

Satisfaction locataires

- Mesure 2017 -



RÉSULTATS FLASHS

Rédigé par Frédéric PIETRIGA et Loïc PERRET
frederic.pietriga@aviso.fr / loic.perret@aviso.fr

Réf. : 2017/11009

Février 2017



AVISO Conseil

11 quai Rambaud - 69002 Lyon

Tél. 04 72 41 16 20

Fax 04 78 42 16 10

www.aviso.fr

Conduite de l'étude

Enquête téléphonique réalisée depuis le siège d'Aviso à Lyon



- **Du lundi 20 au samedi 25 février 2017 :**
Horaires d'appels : de 16h30 à 20h30
- **Questionnaire de 9 minutes en moyenne**
- **Équipe de 8 enquêteurs encadrée**



**741 locataires
interrogés**

Échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée (méthode des quotas) :

- Secteur / Taille du groupe immobilier
- Conventionnement / Quartiers Prioritaires de la Ville
- Ancienneté du locataire / Age du locataire

Locataires préalablement informés de la conduite de l'étude :

- Affichage dans les halls d'immeuble
- Ensemble du personnel de la SACVL

Principaux résultats

| | Bases | PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu | | | SATISFAIT Assez / Très | Évolution 2016/2017 | | |
|---|-------|---|------|------|----------------------------------|------------------------|--------------|---------|
| Logement | 737 | 18,7% | 6,9 | 11,8 | 46,3 | 35,0 | 81,3% | 81,9% → |
| Qualité des équipements du logement | 740 | 22,0% | 7,6 | 14,5 | 53,1 | 24,9 | 78,0% | 78,2% → |
| Qualité des travaux réalisés | 134 | 12,7% | | 9,0 | 32,1 | 55,2 | 87,3% | 86,3% → |
| Propreté des parties communes | 735 | 32,2% | 14,4 | 17,8 | 41,6 | 26,1 | 67,7% | 68,2% → |
| Fonctionnement des équipements de l'immeuble | 737 | 22,5% | 6,2 | 16,3 | 54,0 | 23,5 | 77,5% | 76,4% → |
| Traitement du problème signalé | 263 | 46,8% | 30,0 | 16,7 | 24,0 | 29,3 | 53,3% | 48,4% ↗ |
| Information donnée | 728 | 19,9% | 5,9 | 14,0 | 54,3 | 25,8 | 80,1% | 79,0% → |