



PPVS

Parc Privé
à Vocation
Sociale

Enquête de satisfaction auprès des propriétaires

Cette enquête de satisfaction est un modèle-type proposé par la Fapil, elle doit être adaptée aux spécificités de chaque structure.

Pourquoi une enquête de satisfaction ?

Cette enquête est conçue pour permettre aux associations qui interviennent dans le cadre de l'intermédiation locative (mandat de gestion ou sous-location) d'évaluer la qualité de leur gestion auprès du propriétaire. Elle doit permettre de vous questionner sur la perception de votre gestion par les propriétaires-bailleurs qui vous confient un logement.

Comment mener l'enquête de satisfaction auprès de vos propriétaires ?

- Par **des entretiens individuels avec vos propriétaires**, par exemple au moment du renouvellement du mandat ou d'un changement de locataire. Le questionnaire peut alors vous servir de base pour demander au propriétaire un retour qualitatif sur les différents services qui lui sont rendus. Il doit évidemment être adapté en fonction de la nature de votre relation avec le propriétaire (locataire ou mandataire) et du contenu du contrat qui vous lie (contrat de location ou mandat de gestion). L'avantage des entretiens individuels est de vous permettre une discussion approfondie sur les insatisfactions du propriétaire et les dysfonctionnements repérés. L'entretien permettra éventuellement d'améliorer votre gestion future à l'égard du propriétaire interrogé et, le cas échéant, vis-à-vis de l'ensemble des propriétaires en cas de problèmes récurrents. L'inconvénient de ces entretiens est de pouvoir consacrer un temps suffisant d'échange avec les propriétaires tout en collectant les informations recueillies dans une démarche d'amélioration continue. L'entretien personnalisé peut également ne pas être propice à une évaluation objective du propriétaire.



- Par un questionnaire anonymisé envoyé à l'ensemble de vos propriétaires à un instant donné. Nous vous conseillons d'utiliser un logiciel de sondage en ligne type [surveymonkey](https://www.surveymonkey.com) afin de ne pas avoir à retraiter les informations recueillies. Il vous faut pour cela enregistrer les questions sur le logiciel et posséder les adresses mail de vos propriétaires. L'avantage du questionnaire anonymisé est de pouvoir obtenir des données quantitatives qui vous permettront de mettre en valeur la qualité de votre gestion tout en corrigeant les points d'insatisfaction. Le risque du questionnaire anonyme est de ne pouvoir obtenir un nombre de réponses suffisantes pour vous évaluer. De plus ce type de questionnaire est généralement plutôt remplie par les propriétaires satisfaits.

Le modèle de questionnaire proposé par la Fapil

1. Le (les) logement(s) que vous nous avez confié(s) en gestion est (sont) -ils :

- Un héritage
- Un placement immobilier
- Une résidence secondaire
- Un logement acquis pour y habiter plus tard
- Autre (préciser).....

2. Avant de louer via notre association, votre logement était :

- Loué
 - Si oui, il s'agissait d'une gestion
 - Directe via une agence Immobilière « classique »
 - Autres(préciser).....
 - Si oui, le loyer pratiqué était-il supérieur au loyer actuel ?
 - Oui Non
- Prêté à titre gracieux
- Occupé par vous au titre de votre résidence principale
- Vacant
 - Si oui, depuis combien de temps ?
 - moins d'1 an entre 1 et 2 ans plus de 2 ans
 - Selon quelle était la cause principale de la vacance ?
.....



3. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous confié la gestion de votre logement à une association (plusieurs réponses possibles) ?

	Pas Important du tout	Peu Important	Assez Important	Très Important
Faire un geste solidaire				
Ne pas avoir à gérer la location de mon logement				
Pour bénéficier d'avantages financiers (déductions, subventions)				
Pour remédier à la vacance de mon logement				
Pour limiter les impayés et bénéficier d'outils de garanties				
Pour remettre mon bien en état et le louer				
Pour assurer l'entretien de mon logement dans la durée				
Pour bénéficier d'un suivi individualisé du locataire et d'une gestion rapprochée				

4. Quel est selon vous le principal inconvénient de la location solidaire ?

- Le niveau du loyer pratiqué
- Le fait de ne pas choisir mon locataire
- La durée d'engagement
- La qualité des outils et garanties contre les risques locatifs
- Les a priori des copropriétaires sur le public accueilli
- Autres (Préciser)

.....

5. Quels arguments avancés par l'association vous ont convaincu de lui confier votre (vos) logement(s) ?

- Etre solidaire de personnes défavorisées
- La tranquillité de gestion
- La proximité de gestion
- La réduction de la vacance
- Les abattements fiscaux et aides aux travaux
- Les garanties proposées et la gestion des impayés
- La veille technique sur votre logement
- L'aide à la réalisation de travaux et/ou à l'amélioration de votre bien



9. Quelle appréciation avez-vous de votre (vos) interlocuteur(s) (gestionnaire, comptable, directeur (trice), etc.) ?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Disponibilité de votre interlocuteur				
Réactivité dans la réponse apportée à vos questions				
Professionalisme de l'équipe				
Informations délivrées et conseils apportés				
Suivi de la location et la continuité de l'intervention (entre les différents interlocuteurs et/ou services)				

Vos remarques sur les professionnels assurant la gestion de votre logement.

.....
.....
.....

10. Si vous passiez par une agence immobilière « classique » auparavant, vous considérez que votre (vos) interlocuteur(s) au sein de l'association est (sont) :

	Moins	Semblable	Plus	Ne sait pas
Professionnel				
Réactif				
Compétent				
Efficace				
Disponible				

11. Quelle appréciation avez-vous des services rendus et des prestations proposées durant la location ?

Gestion des sinistres

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Détection des incidents				
Mise en jeu des assurances et aide à la perception des remboursements				
Commande et suivi des travaux				



Vos remarques :

.....

.....

.....

.....

Gestion des impayés et dégradations

Avez-vous souscrit une assurance pour les impayés de loyer ? Oui Non
Si non, pourquoi ?

.....

.....

.....

Avez-vous souscrit une assurance pour les dégradations ? Oui Non
Si non, pourquoi ?

.....

.....

.....

Sur le traitement de l'incident locatif

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Suivi et mise en place de la procédure (phase amiable, phase contentieuse)				
Informations qui vous ont été transmises				
Résolution de l'incident				

Vos remarques :

.....

.....

.....

.....



Gestion locative comptable et aide dans vos déclarations et le respect de vos obligations

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Contenu et fréquence des rapports sur la gestion				
Régularisation annuelle des charges				
Régularité dans le versement des loyers				
Aide à la déclaration de vos revenus fonciers				
Information sur les évolutions légales et vos obligations en tant que bailleur				

Gestion en copropriété

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Représentation et retour fait suite aux AG de copropriété				
Relais et lien avec le syndic pour les affaires courantes				

Vos remarques :

.....
.....
.....
.....
.....

12. Les prestations et services mis en œuvre sont conformes à ceux qui vous avaient été annoncés ?

Oui

Non

Si non, sur quel(s) aspect(s) ?

.....
.....
.....



13. Au regard des honoraires versés, vous considérez que la prestation est

- Pas du tout satisfaisante
- Plutôt pas satisfaisante
- Plutôt satisfaisante
- Très satisfaisante

14. A la fin de votre contrat, que comptez-vous faire pour la gestion de votre logement ?

- Prolonger le contrat (mandat/bail) actuel
- Reprendre la gestion locative en direct, avec le même locataire
- Reprendre la gestion locative en direct sans avoir recours à la location/sous-location
- Confier la gestion de votre logement à une agence classique
- Vendre votre logement
- Reprendre votre logement pour vous ou un proche
- Transmettre votre logement à vos enfants ou héritiers

15. Avez-vous d'autres logements locatifs en plus de celui (ceux) confié(s) en gestion à notre organisme ?

- Oui Non

Si oui, Combien :

16. Vous recommanderiez à d'autres propriétaires l'association pour la gestion de leur bien

- Oui, certainement Non, sans doute pas
 Oui, probablement Non, certainement pas

17. Vous seriez prêt à promouvoir la location via notre association auprès d'autres propriétaires bailleurs ?

- Oui, certainement Non, sans doute pas
 Oui, probablement Non, certainement pas