservice / de la régie de votre bailleur ?



# Concernant les demandes non techniques, ce sont celles liées aux troubles de voisinage qui génèrent la plus grande insatisfaction. Un phénomène récurrent dans les enquêtes actuelles de satisfaction.

Q17. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de ...

