

Quel est votre avis sur la propreté des espaces extérieurs ?

% des personnes ayant répondu « satisfait » ou « très satisfait »

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	68	67	67	68	70
Logements collectifs	66	67			
Logements individuels	80	-			
Logements en QPV*	64	68			
Logements hors QPV	72	66			

7ème sur 13

Quel est votre avis sur la qualité de vie dans votre quartier (Ambiance, tranquillité, sécurité, qualité des espaces et services publics, ordures ménagères, commerces, stationnement) ?

% des personnes ayant répondu « satisfait » ou « très satisfait »

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	75	88	84	78	76
Logements collectifs	73	87			
Logements individuels	86	91			
Logements en QPV*	65	86**			
Logements hors QPV	83	90**			

9ème sur 13

Présentation de l'enquête

- Enquête Téléphonique effectuée du 03 au 08 octobre 2017
- Echantillon de 1123 locataires représentatifs de la composition de l'ensemble des locataires sur les critères de :
 - ⇒ quartier
 - ⇒ nature du logement (appartement collectif ou maison individuel) et Type
 - ⇒ localisation en QPV ou hors QPV
 - ⇒ ancienneté dans le logement
 - ⇒ ancienneté de la construction
 - ⇒ âge du locataire et nombre d'occupants
- Les taux indiqués dans ce document correspondent au pourcentage de personnes ayant répondu « satisfait » ou « très satisfait » à la question posée.
- Cette enquête a été menée, d'une manière strictement identique, auprès de l'ensemble des bailleurs sociaux de l'ex-région Poitou-Charentes, soit 13 organismes.

Habitat Sud Deux-Sèvres

Contact presse : Stéphane Leblanc - responsable communication - tél. : 05 49 09 20 04 - mail : leblancs@habitat-sud79.fr

www.habitat-sud79.fr



Rejoignez-nous sur Facebook : www.facebook.com/pages/Habitat-Sud-Deux-Sèvres

Enquête nationale de satisfaction



90%

de locataires satisfaits



SAVOIR-FAIRE CLIENT
 QUALITÉ
 écoute
 exigences
 communication
 SAVOIR-FAIRE

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2017 des locataires d'Habitat Sud Deux-Sèvres.

Tous les 3 ans, Habitat Sud Deux-Sèvres effectue une enquête de satisfaction auprès des locataires.

Comme pour les enquêtes précédentes, cette démarche a été menée collectivement par les bailleurs sociaux de l'ex-région Poitou-Charentes.

Cette étude a été confiée à un cabinet spécialisé : MARKET AUDIT (Roubaix) qui a réalisé plus de 80 000 enquêtes au niveau national et 18 000 pour le Poitou-Charentes.

Cette enquête révèle que :

- ⇒ Les locataires d'Habitat Sud Deux-Sèvres sont parmi les plus satisfaits du Poitou-Charentes (2ème sur 13) et de France.
- ⇒ Malgré une composition patrimoniale et sociale défavorable (81% de logements collectifs, 61% de logements de plus de 40 ans, 41% de logements situés en QPV, 77% de locataires bénéficiaires de l'APL), Habitat Sud Deux-Sèvres obtient un indice de satisfaction de 90 % (soit 12 points de plus que la moyenne nationale).
- ⇒ Il n'y a pas de différences significatives dans la perception des locataires habitant en QPV et les autres.
- ⇒ Les scores les plus faibles sont obtenus sur des questions pour lesquelles Habitat Sud Deux-Sèvres a peu ou pas de capacités d'actions (Espaces extérieurs, Sécurité...).

Globalement, quel est votre avis sur Habitat Sud Deux-Sèvres ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	90	88	88	85	78
Logements collectifs	90	90			
Logements individuels	88	83			
Logements en QPV*	90	89**			
Logements hors QPV	90	88**			

2ème sur 13

Seriez-vous prêt à recommander Habitat Sud Deux-Sèvres à un ami, une connaissance qui cherche un logement ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	88	85	81	85	80
Logements collectifs	87	85			
Logements individuels	89	86			
Logements en QPV*	87	87**			
Logements hors QPV	88	84**			

2ème sur 13

Quel est votre avis sur vos relations avec Habitat Sud Deux-Sèvres ? (qualité de l'accueil et des contacts)

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	89	87	87	85	84
Logements collectifs	90	89			
Logements individuels	88	80			
Logements en QPV*	89	91**			
Logements hors QPV	89	84**			

2ème sur 13

Quel est votre avis sur votre immeuble ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	82	79	-	77	nc
Logements collectifs	82	79			
Logements individuels	-	-			
Logements en QPV*	76	78**			
Logements hors QPV	88	80**			

2ème sur 13

Quel est votre avis sur la propreté des parties communes ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	81	83	77	72	70
Logements collectifs	81	83			
Logements individuels	-	-			
Logements en QPV*	79	83**			
Logements hors QPV	83	82**			

1er sur 13

Quel est votre avis sur l'état et le fonctionnement des équipements de votre immeuble ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	92	92	87	87	77
Logements collectifs	92	92			
Logements individuels	-	-			
Logements en QPV*	93	94**			
Logements hors QPV	92	91**			

1er sur 13

Quel est votre avis sur les interventions effectuées dans les parties communes ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	87	68	81	80	71
Logements collectifs	87	68			
Logements individuels	-	-			
Logements en QPV*	88	73**			
Logements hors QPV	86	60**			

3ème sur 13

Quel est votre avis sur votre logement ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	84	86	79	85	83
Logements collectifs	83	86			
Logements individuels	84	87			
Logements en QPV*	79	86**			
Logements hors QPV	87	87**			

6ème sur 13

Quel est votre avis sur l'état et le fonctionnement des équipements de votre logement ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	82	88	77	81	79
Logements collectifs	82	87			
Logements individuels	82	89			
Logements en QPV*	78	87**			
Logements hors QPV	85	88**			

3ème sur 13

Quel est votre avis sur la qualité des interventions effectuées dans votre logement ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	83	91	74	82	-
Logements collectifs	86	91			
Logements individuels	76	90			
Logements en QPV*	81	87**			
Logements hors QPV	85	92**			

5ème sur 13

Quel est votre avis sur le montant du loyer ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	88	83	73	84	80
Logements collectifs	87	84			
Logements individuels	90	81			
Logements en QPV*	85	82**			
Logements hors QPV	90	84**			

4ème sur 13

Quel est votre avis sur vos conditions d'entrée dans votre nouveau logement (informations, état des lieux, propreté et état du logement) ?

	Habitat Sud Deux-Sèvres			Moyenne Poitou-Charentes 2017	Moyenne nationale
	2017	2014	2011		
Global	94	95	91	90	85
Logements collectifs	92	94			
Logements individuels	100	Base faible			
Logements en QPV*	89	96**			
Logements hors QPV	98	Base faible			

1er sur 13

* : Quartiers prioritaires relevant de la Politique de la Ville > Clou Bouchet, Tour Chabot Gavacherie, Colline St André Pontreau
 ** : Résultats obtenus sur les segments ZUS/hors ZUS > Clou Bouchet, Tour Chabot Gavacherie