



---

# Enquête de satisfaction locataires

---

---

Géraldine LE DOUSSAL  
Mai 2017

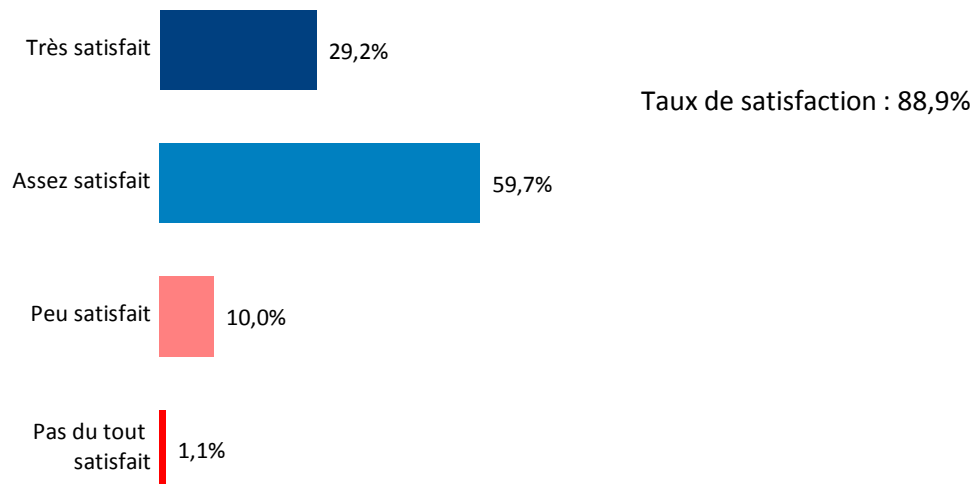


- LA SATISFACTION GLOBALE
- LA RECOMMANDATION
- LE RAPPORT QUALITÉ PRIX

# SATISFACTION GLOBALE

**'Finalement par rapport à l'ensemble des points abordés dans ce questionnaire, êtes-vous globalement ... de la Béarnaise Habitat?'**

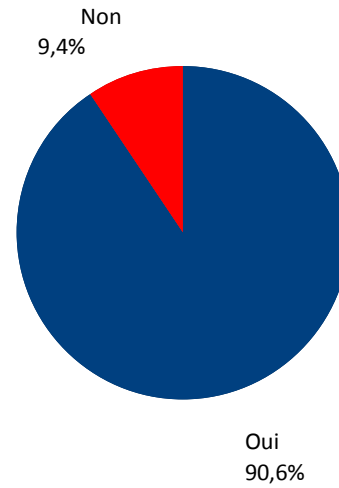
(Base : 849 répondants)



# RECOMMANDATION

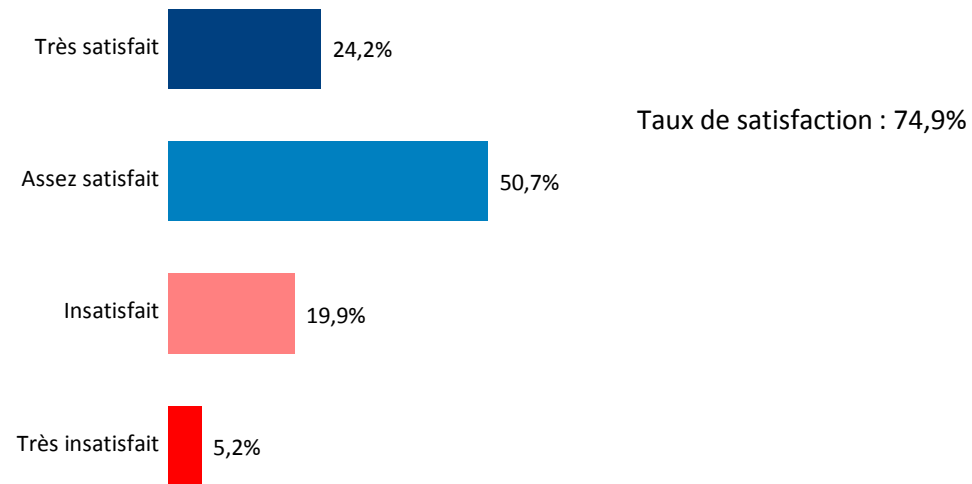
**'Aujourd'hui conseilleriez-vous le Béarnaise Habitat à un ami ou à un proche qui cherche à se loger ?'**

(Base : 789 répondants)



# RAPPORT QUALITÉ PRIX

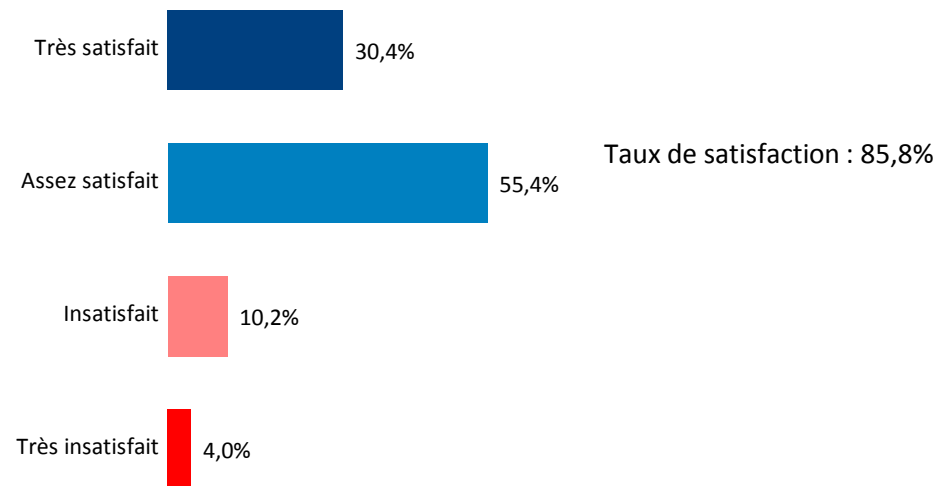
**'Que pensez-vous du rapport qualité/prix de votre logement, vous en êtes globalement ?'**  
(Base : 844 répondants)



- **LE LOGEMENT**

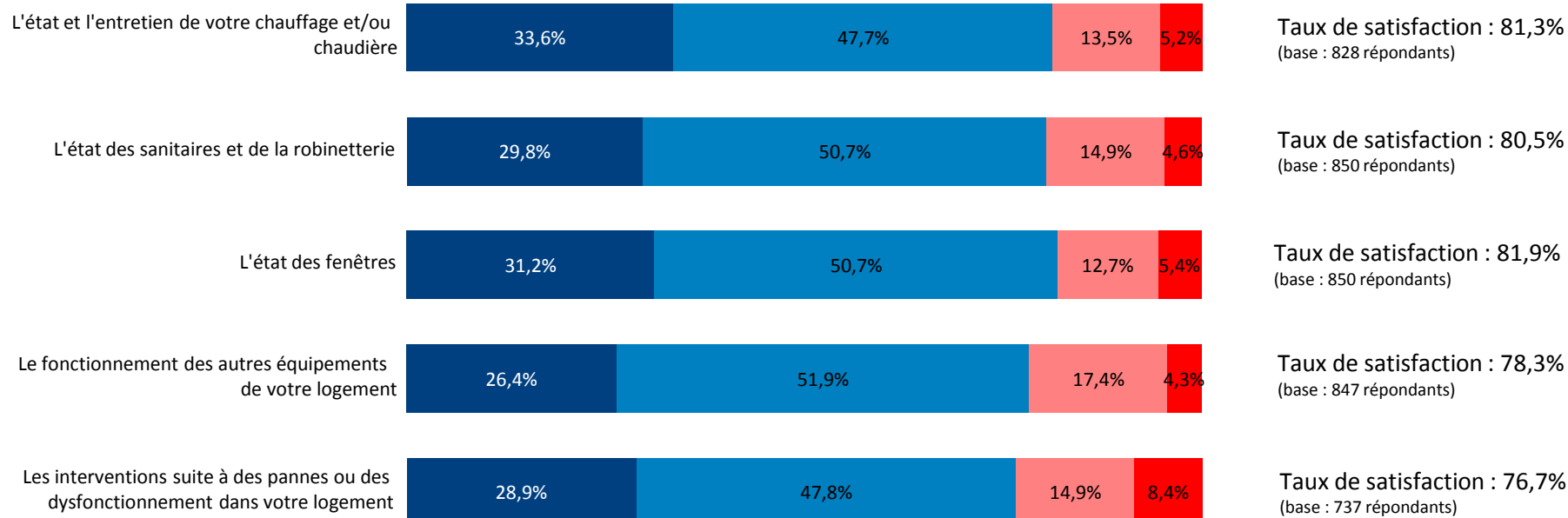
**'Concernant tout d'abord votre logement, vous en êtes globalement ?'**

(Base : 850 répondants)



## 'Et plus particulièrement de..., est-ce ?'

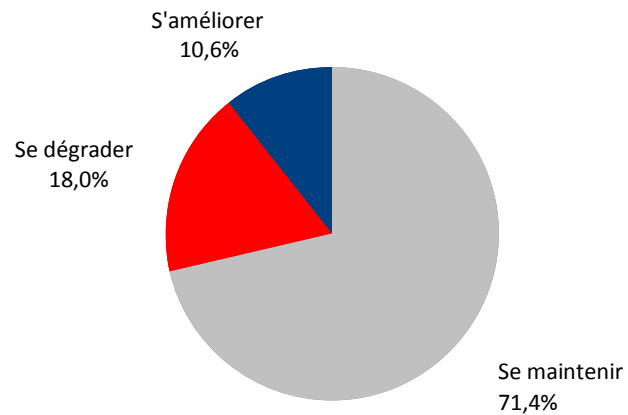
■ Très satisfaisant ■ Assez satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant





**'Trouvez-vous que le fonctionnement général et les interventions dans votre logement ont tendance à ?' (1)**

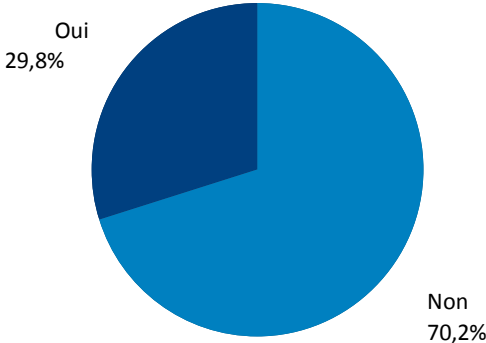
(Base : 423 répondants)



# LE LOGEMENT

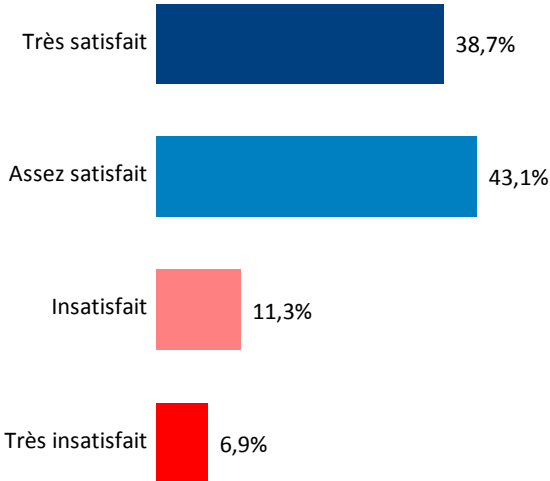
**'Au cours des 12 derniers mois, la Béarnaise Habitat a-t-il réalisé des travaux d'amélioration dans votre logement ou dans les parties communes de votre immeuble, résidence ?'**

(Base : 845 répondants)



**'Êtes-vous globalement... de la qualité des travaux réalisés ?'**

(Base : 248 répondants)



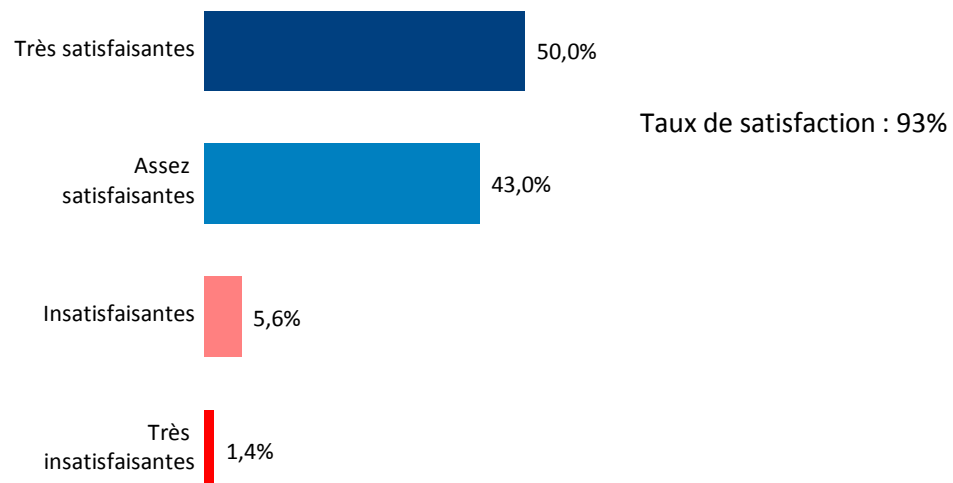
Taux de satisfaction : 81,8%

- **LES NOUVEAUX ENTRANTS**

# LES NOUVEAUX ENTRANTS

**'Globalement vous avez jugé vos conditions d'entrée dans votre nouveau logement?' (1)**

(Base : 142 répondants)

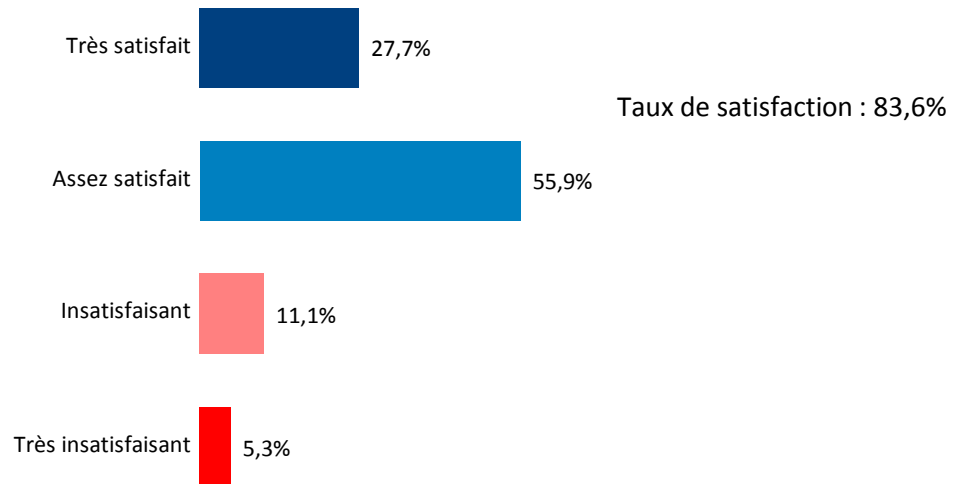


- **L'IMMEUBLE, LA RESIDENCE**

*Cette partie ne concerne que les locataires  
de logements collectifs*

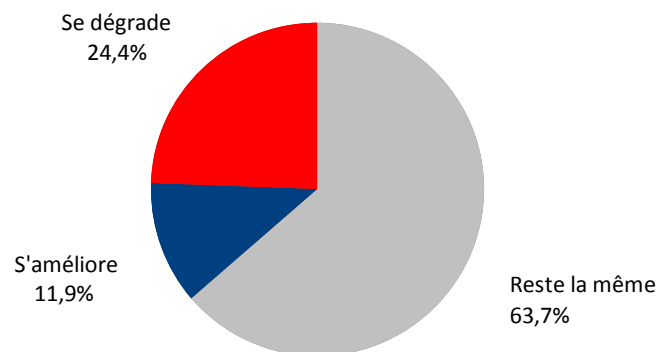
## 'De votre résidence-immeuble, vous en êtes globalement... ?

(Base : 758 répondants)



**'Globalement depuis un an, pensez-vous que la propreté et l'entretien des parties communes de votre résidence... ?**

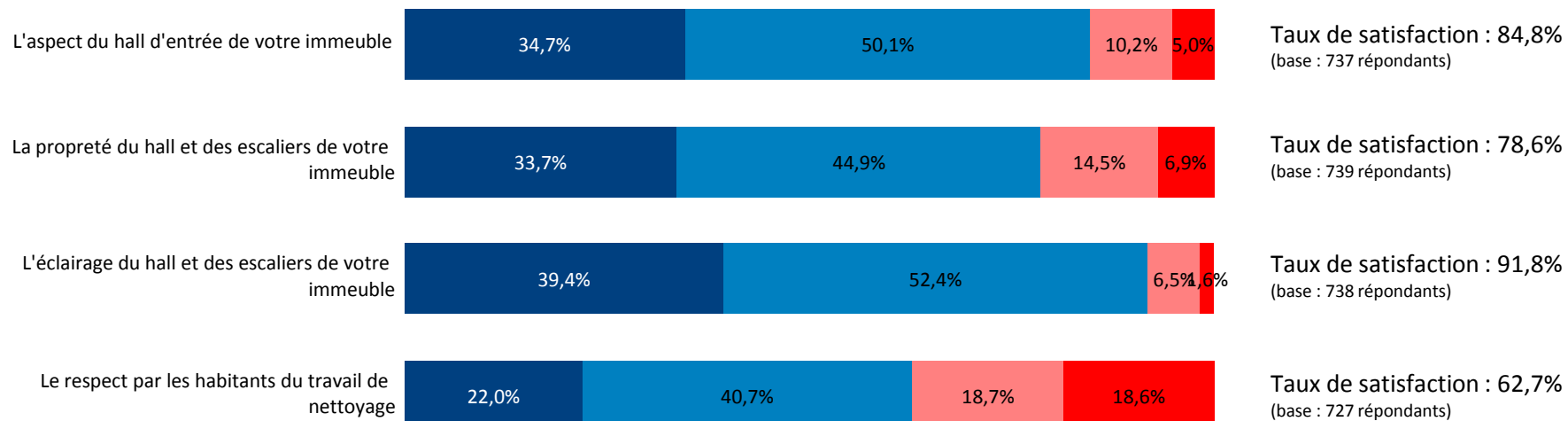
(Base : 680 répondants)



# L'IMMEUBLE- LA RÉSIDENCE

## 'Et plus particulièrement de..., est-ce ?'

■ Très satisfaisant ■ Assez satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant





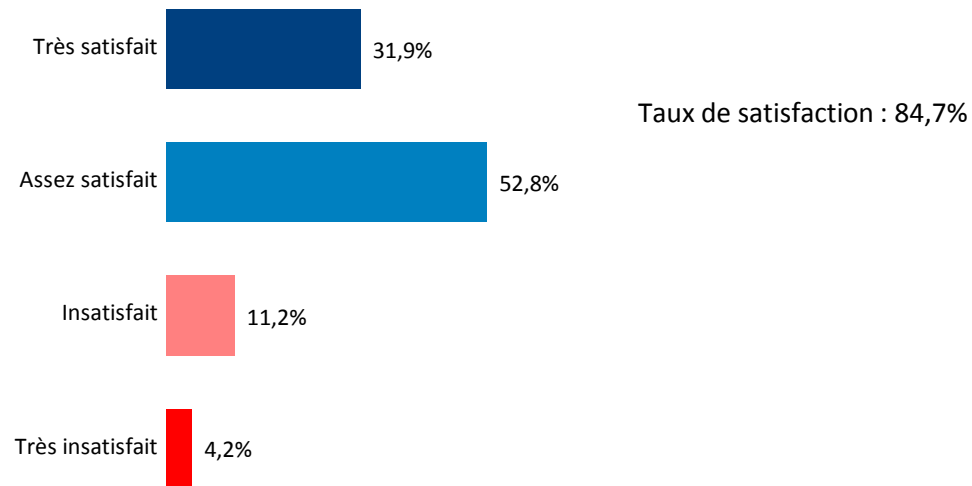
- **LE FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES**

*Cette partie ne concerne que les locataires de logements collectifs*

# LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES

## 'Du fonctionnement des équipements des parties communes, vous en êtes globalement... ?

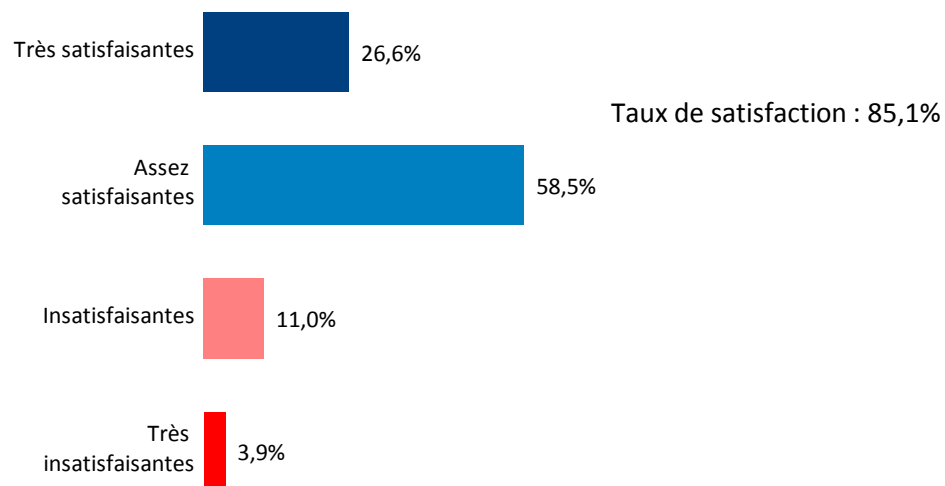
(Base : 743 répondants)



# LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES

## 'Vous jugez les interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes de votre immeuble... ?

(Base : 610 répondants)



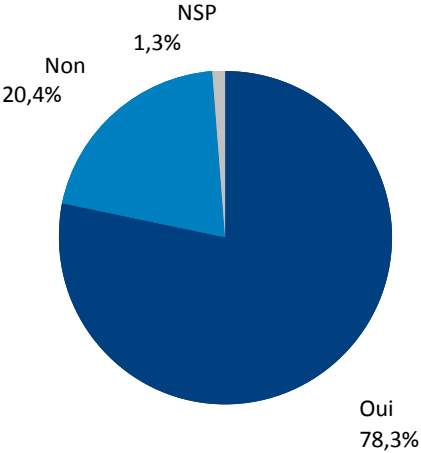
- **LES ESPACES EXTERIEURS ET ENVIRONNEMENT DE LA RESIDENCE-IMMEUBLE**

*Cette partie ne concerne que les locataires de logements collectifs*

# LES ESPACES EXTÉRIEURS

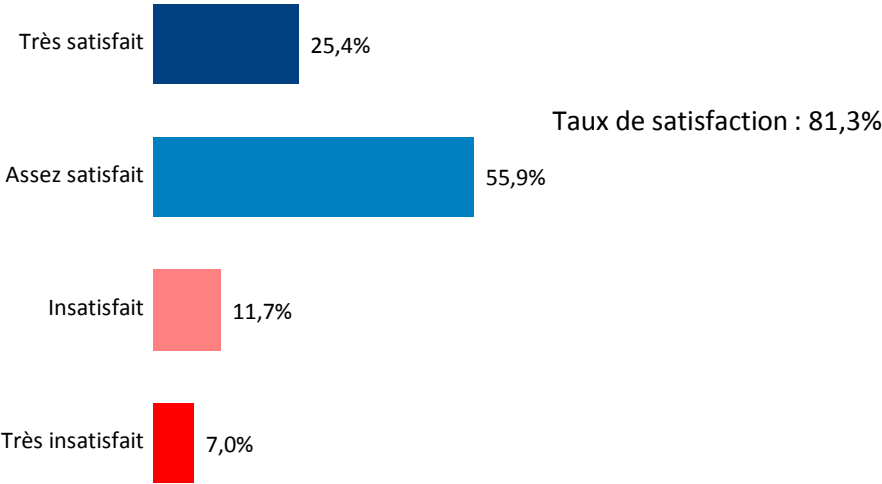
**'Dans votre résidence, immeuble, y a-t-il des espaces extérieurs de type espaces verts, jardins, parking... ?**

(Base : 764 répondants)



**'Des espaces extérieurs de votre immeuble vous en êtes globalement... ?**

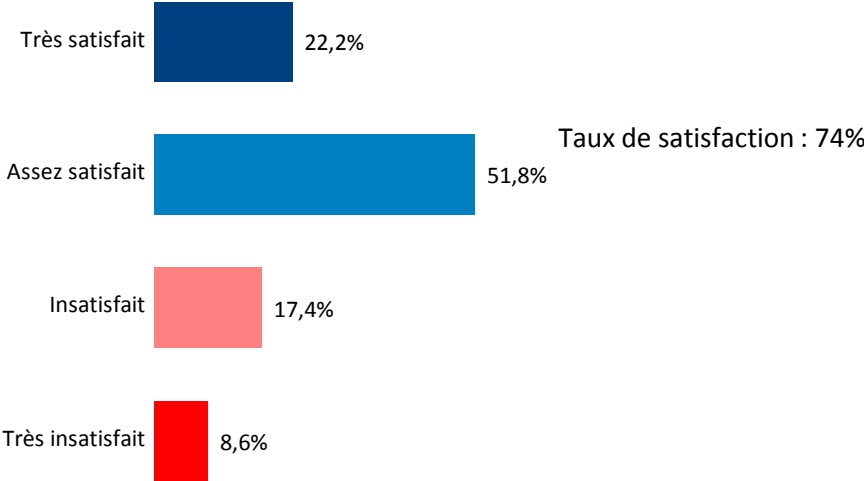
(Base : 583 répondants)



# LES ESPACES EXTÉRIEURS

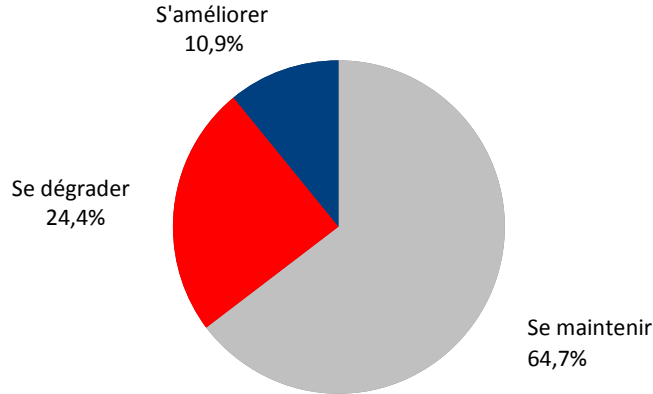
**'De la propreté générale des abords de votre immeuble vous en êtes ... ?**

(Base : 760 répondants)



**'Trouvez-vous que la propreté des espaces extérieurs de votre résidence a tendance à... ? (1)**

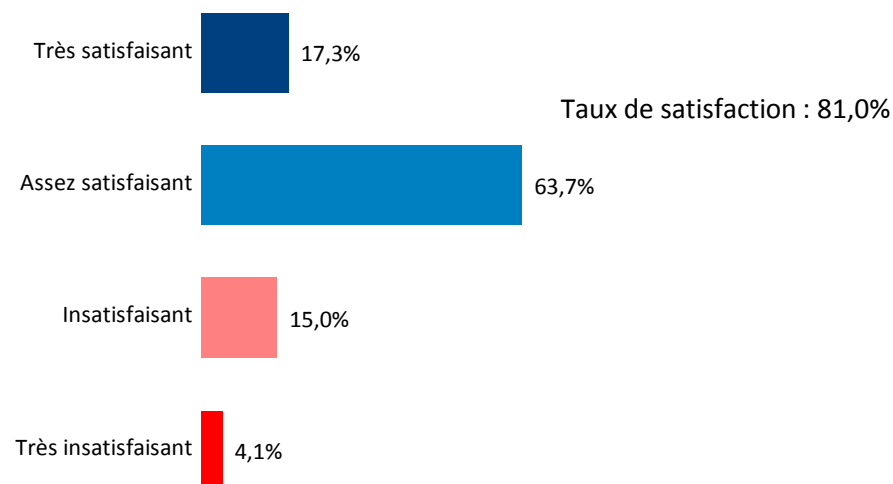
(Base : 394 répondants)



# LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES DES ESPACES EXTÉRIEURS

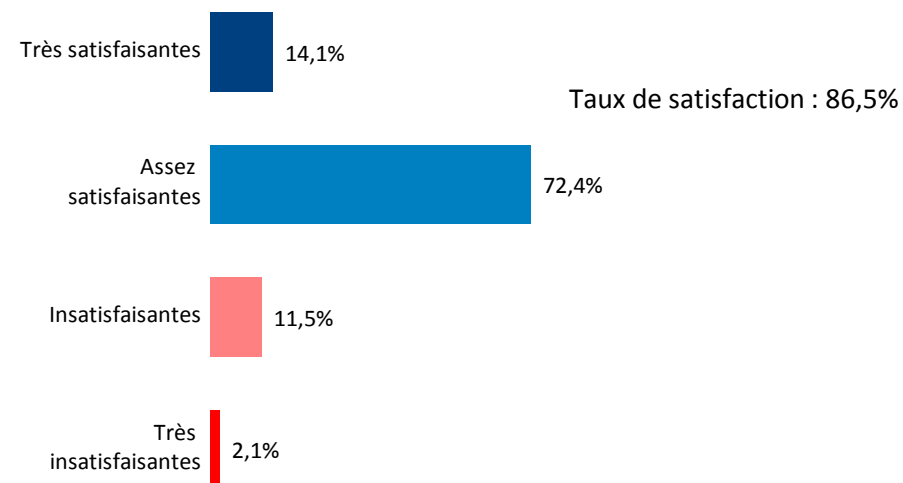
## 'Selon vous le fonctionnement général des différents équipements des espaces extérieurs de la résidence est-il ... ?

(Base : 787 répondants)



## 'Vous jugez les interventions suite à des pannes ou des dégradations sur les espaces extérieurs ?

(Base : 680 répondants)



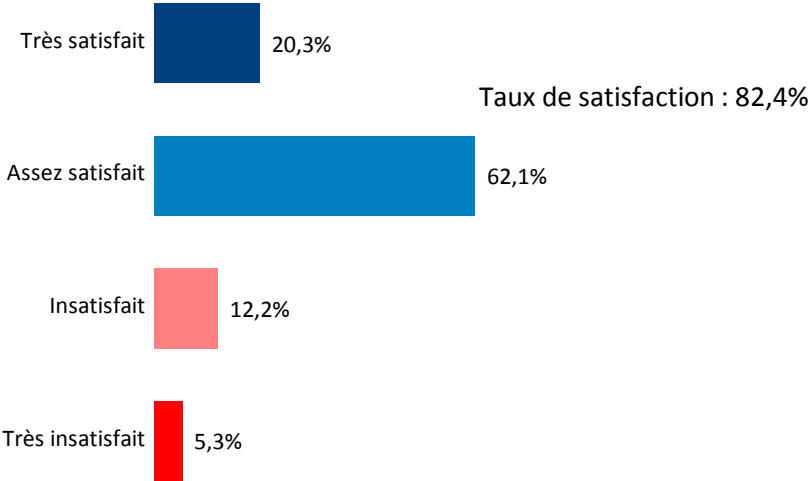
- **LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER**



# LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER

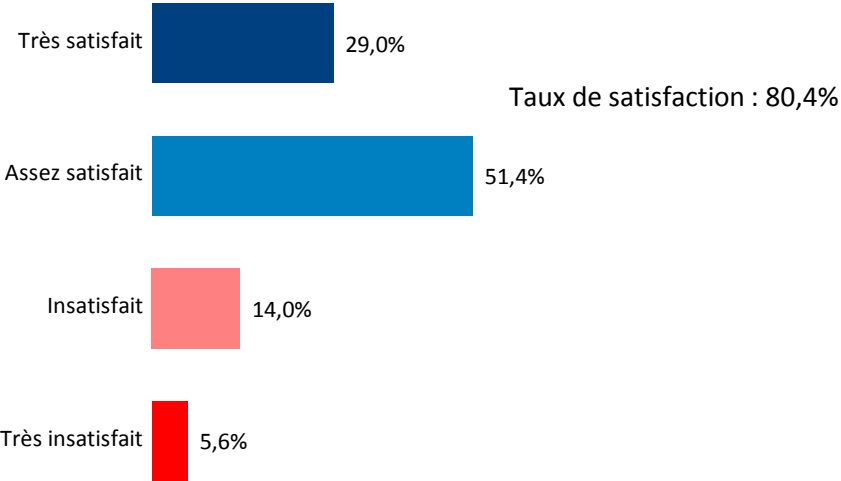
## 'Concernant la qualité des espaces et services publics dans le quartier, êtes-vous?

(Base : 826 répondants)



## 'Concernant la qualité de vie dans votre quartier, êtes-vous ?

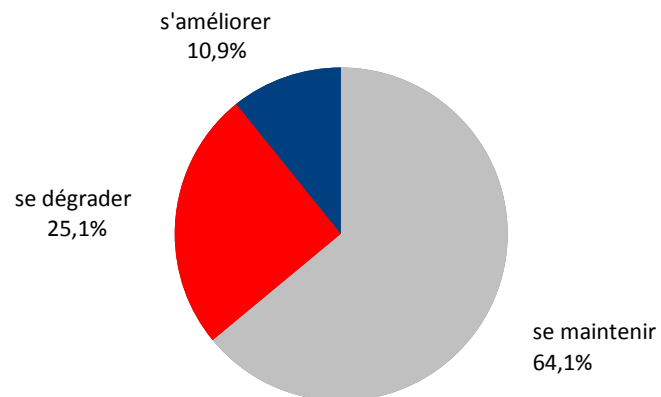
(Base : 842 répondants)



# LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER

**'Trouvez-vous que la qualité de vie dans votre quartier a tendance à ?' (1)**

(Base : 451 répondants)



- **LES RELATIONS CLIENTELES**
- **L'INFORMATION LOCATAIRES**
- **LE TRAITEMENT DES DEMANDES**

## 'Comment jugez-vous... ?'

■ Très satisfaisant ■ Assez satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant

Les contacts avec votre organisme  
(téléphone, déplacement au local du gardien,  
à l'agence, au siège de l'organisme)



Taux de satisfaction : 89,2%  
(base : 831 répondants)

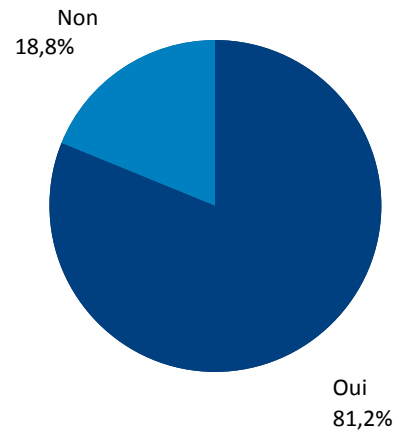
La qualité de l'accueil (confort, écoute,  
disponibilité, amabilité, compréhension,  
information, orientation)



Taux de satisfaction : 93,3%  
(base : 834 répondants)

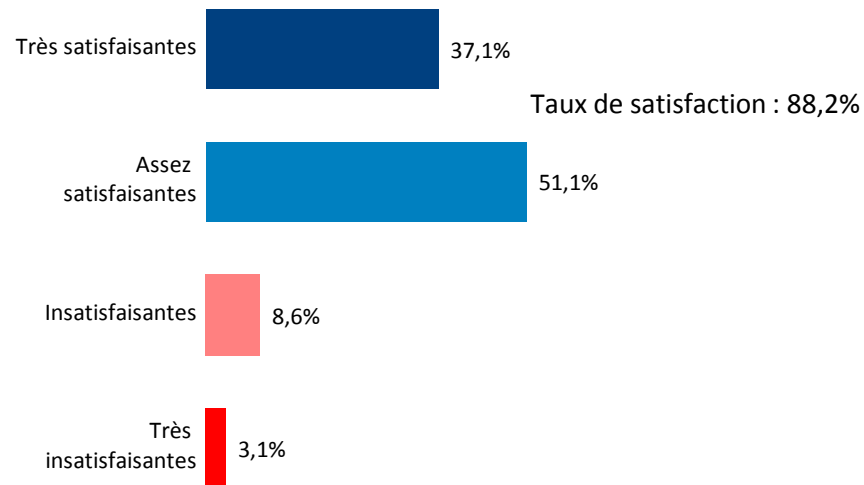
## 'Votre logement est situé à proximité d'un Point Relais Béarnaise Habitat. Le saviez-vous?'

(Base : 849 répondants)



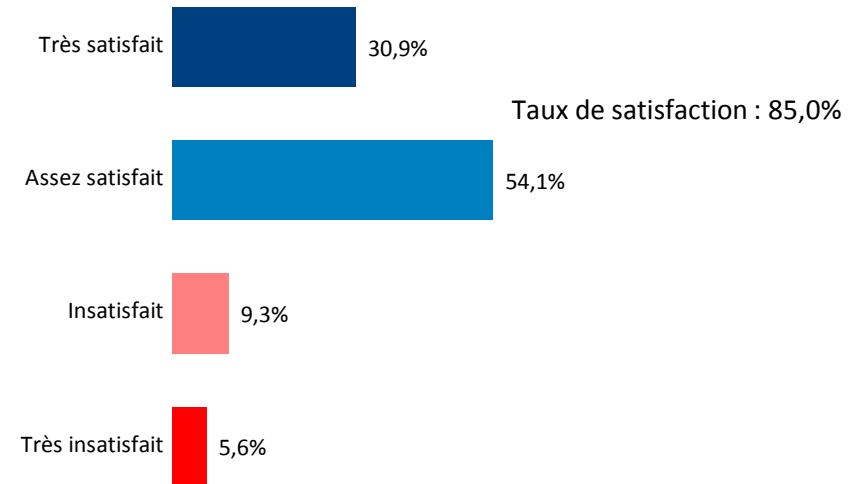
## 'Vous estimez que l'information et la communication avec votre bailleur sont globalement ?'

(Base : 833 répondants)



## 'Des informations données sur les travaux prévus dans votre résidence ou vos immeuble vous en êtes ?' (1)

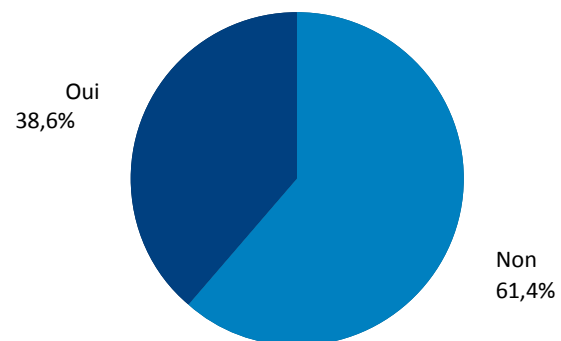
(Base : 621 répondants)



# LE DISPOSITIF DE LOCATAIRES RÉFÉRENTS

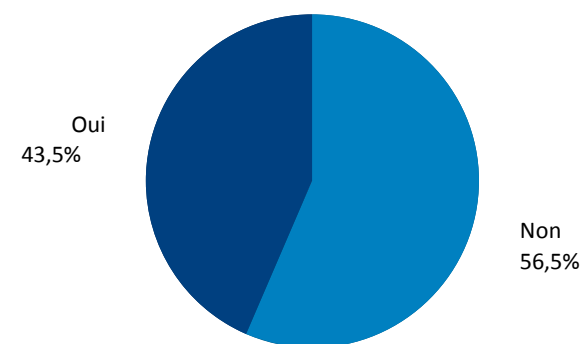
## 'Pour améliorer les relations locataires, Béarnaise Habitat a créé le dispositif de locataires référents. Le connaissez-vous ?'

(Base : 849 répondants)



## 'Souhaitez-vous recevoir de l'information sur ce dispositif?'

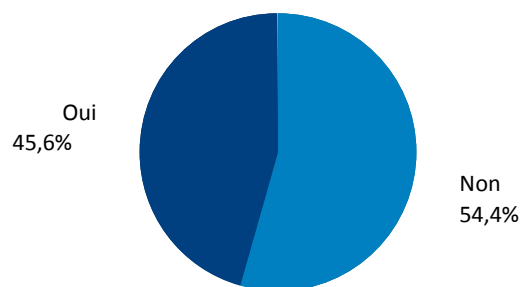
(Base : 846 répondants)



# LE TRAITEMENT DES DEMANDES

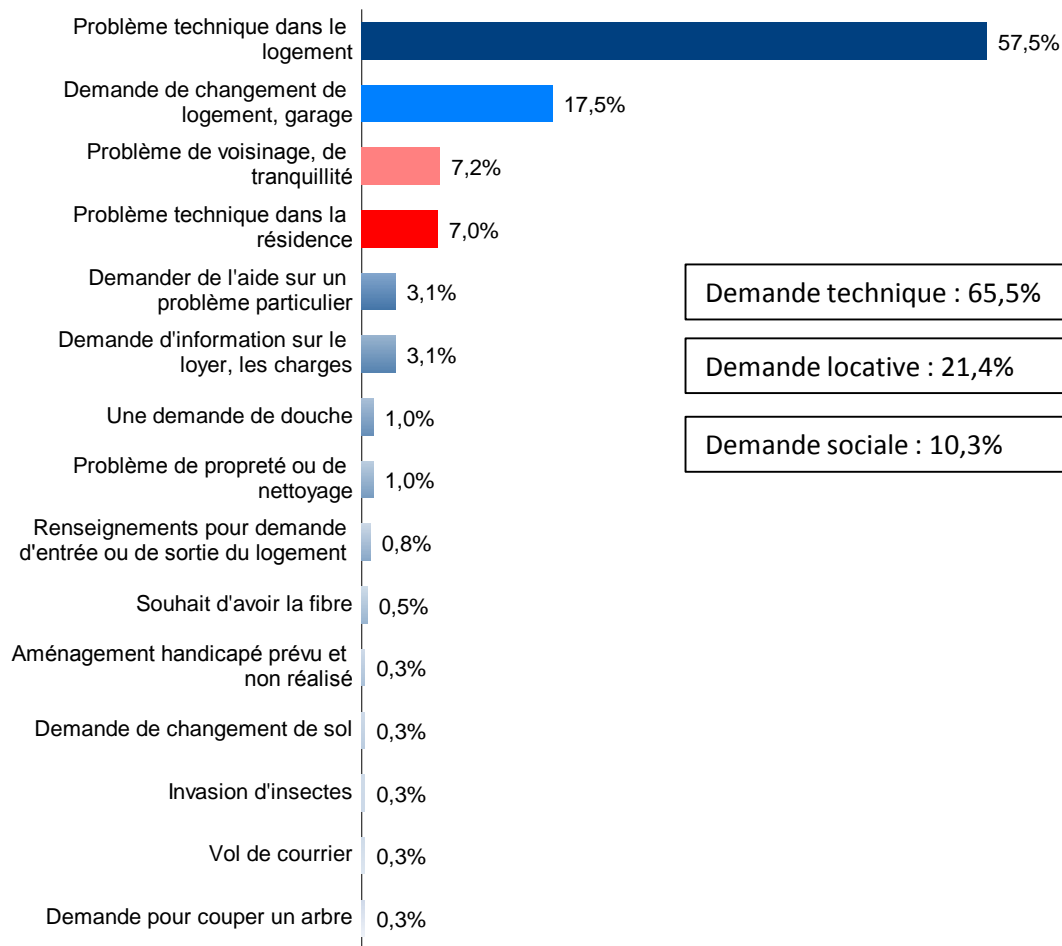
## 'Au cours des 12 derniers mois, avez-vous sollicité la Béarnaise Habitat ?'

(Base : 850 répondants)



## 'La dernière fois que vous avez contacté la Béarnaise, c'était pour quelle raison?'

(Base : 388 répondants)



Demande technique : 65,5%

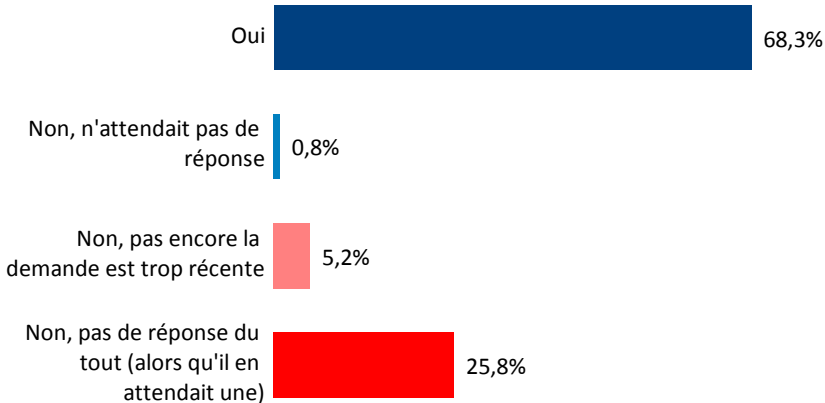
Demande locative : 21,4%

Demande sociale : 10,3%

# LE TRAITEMENT DES DEMANDES

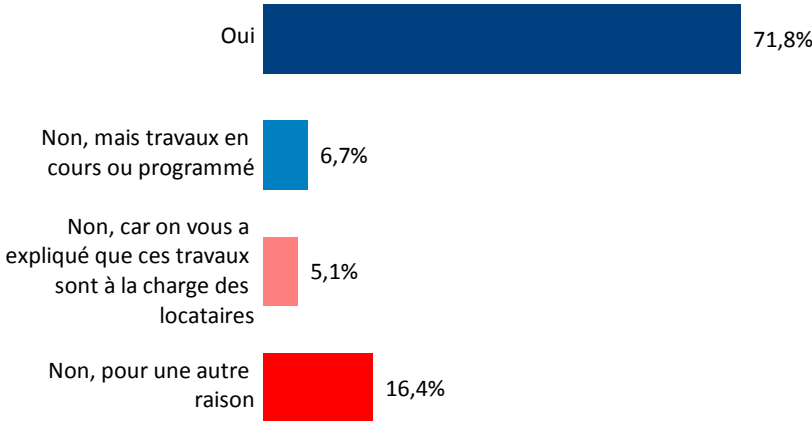
## 'Avez-vous eu une réponse à votre demande?'

(Base : 388 répondants)



## Y a-t-il eu une intervention de la Béarnaise Habitat suite à votre demande d'intervention technique ?'

(Base : 195 répondants)

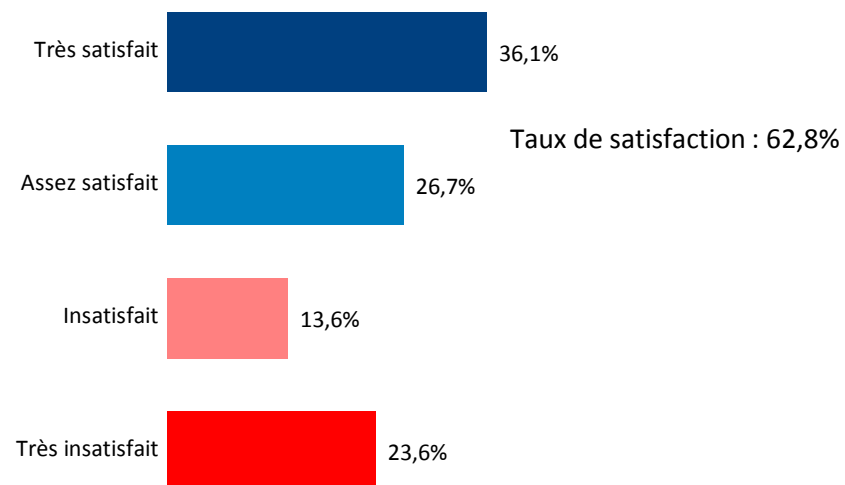




# LE TRAITEMENT DES DEMANDES

## 'Du traitement ou de la réponse apportée à votre demande technique ?'

(Base : 191 répondants)



## 'Vous jugez globalement le traitement des autres demandes ?'

(Base : 58 répondants)

