



## Enquête de satisfaction auprès des occupants de logements certifiés

Depuis 1974, grâce aux certifications de QUALITEL, les particuliers peuvent identifier les logements proposés par les promoteurs et les constructeurs qui ont fait le choix de la qualité certifiée. Soucieux d'évaluer **la qualité perçue par les usagers de logements certifiés**, QUALITEL a mandaté l'institut CSA pour réaliser une **enquête de satisfaction auprès des occupants de logements certifiés**.

L'objectif de l'étude était double : **évaluer le niveau de confort et la satisfaction perçus par les usagers sur les principaux thèmes de la certification** (acoustique, thermique, qualité de l'air, luminosité, etc.) mais aussi **cerner leurs attentes en termes de confort et d'équipements**.

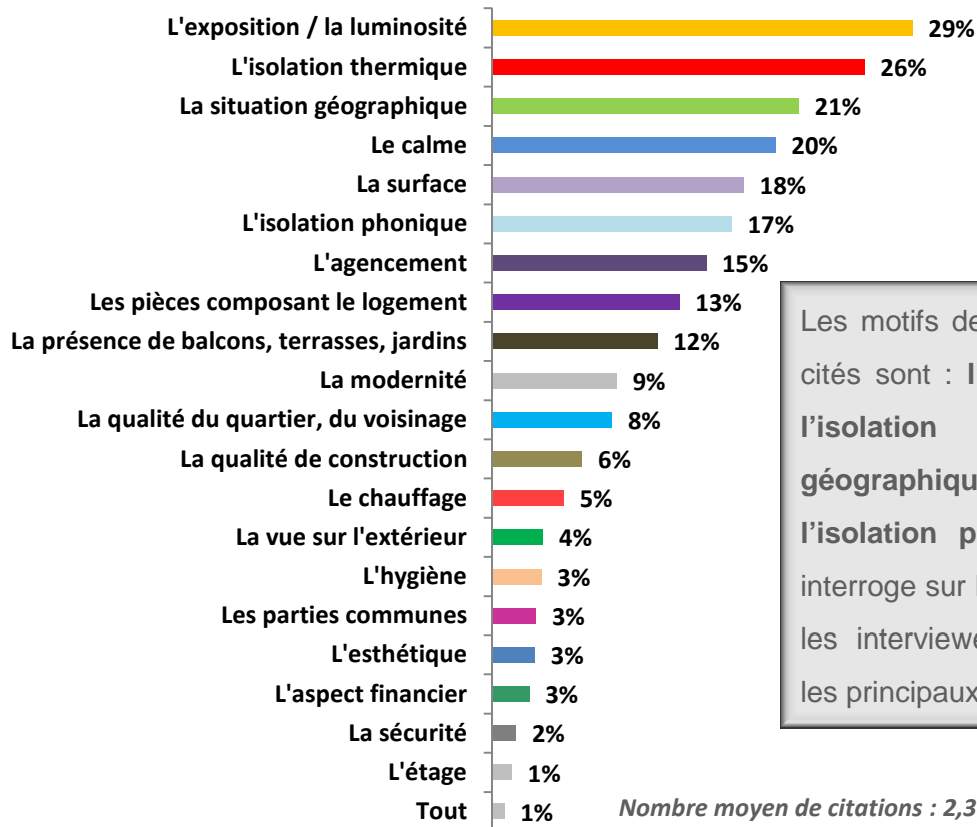
### La méthodologie :

- **Univers** : les occupants de logements certifiés par QUALITEL et sa filiale CERQUAL entre 1990 et 2007
- **Echantillon** : constitué selon la méthode des quotas et représentatif des opérations certifiées entre 1990 et 2007. Quotas sur la région, le type de logement (individuel ou collectif), de certification, l'âge de l'interviewé, sa PCS et stratification par année de livraison du logement. 603 occupants de logements certifiés ont été interrogés.
- **Recueil de données** : administré par téléphone (système CATI).
- **Date du terrain** : du 8 au 20 octobre 2010

## La satisfaction globale vis-à-vis de la qualité du logement

95% des personnes interrogées déclarent être satisfaites de la qualité de leur logement. Le niveau de satisfaction est donc très élevé. Même s'il est un peu plus élevé pour les maisons individuelles (97% versus 94% pour les logements collectifs), le niveau de satisfaction est sensiblement identique quel que soit le profil des personnes interrogées.

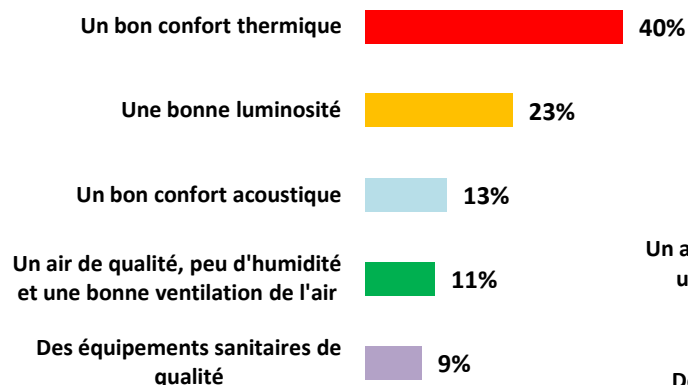
### Les principaux sujets de satisfaction



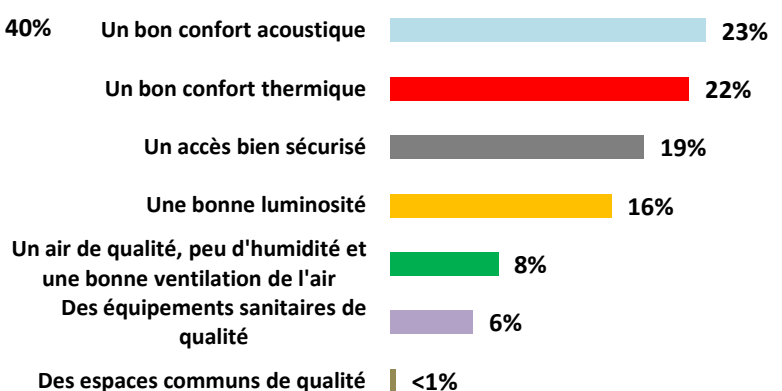
Les motifs de satisfaction les plus souvent cités sont : l'exposition et la luminosité, l'isolation thermique, la situation géographique, le calme, la surface, l'isolation phonique, etc. Lorsqu'on les interroge sur les motifs de cette satisfaction, les interviewés citent donc spontanément les principaux critères de la certification.

### La caractéristique la plus importante d'un logement

Pour les habitants d'un logement individuel :



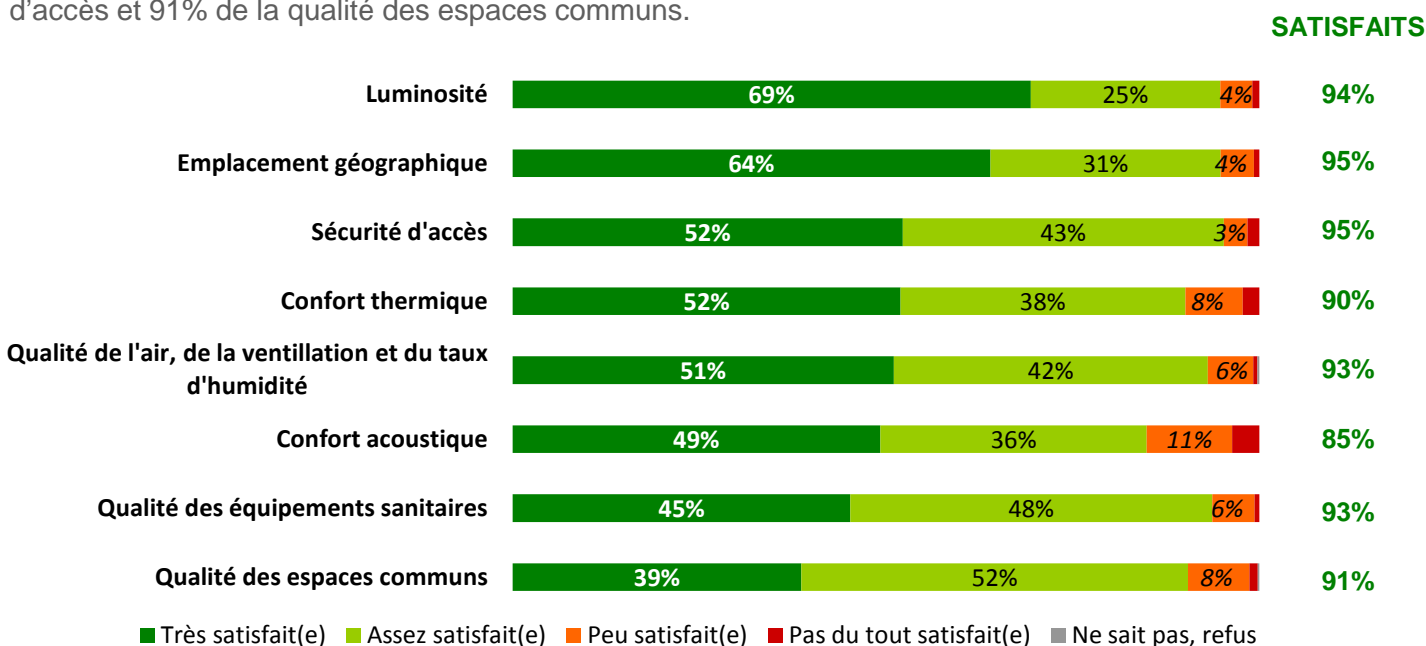
Pour les habitants d'un logement collectif :



On constate sans surprise qu'un bon confort thermique est la caractéristique la plus importante pour les usagers de logements individuels alors que c'est le confort acoustique qui prime pour les logements collectifs. Le confort thermique est aussi une priorité pour les occupants de logements collectifs. Il ressort en deuxième position juste devant un accès bien sécurisé. La luminosité arrive en deuxième position pour les logements individuels et en quatrième position pour les logements collectifs.

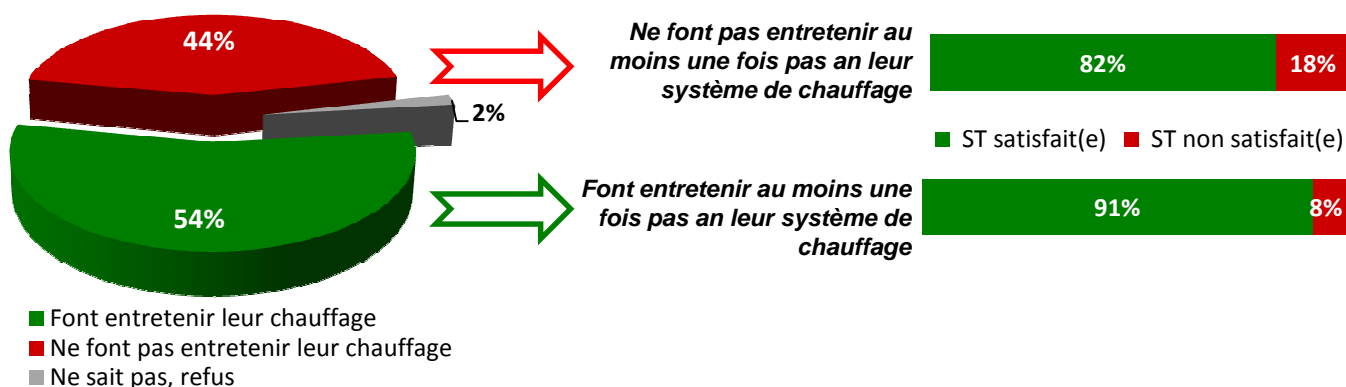
## La satisfaction détaillée de la qualité du logement

L'analyse de la satisfaction détaillée des usagers montre que, **pour tous les critères pris en compte, le niveau de satisfaction est au minimum de 85%**. Avec un taux de satisfaction de 85%, **le confort acoustique est moins souvent associé à un critère de satisfaction**. Tous les autres critères ont un taux de satisfaction au moins égal à 90%. **Le niveau de satisfaction est particulièrement élevé pour les critères de luminosité et d'emplacement géographique** (respectivement 94% et 95% des personnes satisfaites). Pour les logements collectifs, 95% des personnes interrogées sont satisfaites de la sécurité d'accès et 91% de la qualité des espaces communs.



## Le confort thermique

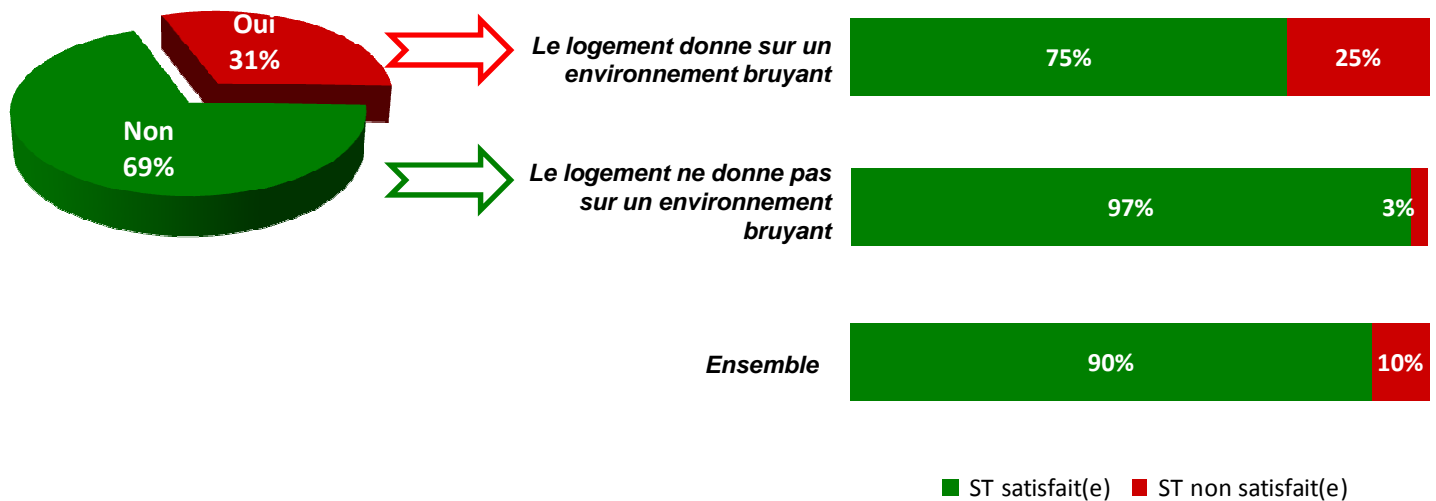
83% des occupants de logements certifiés sont satisfaits du confort thermique en été et 87% du confort thermique en hiver. 86% des interviewés sont satisfaits de la qualité du chauffage principal de leur logement. Quand on affine l'analyse, on constate que **ceux qui entretiennent leur système de chauffage au moins une fois par an sont plus souvent satisfaits** (91% contre seulement 82% pour ceux qui n'entretiennent pas leur système de chauffage). Par ailleurs, le niveau de satisfaction est de 94% pour les maisons et 84% pour les immeubles.



## Le confort acoustique

Votre logement donne-t-il sur un environnement bruyant ?

Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de l'isolation acoustique ?



Interrogés sur le confort acoustique, **85% des usagers se déclarent satisfaits**. Logiquement, ceux dont le logement ne donne pas sur un environnement bruyant sont plus souvent satisfaits (97% vs 75%). Le niveau de satisfaction diffère aussi en fonction du type d'habitation. **Les occupants de maison sont plus fréquemment satisfaits** (91% vs 83% pour les logements collectifs). Dans les immeubles, ils sont 80% à être satisfaits de l'isolation acoustique par rapport aux bruits venant des voisins.

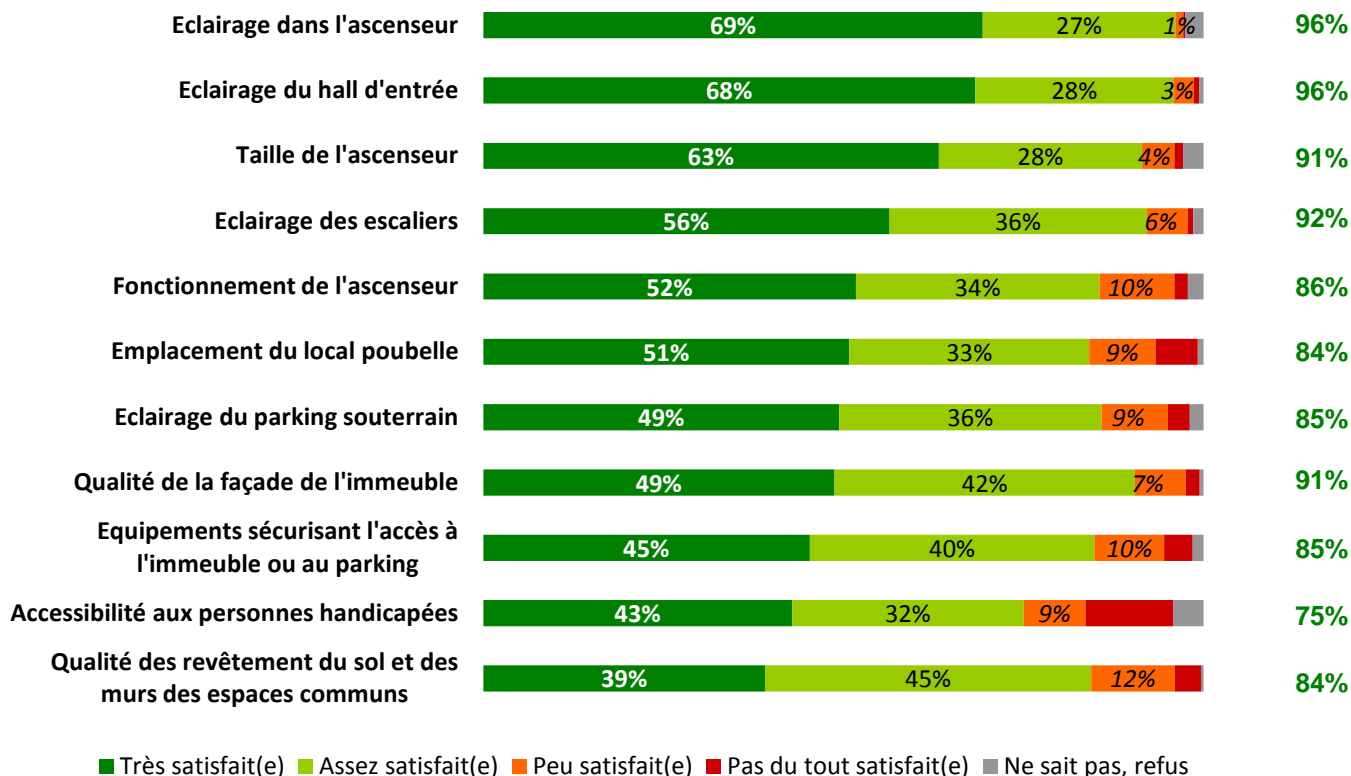
## La ventilation, la qualité de l'air et l'humidité

La qualité de l'air est jugée bonne ( **90% d'interviewés satisfaits**). 1 personne sur 2 est très satisfaite, avec **peu de problèmes de moisissures ou d'humidité** (moins d'une personne sur 10). **Les occupants de maison individuelle sont globalement plus satisfaits** (97% versus 92% pour les logements collectifs).

## La qualité des espaces communs



### SATISFAITS



91% des personnes interrogées sont satisfaites de la qualité des espaces communs. Trois critères obtiennent un taux de satisfaction supérieur ou égal à 95% : l'éclairage dans l'ascenseur (96%), dans le hall d'entrée (96%) et la sécurité d'accès (95%). Avec 75% des interviewés satisfaits, l'accessibilité aux personnes handicapées obtient le score le plus faible. L'emplacement du local poubelle obtient un niveau de satisfaction de 84%.

En résumé, les occupants de logements certifiés sont globalement très satisfaits de la qualité de leur logement. Plus de 9 interviewés sur 10 sont satisfaits. De plus, 1 interviewé sur 2 déclare être très satisfait. De facto, 90% des personnes interrogées déclarent que la qualité générale de leur logement est restée stable ou s'est améliorée depuis qu'ils ont emménagé.

#### Contacts CSA :

Véronique VAILLANT, directrice d'études : [veronique.vaillant@csa.eu](mailto:veronique.vaillant@csa.eu)  
 Romain SABATTÉ, chargé d'études : [romain.sabatte@csa.eu](mailto:romain.sabatte@csa.eu)