

## PROPOSITION DE QUESTIONNAIRE (ordre Nouvelle-Aquitaine)

Tronc commun national

Tronc commun régional

Options

*Les options et les questions dépendant d'un filtre ne sont pas numérotées.*

Document de travail

## Nouveaux entrants

---

**[FILTRE] Si ancienneté du bail = moins d'1 an**

*D'une façon générale, avez-vous été satisfait de vos conditions d'entrée dans le logement (les informations sur le bail, l'assurance, l'APL, les charges, les services et personnes à contacter, l'état des lieux, la qualité et le délai de réalisation de travaux éventuels, livret d'accueil...) ?*

**Très satisfait / Plutôt satisfait / Plutôt pas satisfait / Pas du tout satisfait**

*Lors de votre entrée dans les lieux, avez-vous été (...) de :*

- *L'information sur le fonctionnement des équipements du logement et de l'immeuble*
- *Vos interlocuteurs*
- *L'état général et la propreté de votre logement*

## Qualité de vie dans le quartier

---

**Q1 : Concernant la qualité de vie dans votre quartier (tranquillité, ambiance générale, niveau d'équipements et de services, diriez-vous que vous en êtes (...)**

**Q2 : Plus précisément, parmi les éléments suivants, diriez-vous que vous êtes (...)**

- La propreté de la voirie et des espaces publics
- Le traitement et le ramassage des déchets ordures ménagères
- Le traitement et le ramassage des encombrants
- La tranquillité de votre quartier
- Les services et équipements de proximité
- Le stationnement
- *(Option) Les relations de voisinage*
- *(Option) Les transports en commun*

**[FILTRE] Locataires depuis 3 ans au moins**

Globalement, trouvez-vous que la qualité de vie de votre quartier

- s'améliore
- se maintient positivement
- se maintient négativement
- se dégrade

## Qualité de vie dans la résidence

---

**Q3 : Globalement, êtes-vous (...) de la résidence (immeuble) dans laquelle vous habitez ?**

**Q4 : Plus précisément, concernant votre résidence, êtes-vous (...)**

- des relations de voisinage
- de la tranquillité au sein de votre résidence
- (si collectif) de la propreté générale des abords de votre immeuble (voirie, stationnements, espaces verts)
- (si collectif) du fonctionnement général des équipements communs de votre immeuble (interphone, éclairage, boîte aux lettres, panneaux d'affichage, ascenseurs)
- (si collectif) de la propreté générale des espaces communs de votre résidence (locaux annexes, hall, cage d'escalier, palier)

**[FILTRE] Si insatisfaction sur la propreté générale des espaces communs :**

=> Pourquoi êtes-vous insatisfait de la propreté des espaces communs ? Est-ce à cause de... (plusieurs réponses possibles)

- La qualité du nettoyage (compétence des personnels, produits d'entretien...)
- La fréquence du nettoyage (nombre de passages insuffisant)
- Le comportement des habitants (dégradations, incivilités, encombrement des halls/paliers)
- L'état de votre immeuble (abîmé, vétuste...)

*(Option) A propos de la sécurité au sein de votre résidence, êtes-vous (...) ?*

**[FILTRE] Si insatisfaction sur la sécurité :**

=> Pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles, réponse spontanée, ne pas citer les choix proposés)

- L'occupation des halls
- Les trafics
- Les dégradations
- Le voisinage
- Les caves non sécurisées et/ou occupées
- Les parkings non sécurisés et/ou occupés
- Le local vélo non sécurisé et/ou occupé
- Les incivilités
- Autres (à préciser)

## Qualité de vie dans le logement

---

**Q5 : Globalement, êtes-vous (...) du logement dans lequel vous habitez ?**

**[FILTRE] Si peu ou pas satisfait :**

=> Pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)

- Localisation
- Nombre de pièces
- Superficie
- Insonorisation / confort acoustique
- Isolation thermique / confort thermique
- Consommation d'énergie
- Aménagement
- Autres (à préciser)

(Option) : Au regard des prestations offertes par votre logement et votre résidence, êtes-vous (...) ?

- Du montant du loyer (sans les charges)
- Du montant des charges
- (option) du montant des charges hors énergie
- (option) du rapport qualité/prix

**[FILTRE] Si peu ou pas satisfait des charges (plusieurs réponses possibles) :**

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait du montant de vos charges ?

- La qualité des prestations (pas à la hauteur de ce que vous attendez/payez)
- Un manque d'information (vous ne savez pas à quoi elles correspondent)
- Le montant plus élevé qu'ailleurs (par rapport à d'autres résidences/immeubles)
- Autres (à préciser)

(Option) question sur la raison de l'augmentation

**Q6 : Concernant le fonctionnement général des différents équipements de votre logement, diriez-vous que vous êtes (...) ?**

**[FILTRE] Si peu ou pas satisfait du fonctionnement des équipements :**

Pour quelle(s) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles, réponse spontanée, ne pas citer les choix proposés)

- Ventilation
- Chauffage
- Plomberie/robinetterie et équipements sanitaires
- Installation électrique
- Revêtements de sol
- Etat des fenêtres/menuiseries
- Autres (à préciser)

Q7 : Disposez-vous d'un abonnement de connexion internet fixe dans votre logement (type box ADSL ou fibre) ?

- Oui
- Non

[FILTRE] Si oui :

Concernant l'accès à internet, diriez-vous que vous êtes (...) ?

Document de travail

## Relation de service avec le bailleur et prise en charge des demandes

---

**Q8 : Globalement, lorsque vous êtes en contact avec votre bailleur, diriez-vous que vous êtes (...) de l'accueil qui vous est réservé (téléphone, déplacement dans les espaces d'accueil, mail, extranet...) ?**

**Q9 : Lors de ces contacts, diriez-vous que votre bailleur est :**

- Facile à joindre ? Oui/Non
- A votre écoute ? Oui/Non
- Efficace ? Oui/Non

**Q10 : Avez-vous contacté votre bailleur au cours des 12 derniers mois ? Oui/Non**

**[FILTRE] Si oui :**

**La dernière fois que vous avez contacté votre bailleur, c'était pour... (une seule réponse possible)**

- Une demande d'intervention dans le logement
- Une demande d'intervention dans les parties communes (panne/propriété)
- Une demande de changement de logement ou garage
- Une demande liée au loyer, aux charges (mode de paiement, difficulté) / une demande administrative
- Des troubles de voisinage / problèmes de tranquillité dans l'immeuble/le quartier

*(Option) Par quel moyen ?*

- Vous vous êtes rendu sur place
- Vous avez téléphoné
- Vous avez envoyé un courrier
- Vous avez envoyé un mail
- Depuis votre espace client

*(Option) Vous avez fait votre demande...*

- directement à une entreprise
- à votre bailleur

*(Option) Avez-vous eu une réponse à votre demande ?*

- Oui
- Non, je n'attendais pas de réponse (changement de situation)
- Non, pas encore, demande récente
- Non, pas de réponse du tout (mais réponse attendue)

**[FILTRE] Si pas de réponse du tout :**

*(Option) Avez-vous dû relancer votre bailleur pour obtenir une réponse ou pour que votre demande soit traitée ? Oui/Non*

**Concernant cette demande, êtes-vous (...) ?**

- (Option) De l'amabilité de vos interlocuteurs
- (Option) De la qualité de l'accueil
- De la facilité d'accès au bon interlocuteur
- De l'écoute et de la compréhension de la demande
- (Option) De la clarté des réponses

- De la rapidité des réponses apportées
- Du suivi de la demande
- De son traitement
- Globalement, concernant cette demande, vous en êtes...

**[FILTRE] Si insatisfaction de la demande globalement (3 réponses possibles, réponse spontanée, ne pas citer les choix proposés) :**

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait du traitement de votre demande ?

- Pas de réponse à la demande
- Délai de réponse de votre bailleur trop long
- Pas d'accord avec la réponse apportée par votre bailleur
- Réponse mais engagement non tenu
- Délai d'intervention du prestataire trop long
- Pas satisfait de la qualité de l'intervention
- Manque de clarté des informations données / du suivi de la demande
- Pas satisfait de la qualité de l'accueil (amabilité, écoute, disponibilité)
- Autre (à préciser)

**[FILTRE] Si le dernier contact est une demande d'intervention technique dans le logement :**

Y a-t-il eu une intervention suite à votre demande ?

- Oui, les travaux sont terminés
- Non, les travaux sont en cours ou programmés
- Non

**[FILTRE] Si pas d'intervention :**

Vous a-t-on expliqué pourquoi il n'y aurait pas d'intervention ?

- Oui et vous étiez d'accord
- Oui mais vous n'étiez pas d'accord
- Non

**[FILTRE] Si intervention :**

*(Option) Savez-vous qui a réalisé les travaux ?*

- La régie ouvrière de votre organisme
- Une entreprise liée par un contrat de maintenance
- Une autre entreprise

*(Option) Les travaux réalisés dans votre logement étaient-ils sous contrat d'entretien ? Oui/Non*

Concernant cette intervention, êtes-vous... ?

- Du respect de la date de rendez-vous
- De la rapidité de l'intervention
- De la qualité de l'intervention



**Q11 : Globalement, concernant l'information et la 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, notes d'information, espace client, affichage, avis d'échéance, décompte de charges, organisation de réunions collectives...), êtes-vous (...) ?**

*Plus précisément, que pensez-vous...*

- *(Option) des informations disponibles sur les panneaux d'affichage (dans le hall d'entrée de l'immeuble, intérêt et clarté de l'information)*
- *(Option) de la clarté des informations données sur les travaux à la charge des locataires*

*(Option) Votre bailleur diffuse un journal/une newsletter aux locataires qui s'appelle [nomdudocument], le/la recevez-vous ? Oui/Non*

**[FILTRE] Si oui :**

*(Option) Lisez-vous [nomdudocument] ?*

- *Systématiquement*
- *Occasionnellement*
- *Rarement*
- *Jamais*
- *Je ne le connais pas*

**[FILTRE] Si oui :**

*(Option) Êtes-vous satisfait de son contenu ?*

*(Option) Pour le traitement d'une demande réalisée auprès de l'organisme, préférez-vous être informé ?*

- *Par téléphone*
- *Par mail*
- *Par sms*

*(Option) Pour toutes les autres informations, préférez-vous être informé ?*

- *Par mail*
- *Par sms*
- *Par panneau d'affichage*
- *Par courrier*
- *Par le site internet*

*(Option) Utilisez-vous votre espace client locataire ? Oui/Non*

**[FILTRE] Si oui :**

*(Option) Pour quels motifs ? (5 réponses possibles)*

- *Loyer*
- *Réclamation*
- *Demande d'information*
- *Contact gestionnaire*

- Autre

*(Option) Êtes-vous satisfait de ce moyen de communication ?*

**[FILTRE] Si insatisfaction :**

*(Option) Pour quel(s) motif(s) ? (3 réponses possibles)*

- Méconnaissance
- Difficulté d'utilisation
- Pas d'accès internet
- Délais de réponse
- Services manquants (si oui, lesquels ?)

Document de travail

### Q12 : Au cours des deux prochaines années, envisagez-vous de déménager ? (Oui/Non)

#### **[FILTRE] Si oui :**

*(Option) Comment envisagez-vous ce déménagement ?*

- *En restant locataire du parc social (option complément : chez mon bailleur)*
- *En devenant locataire du parc privé*
- *En accédant à la propriété*
- *Ne sais pas encore*

*(Option) Sous quel délai envisagez-vous de déménager ?*

- *Moins de 6 mois*
- *6 mois*
- *Plus de 6 mois*
- *1 an*
- *2 ans*
- *Ne sait pas encore*

*(Option) Quelle est votre motivation ? (3 réponses possibles)*

- *Le logement est trop petit*
- *Le logement est trop grand*
- *Le logement est devenu inadapté (étages à monter, problèmes de mobilité...)*
- *Le montant du loyer est trop élevé*
- *Le montant des charges est trop élevé*
- *Mauvais état du logement (vétusté)*
- *Sentiment d'insécurité (vandalisme, incivilités...)*
- *Habiter une autre ville / un autre quartier (raison professionnelle, rapprochement familial)*

*(Option) Avez-vous déjà demandé une mutation (un autre logement) à votre bailleur ? Oui/Non*

#### **[FILTRE] Si oui :**

*(Option) Depuis combien de temps avez-vous fait la demande ?*

- *Moins d'un an*
- *Entre un et deux ans*
- *Plus de deux ans*

*(Option) Vous a-t-on apporté une réponse ?*

- *Oui, positive*
- *Oui, négative*
- *Non*

## Satisfaction générale

---

**Q13 : Si des proches étaient à la recherche d'un logement, leur recommanderiez-vous votre bailleur ? Oui/Non**

*(Option) Si des proches étaient à la recherche d'un logement, sur une échelle de 0 à 10, quelle note attribuez-vous à votre intention de leur recommander votre bailleur ? 0 étant la plus mauvaise note, et 10 la meilleure*

0/1/2/3/4/5/6/7/8/9/10

**Q14 : Au final, diriez-vous que vous êtes (...) de votre bailleur ?**

Document de travail