

# OBSERVATOIRE DU BIEN-ÊTRE DANS LES IMMEUBLES

Rapport d'étude - Vague 2022

Préparé pour PLURIENCE



GAME CHANGERS



# AGENDA

1. CONTEXTE
2. ENJEU ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE
3. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE
4. RÉSULTATS CLÉS
5. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# RAPPEL LE CONTEXTE

L'association **Plurience** a souhaité reconduire avec Ipsos, l'« Observatoire Plurience du Bien-Être dans les Immeubles ».

Les principaux enseignements de cette enquête, communiqués via différents médias, contribuent à **améliorer la connaissance pour les professionnels des souhaits exprimés par les occupants** des immeubles sur leur logement. Les résultats de cet observatoire ont été actualisés jusqu'en 2015 en Omnibus face-à-face, et depuis 2019 en ad'hoc online via l'Access Panel online d'Ipsos.

Du fait de la reconduction du dispositif online cette année, les résultats de 2022 peuvent être **comparés avec ceux des 3 dernières mesures** : 2019, 2020 et 2021.



L' ENJEU POUR *PLURIENCE*

**AMÉLIORER LA CONNAISSANCE,  
POUR LES PROFESSIONNELS DE  
L'IMMOBILIER DES SOUHAITS  
EXPRIMÉS PAR LES OCCUPANTS DES  
IMMEUBLES SUR LEUR LOGEMENT**



# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



# DISPOSITIF DE L'ÉTUDE

## Rappel



### MÉTHODE ÉCHANTILLONNAGE

- La population cible est sélectionnée au sein du panel online Ipsos via un algorithme aléatoire ayant pour finalité de donner la même chance à chaque individu d'être sollicité
- Population national représentatif structurée selon la méthode des quotas : Sexe, âge, region (*Source: INSEE*)



### CIBLE INTERROGÉE

- Echantillon national représentatif de **2000** individus âgés de 20-75 ans résidant en France Métropolitaine (hors Corse) dont **765 qui vivent actuellement en appartement**
- L'échantillon total est national représentatif sur les critères :
  - Sexe
  - Age
  - Région (UDA en 9)
  - Catégorie de commune
  - CSP pers. de référence du foyer

*Source: INSEE*



### COLLECTE

- Cette étude a été réalisée en Ad Hoc Online auprès d'un échantillon issus de l'Access Panels On-Line d'Ipsos (vivier qualifié de plus de 200.000 individus en France).
- Le terrain s'est déroulé du 12 au 22 Mai 2022



### TRAITEMENT STATISTIQUE

- Pondération de l'échantillon
- Méthode de pondération utilisée : calage sur marge
- Critères de redressement : Sexe, âge, région, catégorie de commune et CSP de la personne de référence du foyer.

# QUESTIONNAIRE

## Rappel

Questionnaire d'une durée moyenne de 8 minutes (15 questions, dont 5 questions ouvertes)

Structure du questionnaire (identique à celle utilisée en 2021) :

### 1 PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

---

Age  
Sexe  
Région / Catégorie de commune  
Composition du foyer / situation familiale / revenu du foyer  
PCS du répondant et du chef de famille  
Type d'habitat (maison individuelle / appartement)

### 2 SPÉCIFICITÉS DU LOGEMENT

*(partie posée uniquement aux personnes qui vivent en appartement)*

---

Statut de l'occupant (propriétaire, locataire)  
Type d'immeuble (monopropriété / copropriété)  
Nombres d'appartements dans l'immeuble

### 3 PERCEPTION / ÉVALUATION DE L'IMMEUBLE

*(partie posée uniquement aux personnes qui vivent en appartement)*

---

Sentiment à l'égard de l'immeuble (positif / négatif)  
Sentiment positif :  
- Raisons en spontané (dont la principale raison) et en assisté  
Sentiment négatif :  
- Pistes d'amélioration en spontané et en assisté  
- Raisons en spontané et en assisté

### 4 QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES

*(partie posée uniquement aux personnes qui vivent en appartement)*

---

Satisfaction à l'égard du gestionnaire/syndic de copropriété

**Nouveaux sujets :** Nouveaux modes de tenue des AG (présentiel vs distanciel, préférence), importance de la rénovation énergétique

# RÉSULTATS CLÉS

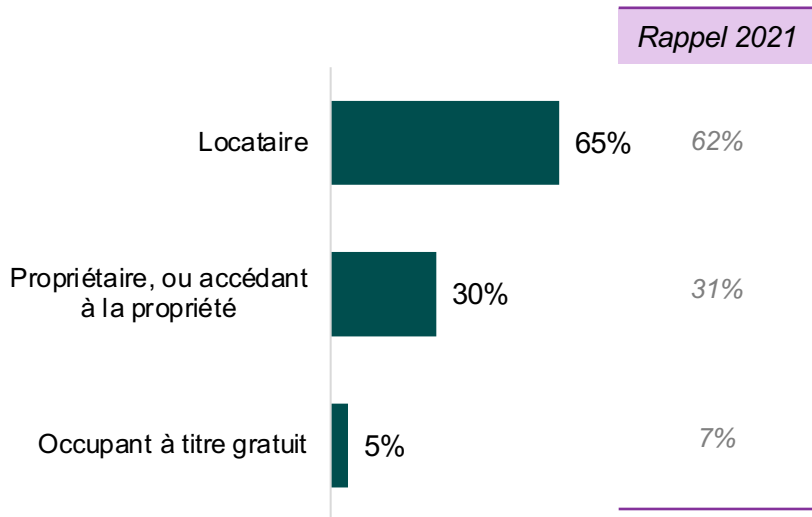


# PROFIL DES OCCUPANTS ET DE LEUR IMMEUBLE

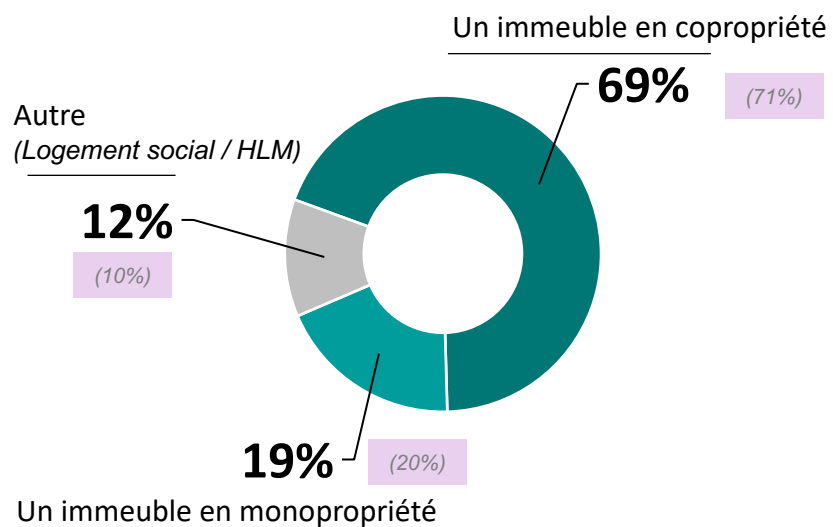
2/3 des habitants sont actuellement locataires.

Le régime de la copropriété prédomine (69%), devant celui de la monopropriété (19%).

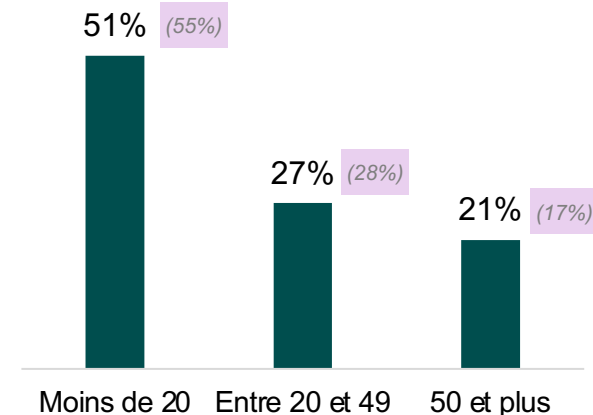
## STATUT D'OCCUPATION



## TYPE D'IMMEUBLE



## TAILLE DE L'IMMEUBLE (nombre d'appartements)



# PROFIL DES OCCUPANTS ET DE LEUR IMMEUBLE

Les propriétaires sont logiquement plus présents dans les immeubles en copropriété.  
Pour les immeubles en monopropriété, la grande majorité des occupants sont locataires.

	<b>TOTAL</b> (n=765)	<b>Copropriété</b> (n=525)	<b>Monopropriété</b> (n=145)	<b>Autre</b> (HLM, logement social) (n=95)
Propriétaires	30%	42%	7%	-
Locataires	65%	54%	86%	93%
Occupants à titre gratuit	4%	4%	5%	7%
Autre	1%	-	2%	-
<b>SOMME</b>	100%	100%	100%	100%

# LES ENSEIGNEMENTS DE CETTE NOUVELLE MESURE



## Les français se sentent bien dans leurs immeubles, et ce depuis des années (résultats globalement très stables dans le temps)

### TRANQUILLITÉ et VOISINAGE, de loin les principales sources de bien-être :

Le bien-être est **très fortement corrélé** à la tranquillité et au voisinage, que ce soit en positif ou en négatif.

Il s'agit des thématiques **les plus restituées spontanément** au moment d'évoquer les raisons de bien-être et de mal-être.

Les habitants d'immeubles parlent d'un lieu de vie **calme, sans nuisance sonore**, où les **relations** entretenues avec le voisinage sont **agréables**.

*La tranquillité, première raison identifiée, apparaît comme encore plus déterminante dans le bien-être pour les locataires, les petits immeubles et dans les plus petites agglomérations.*

### Même si les ÉQUIPEMENTS ET SERVICES génèrent aussi de l'intérêt :

L'exercice d'identification des sujets en **assisté** (sur liste) fait également ressortir le **plaisir apporté au quotidien** par certains équipements et services.

Les plus cités sont le **parking, l'ascenseur, le chauffage**, ou encore le **câblage de l'immeuble** (TV, Internet).

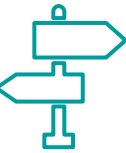
*Les équipements & services sont beaucoup moins déterminants dans le bien-être des personnes qui vivent dans des immeubles de type logements sociaux/HLM.*

### Quelques axes identifiés pour améliorer la QUALITÉ DE VIE :

Les attentes et idées qui émergent auprès des personnes qui ne se sentent pas vraiment bien sont logiquement liées aux raisons qui agissent aujourd'hui sur leur mal-être :

- La réalisation de **travaux de rénovation** est identifiée par beaucoup, notamment les travaux **d'isolation** (pour limiter les nuisances sonores).
- **L'ajout d'équipements et services** pour apporter du **confort dans le quotidien** des habitants : un jardin, une cour, une piscine, un parking, un ascenseur, l'ajout d'un concierge, ...
- Pour pallier aux problèmes de voisinage : une **amélioration des relations** avec les voisins dans la mesure du possible ou tout simplement un **déménagement**.

# LES ENSEIGNEMENTS DE CETTE NOUVELLE MESURE



## TRANQUILLITÉ et VOISINAGE, de loin les principales sources de bien-être :

Le bien-être est **très fortement corrélé** à la tranquillité et au voisinage, que ce soit en positif ou en négatif.

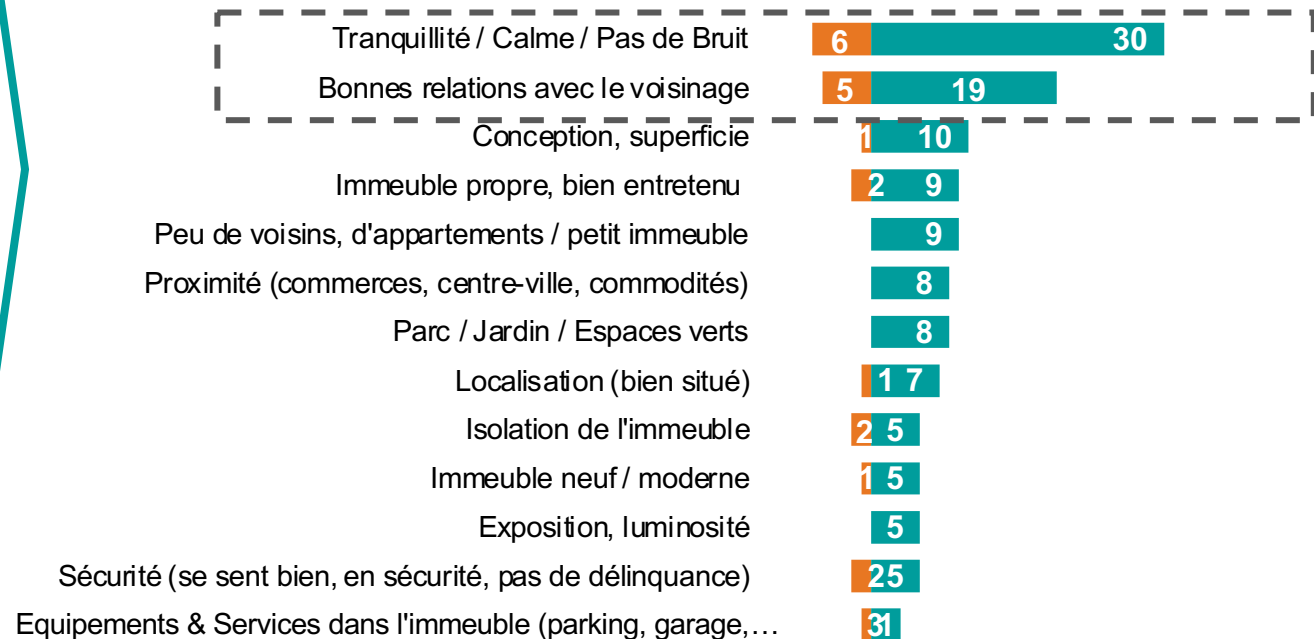
Il s'agit des thématiques **les plus restituées spontanément** au moment d'évoquer les raisons de bien-être et de mal-être.

Les habitants d'immeubles parlent d'un lieu de vie **calme, sans nuisance sonore**, où les **relations** entretenues avec le voisinage sont **agréables**.

*La tranquillité, première raison identifiée, apparaît comme encore plus déterminante dans le bien-être pour les locataires, les petits immeubles et dans les plus petites agglomérations.*

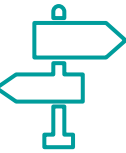
**86%** se sentent **bien** dans leur immeuble (85% en 2021)  
vs **14%** ne se sentent **pas bien** (15% en 2021)

■ Raison principale du mal être (spontané)    ■ Raison principale du bien être (spontané)



Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

# LES ENSEIGNEMENTS DE CETTE NOUVELLE MESURE



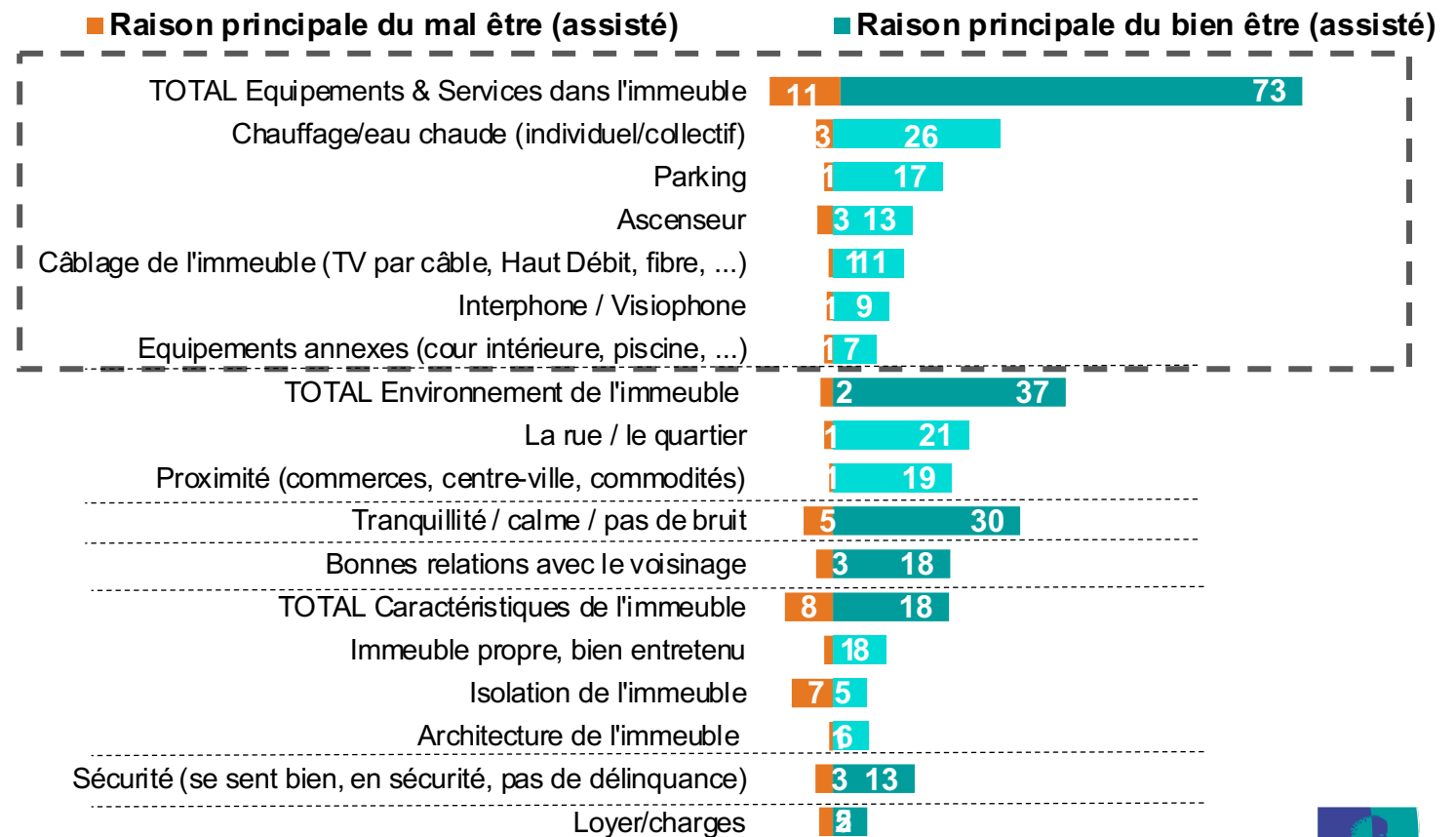
## Même si les ÉQUIPEMENTS ET SERVICES génèrent aussi de l'intérêt :

L'exercice d'identification des sujets en **assisté** (sur liste) fait également ressortir le **plaisir apporté au quotidien** par certains équipements et services.

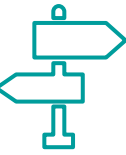
Les plus cités sont le **parking**, l'**ascenseur**, le **chauffage**, ou encore le **câblage de l'immeuble** (TV, Internet).

*Les équipements & services sont beaucoup moins déterminants dans le bien-être des personnes qui vivent dans des immeubles de type logements sociaux/HLM.*

**86%** se sentent **bien** dans leur immeuble (85% en 2021)  
vs **14%** ne se sentent **pas bien** (15% en 2021)



# LES ENSEIGNEMENTS DE CETTE NOUVELLE MESURE



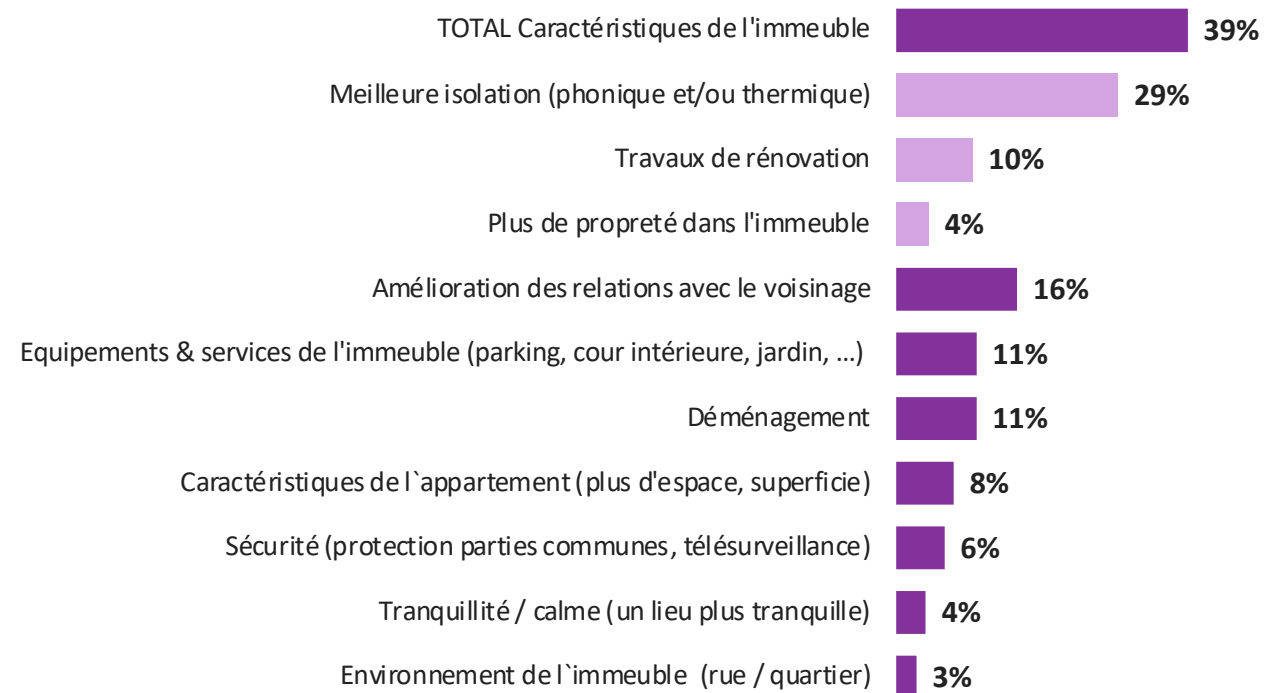
## Quelques axes identifiés pour améliorer la QUALITÉ DE VIE :

Les attentes et idées qui émergent auprès des personnes qui ne se sentent pas vraiment bien sont logiquement liées aux raisons qui agissent aujourd'hui sur leur mal-être :

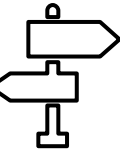
- La réalisation de **travaux de rénovation** est identifiée par beaucoup, notamment les travaux **d'isolation** (pour limiter les nuisances sonores).
- **L'ajout d'équipements et services** pour apporter du **confort dans le quotidien** des habitants : un jardin, une cour, une piscine, un parking, un ascenseur, l'ajout d'un concierge, ...
- Pour pallier aux problèmes de voisinage : une **amélioration des relations** avec les voisins dans la mesure du possible ou tout simplement un **déménagement**.

**14%** ne se sentent **pas bien** (15% en 2021)

**Axes d'amélioration identifiés spontanément par ces personnes :**



# SYNTHÈSES – THÉMATIQUES SPÉCIFIQUES



## RELATION AVEC LE GESTIONNAIRE / SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

74% des habitants d'appartements sont **satisfaits** de leur relation avec le gestionnaire/syndic de copropriété (75% en 2021), dont **23%** se considèrent **très satisfaits** (27% en 2021).

Les résultats sont **très stables** depuis 2020.

Base : 765 individus, âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

## PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Dans le contexte de pandémie, **61%** des **propriétaires** ont eu recours aux **nouveaux modes de participation** pour les assemblées générales (visioconférence, vote par correspondance).

Toutefois, les **avis** à l'égard de ces solutions alternatives sont **mitigés** : 46% d'entre eux estiment que ça facilite leur intérêt pour la vie de l'immeuble, alors que 54% pensent le contraire.

Base : 232 individus, **propriétaires** âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

La rénovation énergétique est un **sujet prioritaire** pour la **moitié** des habitants qui vivent en immeuble (51%). 31% ne portent pas d'intérêt, 18% n'ont pas d'avis sur la question.

La **principale motivation** identifiée est la possibilité de réaliser des **économies d'énergie**, loin devant le caractère écologique de ce type d'acte.

Du côté des **freins**, plusieurs raisons sont évoquées : la difficulté pour réaliser des travaux dans des **logements habités**, le **reste à charge** des travaux qui est jugé trop important, ou simplement le fait que certaines personnes ne se sentent **pas concernées** (de par leur statut d'occupant ou encore l'état du logement).

Base : 765 individus, âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. PERCEPTION DU BIEN-ÊTRE DANS LES IMMEUBLES
2. RAISONS DE BIEN-ÊTRE ET DE MAL-ÊTRE
3. AXES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DANS LES IMMEUBLES *(pour les personnes qui ressentent un mal-être)*
4. RELATION AVEC LE GESTIONNAIRE / SYNDIC DECOPROPRIÉTÉ
5. PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES
6. RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



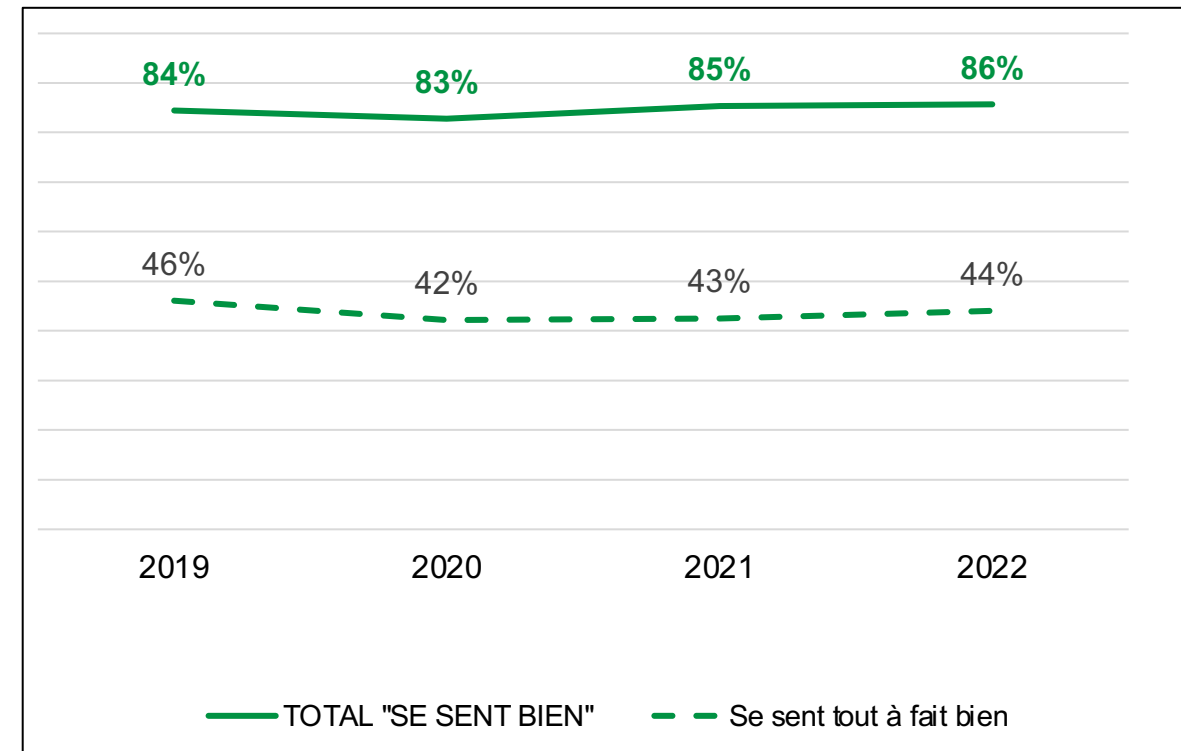
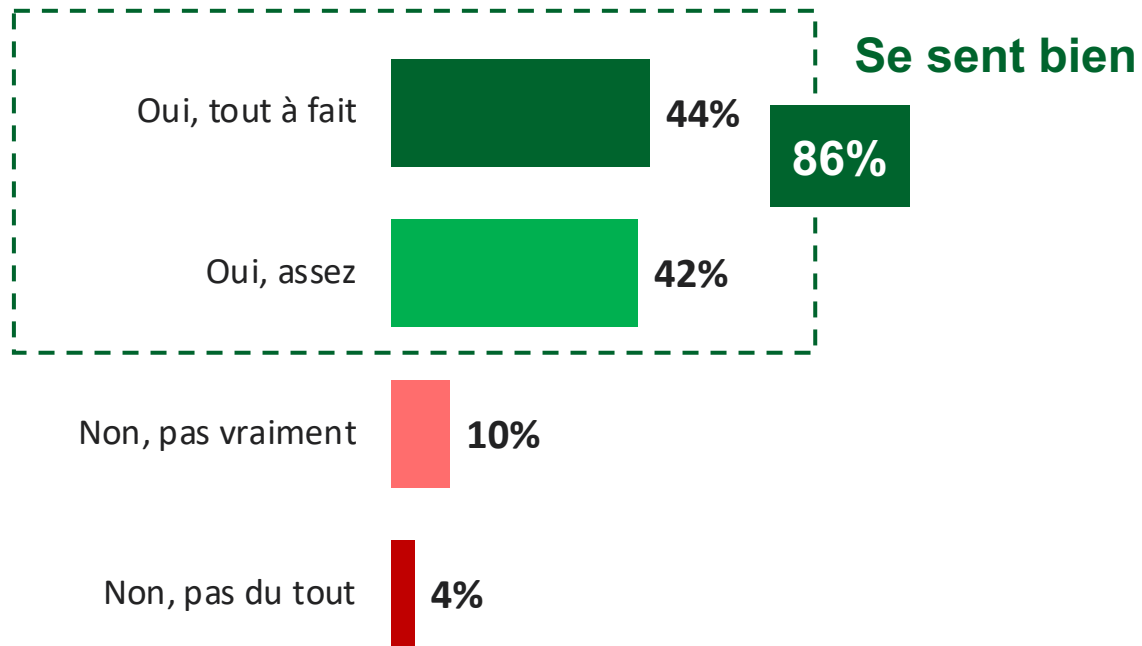
# PERCEPTION DU BIEN-ÊTRE DANS LES IMMEUBLES

# 1

# SENTIMENT À L'ÉGARD DE L'IMMEUBLE

Un sentiment positif quant au bien-être dans les immeubles.  
La proportion d'interrogés qui ressentent du bien-être est très stable au fil des années.

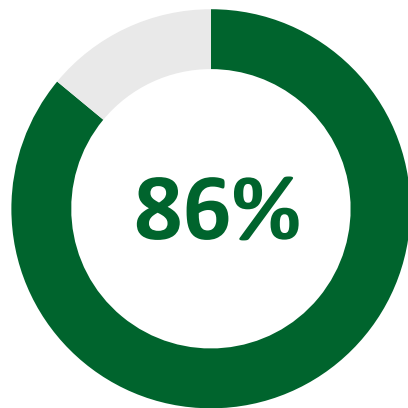
Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements



Q1. Vous personnellement, vous sentez-vous bien dans votre immeuble?

# SENTIMENT DE BIEN-ÊTRE SELON LES PROFILS

Les habitants en copropriété sont davantage satisfaits de leur immeuble et s'y sentent bien.  
Satisfaction légèrement plus faible à Paris.



Des habitants déclarent  
**se sentir bien** dans leur  
immeuble

Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements  
Q1. Vous personnellement, vous sentez-vous bien dans votre immeuble?

## % DE BIEN-ÊTRE SELON LES PROFILS :

### Statut d'occupation :

- Propriétaires : 89%
- Locataires : 84%
- Occupants à titre gratuits : 81%

### Type d'immeuble :

- Copropriétés : 89%
- Monopropriétés : 87%
- Autres (logements sociaux / HLM) : 68%

### Taille de l'immeuble :

- Moins de 20 appartements : 87%
- Entre 20 et 49 appartements : 85%
- 50 appartements et plus : 82%

### Type d'agglomération :

- Agglo. Paris : 81%
- 100 000 hab. et plus : 88%
- Moins de 100 000 hab. : 87%

# RAISONS DE BIEN-ÊTRE ET DE MAL-ÊTRE

*(cible : ensemble des habitants en immeuble)*

# 2

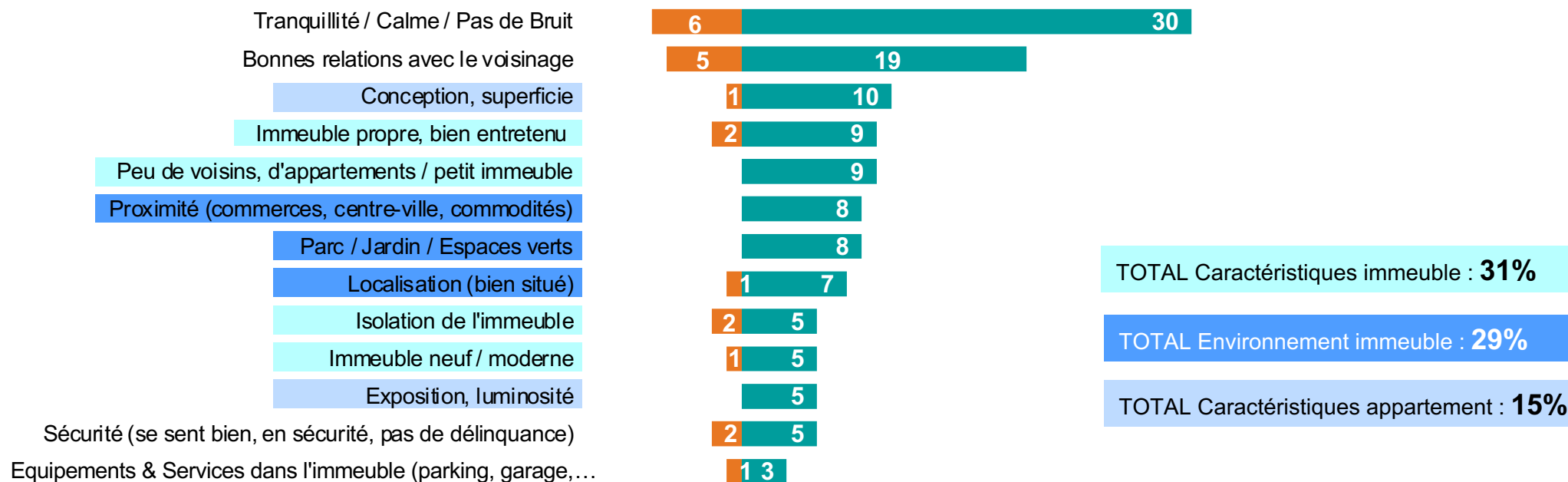
# PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES EN SPONTANÉ

La balance « bien-être/mal-être » penche nettement en faveur du bien-être.

La tranquillité et le voisinage sont spontanément identifiés comme les principales raisons, que ce soit en positif ou en négatif.

En %

■ Raison principale du mal être dans les immeubles ■ Raison principale du bien être dans les immeubles



\*Les mentions identifiées par moins de 5% de l'échantillon comme raisons de bien être ne sont pas présentées sur l'écran

Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

# PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES EN SPONTANÉ

## ÉVOLUTION DEPUIS 2019

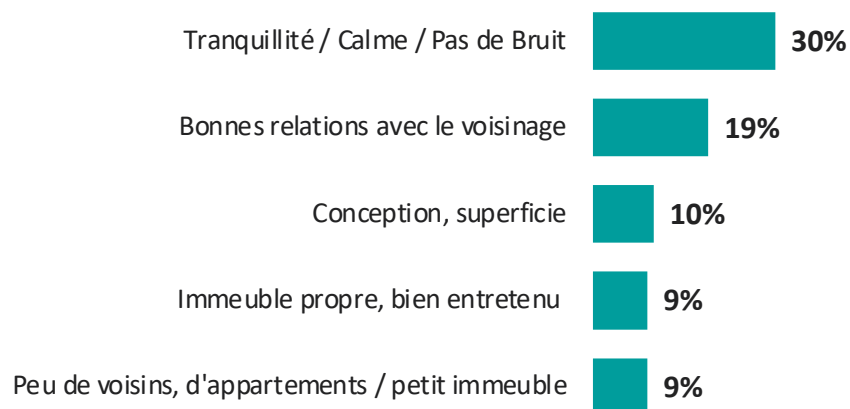
Les résultats sont relativement stable depuis 2019 : très peu d'évolutions pour les principales raisons évoquées.

	Principales raisons bien-être (spontané)				Principales raisons mal-être (spontané)			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
<i>Base individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements</i>	<b>714</b>	<b>688</b>	<b>658</b>	<b>765</b>	<b>714</b>	<b>688</b>	<b>658</b>	<b>765</b>
Tranquillité / Calme / Pas de Bruit	35%	34%	33%	30%	4%	5%	4%	6%
Bonnes relations avec le voisinage	19%	17%	18%	19%	5%	7%	4%	5%
Conception, superficie	15%	11%↘	13%	10%	1%	2%	1%	1%
Immeuble propre, bien entretenu	8%	10%	11%	9%	1%	3%	3%	2%
Peu de voisins, d'appartements / petit immeuble	10%	9%	10%	9%	-	-	1%	-
Parc / Jardin / Espaces verts	6%	6%	8%	8%	-	-	-	-
Proximité (commerces, centre-ville, commodités)	11%	7%↘	11%↗	8%↘	-	-	1%	-
Localisation (bien situé)	9%	9%	7%	7%	1%	-	1%	1%
Isolation de l'immeuble	5%	5%	4%	5%	1%	1%	1%	2%
Exposition, luminosité	5%	2%↘	5%↗	5%	2%	2%	2%	1%
Immeuble neuf / moderne	4%	4%	5%	5%	-	-	-	-
Sécurité (se sent bien, en sécurité, pas de délinquance)	6%	7%	9%	5%↘	1%	3%	1%	2%
Equipements & Services dans l'immeuble (parking, garage, ascenseur, ...)	3%	5%	3%	3%	1%	1%	1%	1%
TOTAL Caractéristiques de l'immeuble	30%	29%	31%	31%	7%	9%	7%	6%
TOTAL Environnement de l'immeuble	31%	27%	28%	29%	2%	1%	2%	2%
TOTAL Ccaractéristiques de l'appartement	20%	16%↘	19%	15%	4%	4%	3%	3%

# PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES EN SPONTANÉ SELON LES PROFILS

La tranquillité, première raison identifiée, apparaît comme encore plus déterminante dans le bien-être pour les locataires, les petits immeubles et les plus petites agglomérations.

## Top 5 des raisons de BIEN-ÊTRE :



TOTAL Caractéristiques immeuble : 31%

TOTAL Environnement immeuble : 29%

TOTAL Caractéristiques appartement : 15%

## RAISONS DE BIEN-ÊTRE SELON LES PROFILS :

### Statut d'occupation :

- **Tranquillité** encore plus identifiée par les **locataires**.
- **Environnement de l'immeuble** (notamment les espaces verts et la localisation) encore plus identifié par les **propriétaires**.

### Type d'immeuble :

- **Caractéristiques de l'immeuble** (notamment la propreté) encore plus identifiées au sein **copropriétés**.

### Taille de l'immeuble :

- **Tranquillité** encore plus identifiée au sein des immeubles de **moins de 20 appartements**.
- **Propreté** encore plus identifiée au sein des immeubles de **plus de 50 appartements**

### Type d'agglomération :

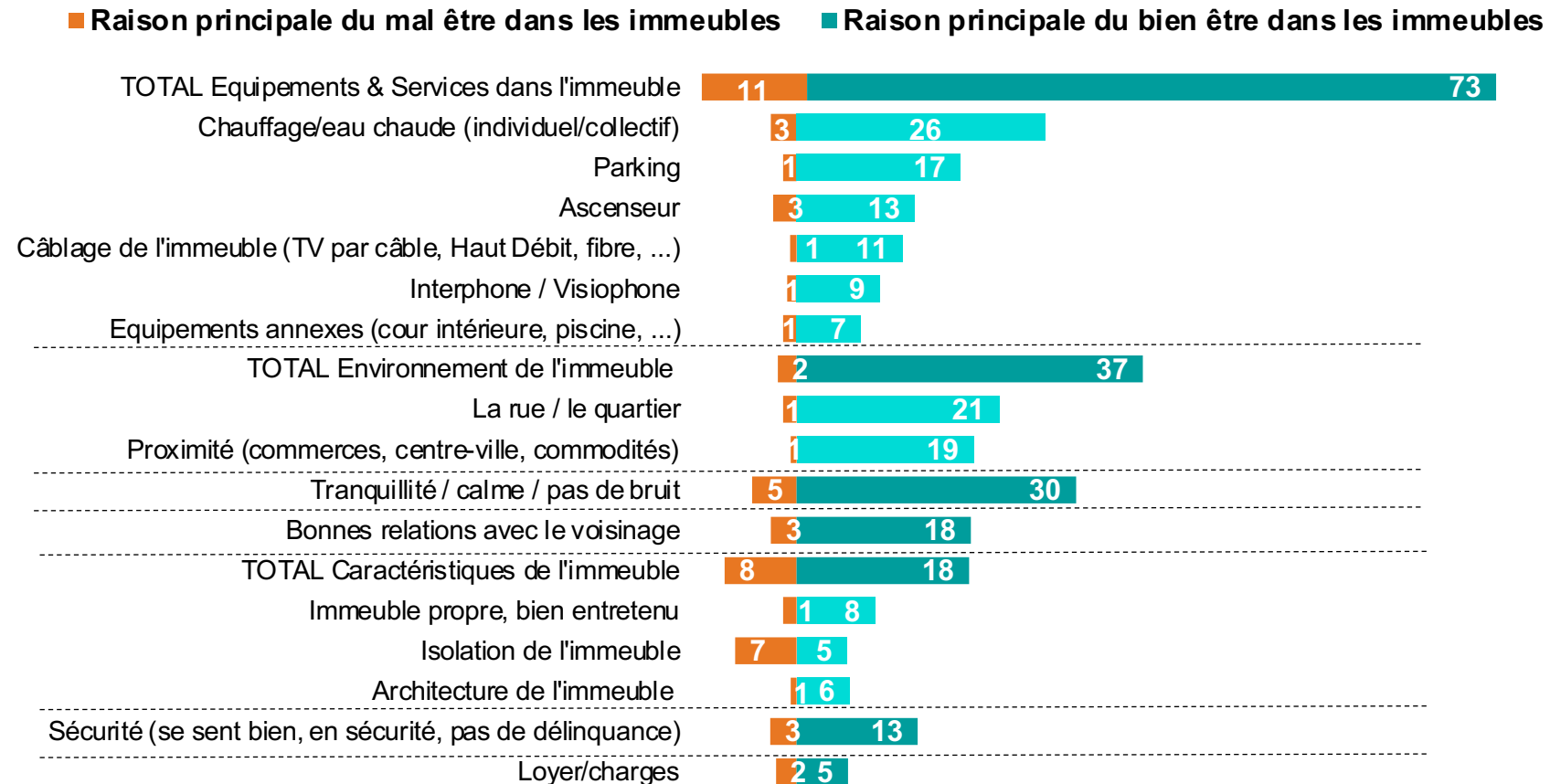
- **Tranquillité** encore plus identifiée pour les communes de **moins de 100 000 habitants**
- **Propreté** encore plus identifiée pour **l'agglomération Parisienne**

Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

# PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES EN ASSISTÉ

Au-delà de la tranquillité et du voisinage (notions déjà restituées en spontané), les habitants identifient également les équipements et services de l'immeuble comme source de bien-être. L'environnement de l'immeuble est aussi un facteur déterminant.

En %



Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements



# PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES EN ASSISTÉ

## ÉVOLUTION DEPUIS 2019

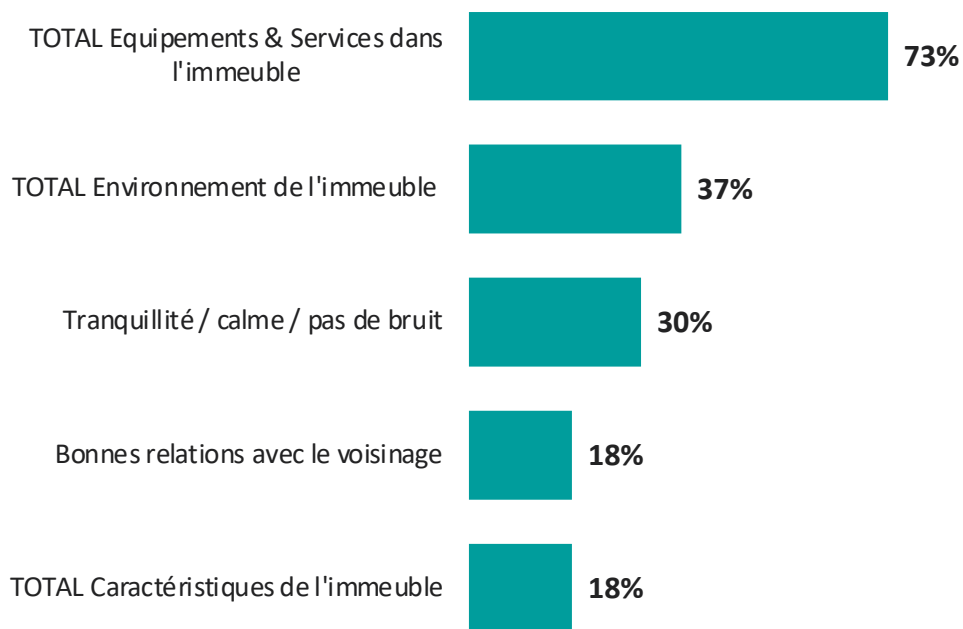
Parmi les équipements & services, le câblage de l'immeuble apparaît comme encore plus important pour le bien-être des habitants qu'en 2021.

Les autres résultats sont très stables.

	Principales raisons bien-être (assisté)				Principales raisons mal-être (assisté)			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
<i>Base individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements</i>	714	688	658	765	714	688	658	765
TOTAL Equipements & Services dans l'immeuble	71%	68%	69%	73%	11%	13%	11%	11%
<i>Chauffage/eau chaude (individuel/collectif)</i>	28%	25%	29%	26%	2%	3%	2%	3%
<i>Parking</i>	19%	16%	16%	17%	2%	2%	2%	1%
<i>Ascenseur</i>	12%	9%	11%	13%	1%	2%	1%	3% ↗
<i>Câblage de l'immeuble (TV par câble, Haut Débit, fibre, ...)</i>	6%	6%	6%	11% ↗	1%	2%	1%	1%
<i>Interphone / Visiophone</i>	7%	11%	8%	9%	1%	2%	0%	1%
<i>Equipements annexes (cour intérieure, piscine, ...)</i>	6%	7%	6%	7%	1%	2%	1%	1%
TOTAL Environnement de l'immeuble	35%	35%	37%	37%	3%	4%	2%	2%
<i>La rue / le quartier</i>	21%	23%	22%	21%	2%	3%	2%	1%
<i>Proximité (commerces, centre-ville, commodités)</i>	18%	17%	18%	19%	0%	1%	1%	1%
<i>Tranquillité / calme / pas de bruit</i>	32%	34%	33%	30%	5%	6%	5%	5%
<i>Bonnes relations avec le voisinage</i>	20%	19%	20%	18%	4%	4%	3%	3%
TOTAL Caractéristiques de l'immeuble	19%	19%	18%	18%	8%	9%	9%	8%
<i>Immeuble propre, bien entretenu</i>	8%	7%	9%	8%	2%	2%	2%	1%
<i>Isolation de l'immeuble</i>	7%	7%	6%	5%	7%	7%	7%	7%
<i>Architecture de l'immeuble</i>	6%	6%	5%	6%	1%	1%	1%	1%
<i>Sécurité (se sent bien, en sécurité, pas de délinquance)</i>	10%	10%	13%	13%	2%	3%	2%	3%
<i>Loyer/charges</i>	8%	6%	7%	5%	3%	2%	2%	2%

# PRINCIPALES RAISONS ÉVOQUÉES EN ASSISTÉ SELON LES PROFILS

## Top 5 des raisons de BIEN-ÊTRE :



## RAISONS DE BIEN-ÊTRE SELON LES PROFILS :

### Statut d'occupation :

- **Relations avec le voisinage** encore plus identifiées par les **propriétaires**
- **Caractéristiques de l'immeuble** encore plus identifiées par les **propriétaires**

### Type d'immeuble :

- **Equipements & services de l'immeuble** beaucoup moins déterminants dans le bien-être pour les immeubles de type **logements sociaux/HLM**.
- **Caractéristiques de l'immeuble** encore plus identifiées au sein des **copropriétés**

### Taille de l'immeuble :

- **Tranquillité** beaucoup plus identifiée au sein des immeubles de **moins de 20 appartements**.
- **Relations avec le voisinage** encore plus identifiées au sein des immeubles de **moins de 20 appartements**

### Type d'agglomération :

- **Tranquillité** encore plus identifiée dans les communes de **moins de 100 000 habitants**.
- **Environnement de l'immeuble** (particulièrement la proximité) moins déterminant dans les communes de **moins de 100 000 habitants**

Base : 765 individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

# AXES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DANS LES IMMEUBLES

*(cible : uniquement habitants qui  
ne se sentent pas bien)*

# 3

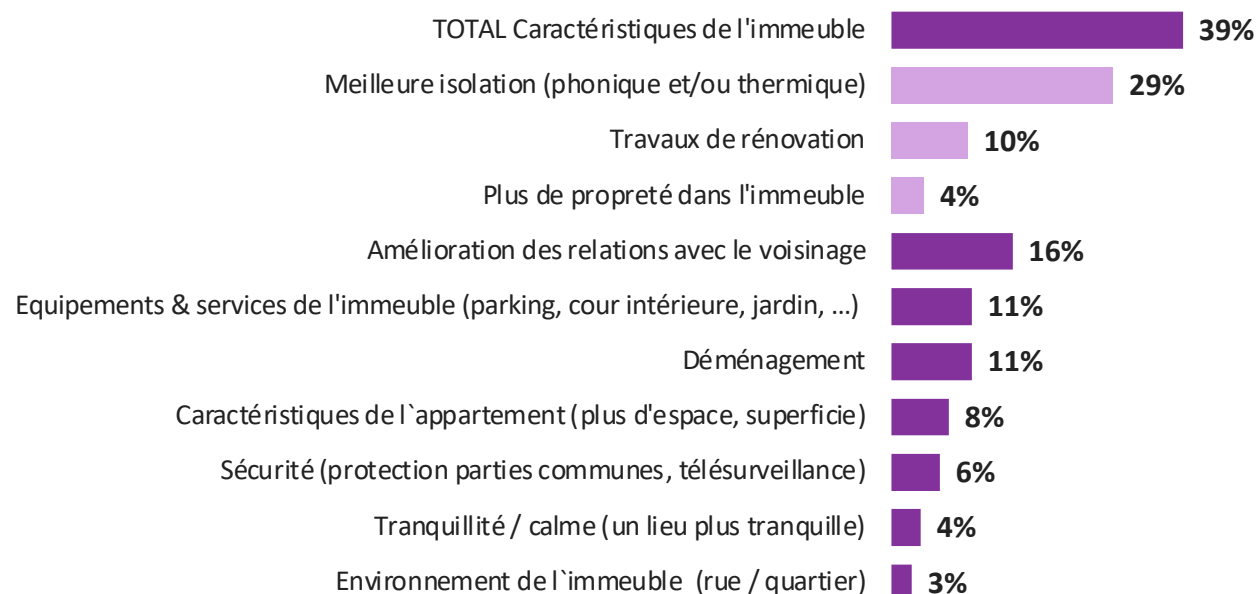
# AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS EN SPONTANÉ

Pour les quelques personnes qui ne se sentent pas bien à date, les axes d'amélioration sont clairs : des travaux de rénovation pour améliorer l'immeuble, dont l'isolation (phonique et thermique). L'amélioration des relations avec le voisinage est aussi envisagée. Le cas échéant, le déménagement apparaît comme une solution alternative.

14%

des personnes qui habitent en appartement ne se sentent pas vraiment  
voire pas du tout bien dans leur immeuble

AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS SPONTANÉMENT :



Résultats exprimés sur le total de l'échantillon
765
6%
4%
2%
1%
2%
2%
2%
1%
1%
1%
0%

# AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS EN SPONTANÉ

## ÉVOLUTION DEPUIS 2019

	Axe d'amélioration (spontané)			
	2019	2020	2021	2022
<i>Base individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements, qui ne se sentent pas bien dans leur immeuble</i>	112	119	96	110
TOTAL Caractéristiques de l'immeuble	50%	44%	45%	39%
<i>Meilleure isolation (phonique et/ou thermique)</i>	29%	26%	23%	29%
<i>Travaux de rénovation</i>	26%	12% ↘	15%	10%
<i>Plus de propreté dans l'immeuble</i>	8%	13%	18% ↗	4% ↘
Amélioration des relations avec le voisinage	19%	23%	23%	16%
Equipements & services de l'immeuble (parking, cour intérieure, jardin, ...)	14%	7%	12%	11%
Déménagement	-	13%	7%	11%
Caractéristiques de l'appartement (plus d'espace, superficie)	4%	8%	4%	8%
Sécurité (protection parties communes, télésurveillance)	9%	13%	7%	6%
Tranquillité / calme (un lieu plus tranquille)	4%	9%	9%	4%
Environnement de l'immeuble (rue / quartier)	3%	6%	7%	3%

# AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS EN ASSISTÉ

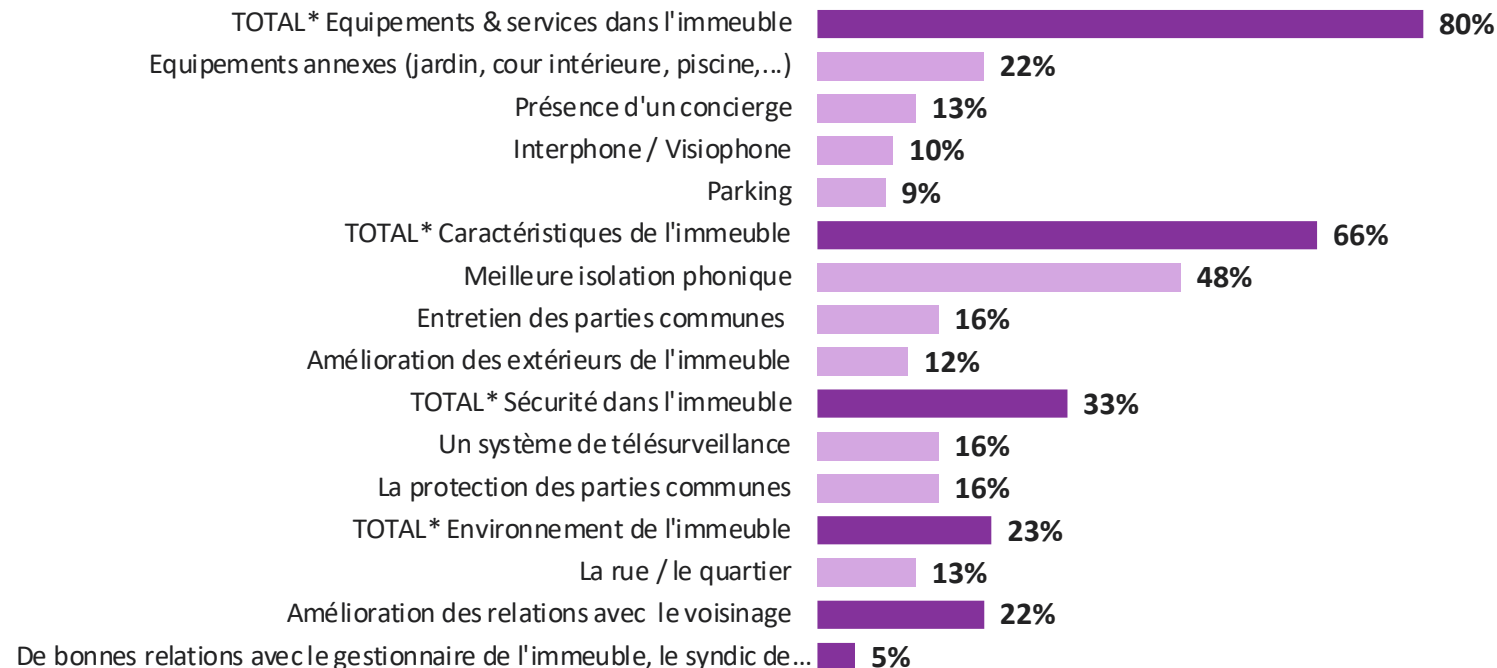
Outre l'isolation et la relation entretenue avec le voisinage, l'ajout d'équipements dans l'immeuble pourrait contribuer à l'amélioration de la qualité de vie.

14%

des personnes qui habitent en appartement ne se sentent pas vraiment  
voire pas du tout bien dans leur immeuble



AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS EN ASSISTÉ :



Résultats exprimés sur le total de l'échantillon
765
12%
3%
2%
1%
1%
10%
7%
2%
2%
5%
2%
2%
3%
2%
3%
1%

# AXES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS EN ASSISTÉ

## ÉVOLUTION DEPUIS 2019

	Axe d'amélioration (spontané)			
	2019	2020	2021	2022
<i>Base individus âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements, qui ne se sentent pas bien dans leur immeuble</i>	<b>112</b>	<b>119</b>	<b>96</b>	<b>110</b>
TOTAL Equipements & services dans l'immeuble	86%	78%	77%	80%
Equipements annexes (jardin, cour intérieure, piscine,...)	11%	9%	15%	22%↗
Présence d'un concierge	17%	9%	15%	13%
Interphone / Visiophone	7%	10%	6%	10%
Parking	20%	13%	11%	9%
TOTAL Caractéristiques de l'immeuble	62%	60%	68%	66%
Meilleure isolation phonique	48%	45%	51%	48%
Entretien des parties communes	13%	18%	12%	16%
Amélioration des extérieurs de l'immeuble	10%	11%	12%	12%
TOTAL Sécurité dans l'immeuble	21%	34%↗	28%	33%
Un système de télésurveillance	13%	22%	10%	16%
La protection des parties communes	9%	13%	17%	16%
TOTAL Environnement de l'immeuble	25%	28%	20%	23%
La rue / le quartier	14%	16%	11%	13%
Amélioration des relations avec le voisinage	21%	21%	19%	22%
De bonnes relations avec le gestionnaire de l'immeuble, le syndic de copropriété	12%	7%	9%	5%

# RELATION AVEC LE GESTIONNAIRE / SYNDIC DECOPROPRIETE

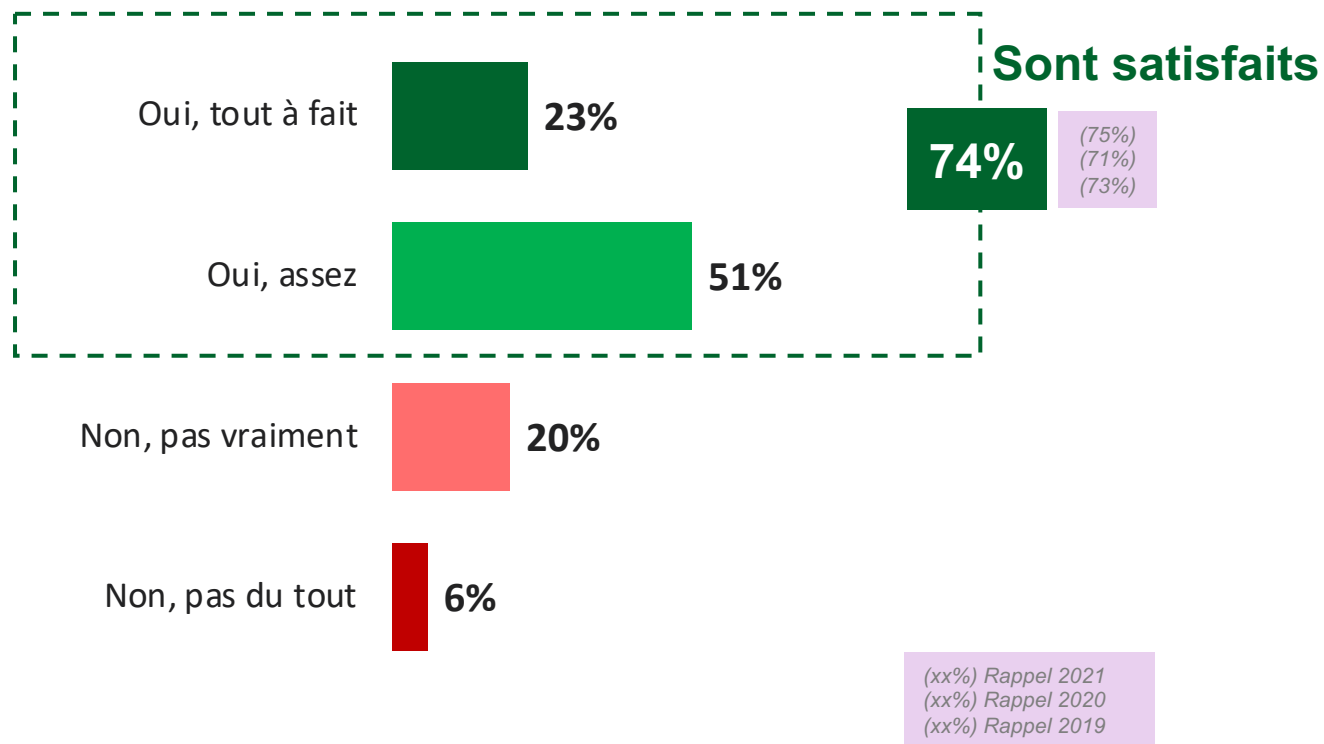
# 4



# SATISFACTION RELATION AVEC GESTIONNAIRE/SYNDIC DE COPROPRIETE

3/4 des personnes qui vivent en appartement sont satisfaites de leur relation avec le gestionnaire/syndic de copropriété (résultat stable par rapport aux précédentes mesures).

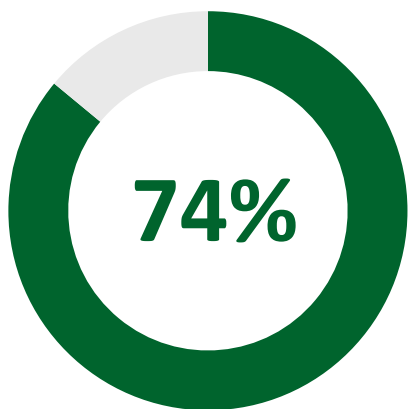
Base : 765 individus, âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements



	2021	2020	2019
Sont satisfaits	74%	74%	74%
Oui, tout à fait	27%	23%	23%
Oui, assez	48%	48%	50%
Non, pas vraiment	19%	22%	20%
Non, pas du tout	6%	8%	7%

# SATISFACTION RELATION AVEC GESTIONNAIRE/SYNDIC DE COPROPRIETE SELON LES PROFILS

Des résultats comparables entre propriétaires/locataires et entre copropriétés/monopropriétés.



Des habitants se disent satisfaits de leur relation avec le gestionnaire/syndic de copropriété

Base : 765 individus, âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

Q9. Êtes-vous satisfait des relations que vous entretenez avec votre gestionnaire/syndic de copropriété ?

## % DE SATISFACTION SELON LES PROFILS :

### Statut d'occupation :

- Propriétaires : 75%
- Locataires : 73%
- Occupants à titre gratuits : 82%

### Type d'immeuble :

- Copropriétés : 75%
- Monopropriétés : 76%
- Autres (logements sociaux / HLM) : 65%

### Taille de l'immeuble :

- Moins de 20 appartements : 74%
- Entre 20 et 49 appartements : 74%
- 50 appartements et plus : 74%

### Type d'agglomération :

- Agglo. Paris : 70%
- 100 000 hab. et plus : 77%
- Moins de 100 000 hab. : 74%

# PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

*(cible : propriétaires uniquement)*

NOUVELLES  
QUESTIONS

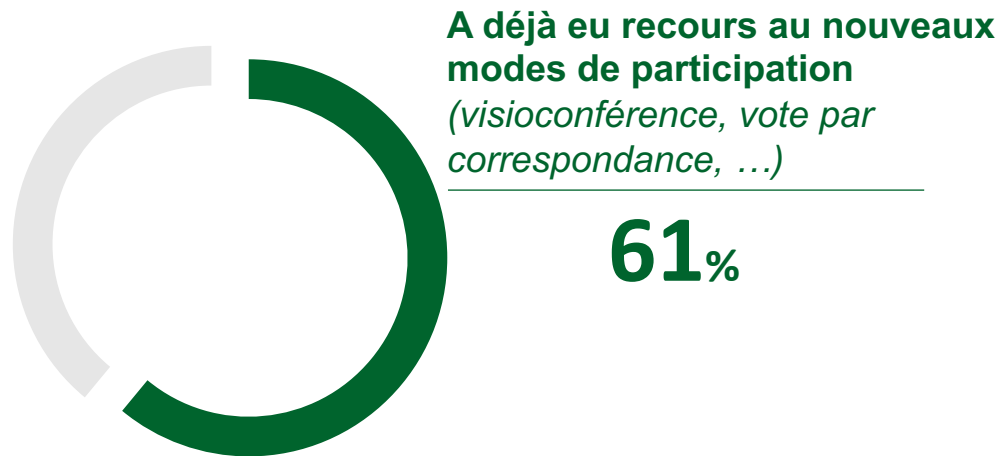
# 5

# USAGE NOUVEAUX MODES DE PARTICIPATION & INTÉRÊT POUR LA VIE DE L'IMMEUBLE

Suite à la crise sanitaire, près de 6 propriétaires sur 10 ont eu recours à la visioconférence ou encore aux votes par correspondance pour participer aux assemblées générales. En revanche, cela n'a pas forcément facilité leur intérêt pour la vie de l'immeuble.

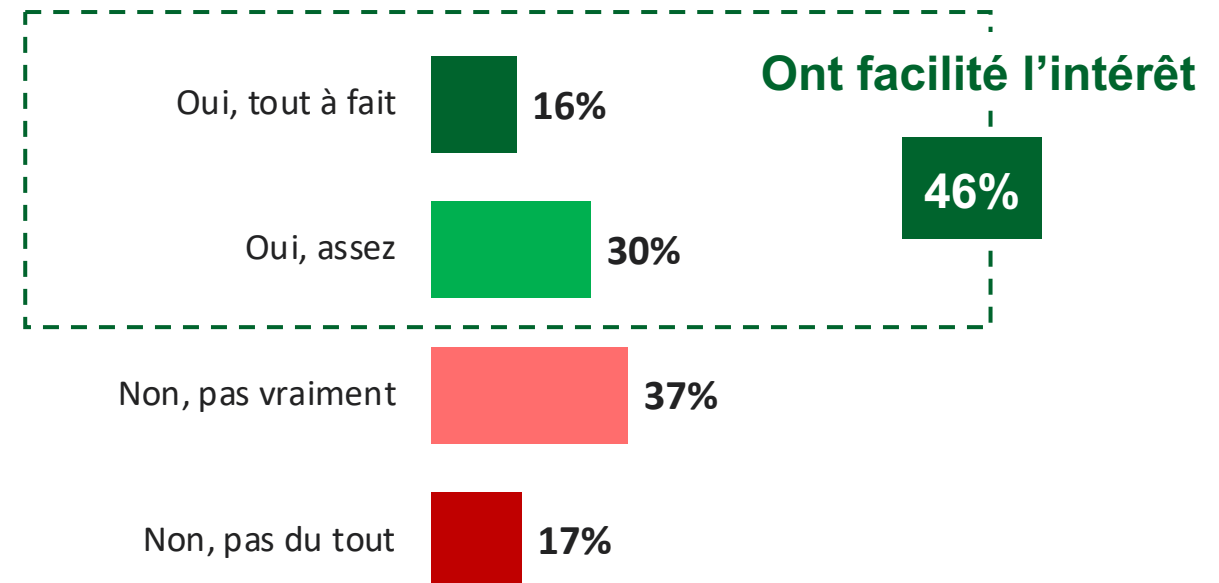
## Usage

Base : 232 individus, propriétaires âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements



## Intérêt pour la vie de l'immeuble

Base : 141 individus, ont déjà eu recours aux nouveaux modes de participation aux assemblées générales



Q12. Avec la crise sanitaire, de nouveaux modes de participation aux assemblées générales ont été mis en œuvre, tels que la visioconférence ou encore le vote par correspondance. Avez-vous déjà eu recours à ces nouveaux modes de participation pour vos assemblées générales ?

Q13. Selon vous, ces nouveaux modes de participation ont-ils facilité votre intérêt pour la vie de votre immeuble ?

# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

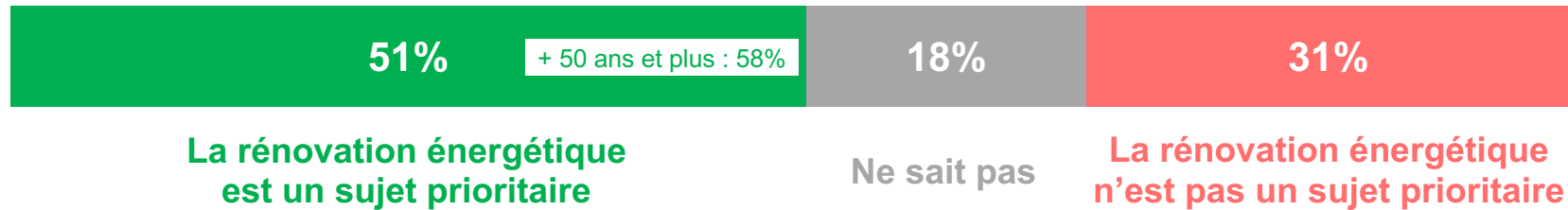
# 6

NOUVELLES  
QUESTIONS

# OPINION SUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

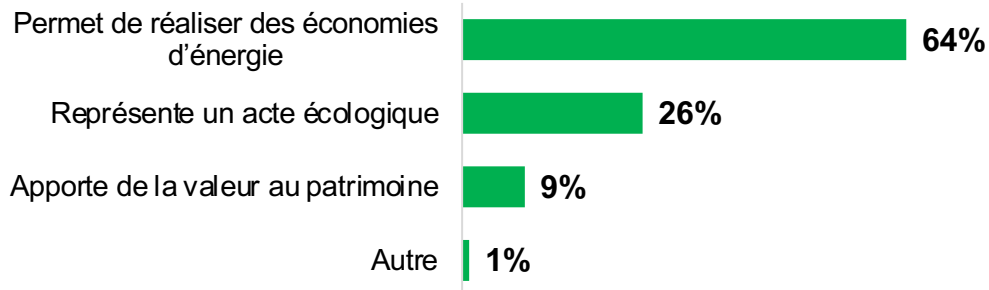
La rénovation énergétique est un sujet prioritaire pour la moitié des habitants qui résident dans un immeuble, principalement car elle permet de réaliser des économies d'énergie. Plusieurs raisons sont identifiées par les quelques réfractaires pour ne pas y porter d'intérêt.

Base : 765 individus, âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements



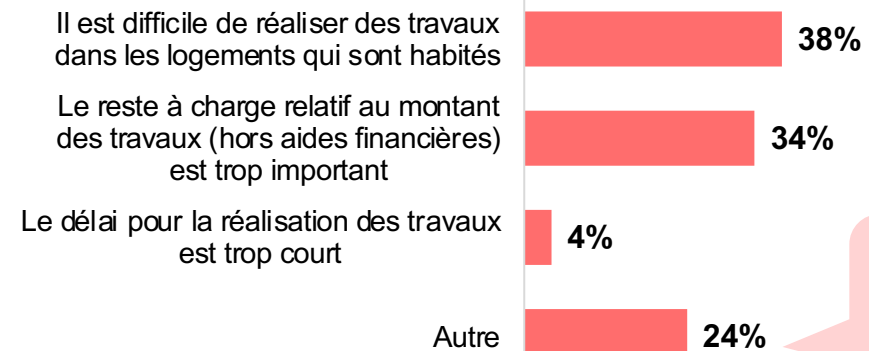
## Principal levier

Base : 392 individus, considèrent la rénovation énergétique comme un sujet prioritaire



## Principal frein

Base : 236 individus, ne considèrent pas la rénovation énergétique comme un sujet prioritaire

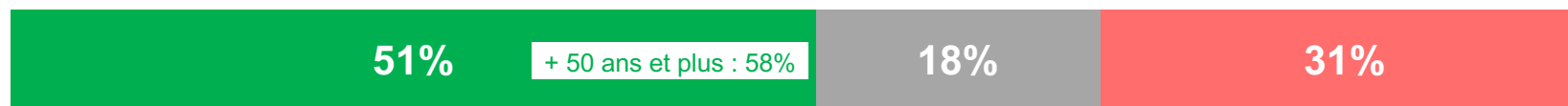


- Le logement est déjà rénové / neuf
- Ne se sentent pas concernés / sont locataires

# OPINION SUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE SELON LES PROFILS

Très peu de différences entre les principaux statuts d'occupation et types d'immeubles.

La rénovation énergétique semble légèrement moins considérée dans les zones plus rurales.



**La rénovation énergétique est un sujet prioritaire**

Ne sait pas

**La rénovation énergétique n'est pas un sujet prioritaire**

## % CONSIDÉRANT LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE COMME PRIORITAIRE SELON LES PROFILS

### Statut d'occupation :

- Propriétaires : 54%
- Locataires : 51%
- Occupants à titre gratuits : 33%

### Taille de l'immeuble :

- Moins de 20 appartements : 50%
- Entre 20 et 49 appartements : 51%
- 50 appartements et plus : 57%

### Type d'immeuble :

- Copropriétés : 51%
- Monopropriétés : 53%
- Autres (logements sociaux / HLM) : 51%

### Type d'agglomération :

- Agglo. Paris : 56%
- 100 000 hab. et plus : 52%
- **Moins de 100 000 hab. : 45%**

## % CONSIDÉRANT LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE COMME NON PRIORITAIRE SELON LES PROFILS

### Statut d'occupation :

- Propriétaires : 31%
- Locataires : 31%
- Occupants à titre gratuits : 27%

### Taille de l'immeuble :

- Moins de 20 appartements : 31%
- Entre 20 et 49 appartements : 31%
- 50 appartements et plus : 29%

### Type d'immeuble :

- Copropriétés : 33%
- Monopropriétés : 28%
- Autres (logements sociaux / HLM) : 26%

### Type d'agglomération :

- Agglo. Paris : 27%
- 100 000 hab. et plus : 30%
- Moins de 100 000 hab. : 37%

Base : 765 individus, âgés de 20 à 75 ans résidant dans des appartements

Q14. La rénovation énergétique est-elle un sujet prioritaire pour vous ?

# ANNEXES



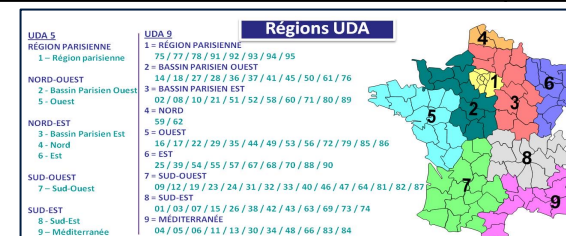
# PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

Quotas / Redressement des individus âgés de 20 - 75 ans



SEXE	
Male	48,6%
Female	51,4%
AGE (EN 5 CODES)	
20 - 24 ans	8,5%
25 - 34 ans	18,2%
35 - 44 ans	19,6%
45 - 54 ans	20,2%
55 - 75 ans	33,5%
RÉGION (EN 9 CODES)	
Région Parisienne	19,0%
Bassin Parisien Ouest	9,2%
Bassin Parisien Est	7,7%
Nord	6,3%
Ouest	13,6%
Est	8,6%
Sud-Ouest	11,1%
Sud-Est	12,3%
Méditerranée	12,2%

CATÉGORIE DE COMMUNE (EN 5 CODES)	
Rurale	22,7%
Unité Urbaine 2 000 – 19 999 habitants	17,0%
Unité Urbaine 20 000 – 99 999 habitants	13,1%
Unité Urbaine 100 000 habitants et plus	29,6%
Unité Urbaine Paris	17,6%
CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE DE LA PERSONNE DE RÉFÉRENCE DU FOYER (EN 8 CODES)	
Agriculteurs exploitants	1,7%
Professions Indépendantes	6,0%
Cadres Supérieurs	13,7%
Professions intermédiaires	16,5%
Employés	12,0%
Ouvriers	20,0%
Retraités	25,0%
Inactifs	5,1%



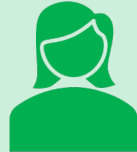
# STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

Base : 765 individus habitant un immeuble (20 - 75 ans)

## Genre

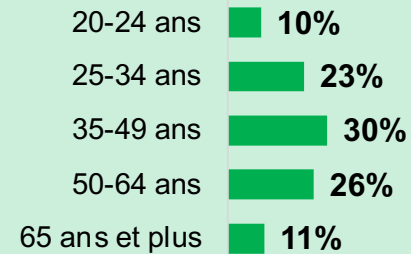


50%

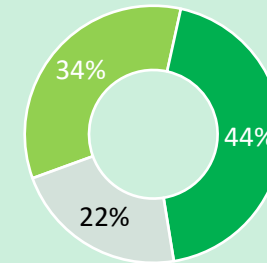
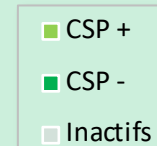


50%

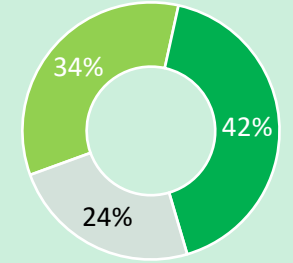
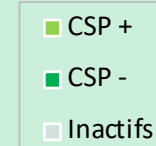
## Age



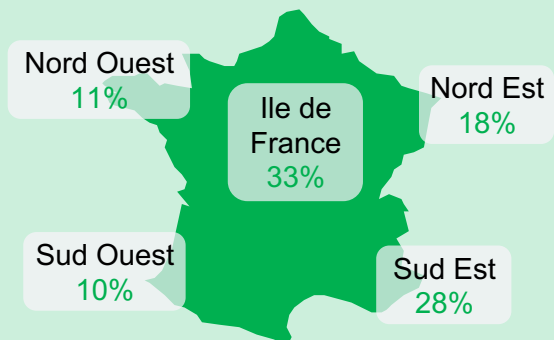
## Profession de la personne de référence



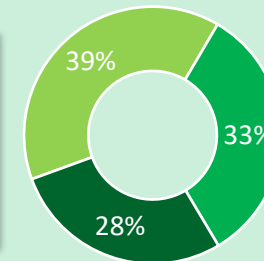
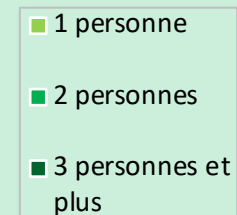
## Profession de l'interviewé



## Région



## Taille du foyer



# NOS ENGAGEMENTS



## Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** ([www.syntec-etudes.com](http://www.syntec-etudes.com)), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** ([www.esomar.org](http://www.esomar.org)), **E**uropean **S**ociety for **O**pinion and **M**arket Research,

Ipsos France s'engage à appliquer **le code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'information sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

La durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : Market Research par AFNOR Certification**



- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.
- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

# FIABILITÉ DES RÉSULTATS

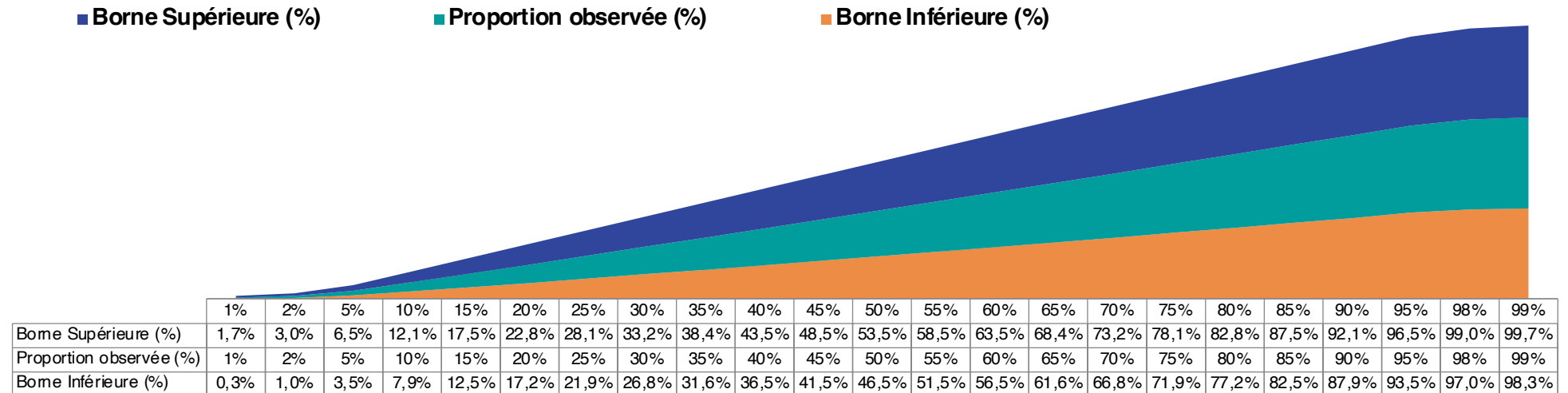


## Feuille de calcul

En l'occurrence s'agissant de cette étude :

- Intervalle de confiance : **95%**
- Taille d'échantillon : **765**

Les proportions observées sont comprises entre :



# FICHE TECHNIQUE

## Étude CAWI sur panel IIS



### ÉCHANTILLON

- **Population cible** : Hommes/femmes 20-75 ans
- **Tirage de l'échantillon** : échantillon constitué par tirage aléatoire dans la base des panélistes éligibles pour l'étude.
- **Critères et sources de représentativité** : sexe, âge sur 4 tranches, zones UDA (données INSEE)



### COLLECTE DE DONNÉES

- **Dates de terrain** : 12 au 22 Mai 2022
- **Taille de l'échantillon final** : 2000 individus dont 765 individus habitant en appartement
- **Mode de recueil** : Recueil On line
- **Type d'incentive** : Programme de fidélisation avec système de récompense par cumul de points pour les panélistes
- **Méthodes de contrôle de la qualité des réponses**: surveillance des comportements de réponse des panélistes (Repérage des réponses trop rapides ou négligées (cochées en ligne droite ou zig zag par exemple))
- Contrôle de l'IP et cohérence des données démographiques.



### TRAITEMENTS DES DONNÉES

- Echantillon pondéré
- Méthode de pondération utilisée : méthode de calage sur marges
- Critères de pondération : âge, genre, PCS, région

# FIABILITÉ DES RÉSULTATS : ÉTUDES AUTO-ADMINISTRÉES ONLINE

La fiabilité globale d'une enquête est le résultat du contrôle de toutes les composantes d'erreurs, c'est pourquoi Ipsos impose des contrôles et des procédures strictes à toutes les phases d'une étude.

## EN AMONT DU RECUEIL

- **Echantillon** : structure et représentativité
- **Questionnaire** : le questionnaire est rédigé en suivant une norme de rédaction comprenant 12 standards obligatoires. Il est relu et validé par un niveau senior puis envoyé au client pour validation finale. La programmation (ou script du questionnaire) est testée par au moins 2 personnes puis validée.

## LORS DU RECUEIL

- **Échantillonnage** : Ipsos impose des règles d'exploitation très strictes de ses bases de tirages afin de maximiser le caractère aléatoire de la sélection de l'échantillon: tirage aléatoire, taux de sollicitation, taux de participation, abandon en cours, hors cible...

- **Suivi du terrain** : La collecte est suivie et contrôlée (lien exclusif ou contrôle de l'adresse IP, pénétration, durée d'interview, cohérence des réponses, suivi du comportement du panéliste, taux de participation, nombre de relances,...).

## EN AVAL DU RECUEIL

- Les résultats sont analysés en respectant les méthodes d'analyses statistiques (intervalle de confiance versus taille d'échantillon, tests de significativité). Les premiers résultats sont systématiquement contrôlés versus les résultats bruts issus de la collecte. La cohérence des résultats est aussi contrôlée (notamment les résultats observés versus les sources de comparaison en notre possession).
- Dans le cas d'une pondération de l'échantillon (méthode de calage sur marges), celle-ci est contrôlée par les équipes de traitement (DP) puis validée par les équipes études.

# FICHE TECHNIQUE

## Organisation (Étude sur panel online)



### LES ACTIVITÉS CONDUITES OU COORDONNÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS EN FRANCE

- Design et méthodologie
- Elaboration du questionnaire / validation du scripting
- Coordination de la collecte
- Coordination de la codification et validation du plan de codes
- Validation des analyses statistiques
- Elaboration du rapport d'étude
- Conception de la présentation des résultats
- Mise en forme des résultats
- Présentation orale
- Analyses et synthèse



### LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS LOCALES EXPERTES DE L'ACTIVITÉ

- Scripting
- Echantillonnage
- Emailing
- Collecte des données
- Traitement des données



### LES ACTIVITÉS CONFIEES À NOS PARTENAIRES RÉFÉRENCÉS

- Codification
- Mise en forme des résultats

# À PROPOS D' IPSOS

---

Ipsos is the world's third largest market research company, present in 90 markets and employing more than 18,000 people.

Our passionately curious research professionals, analysts and scientists have built unique multi-specialist capabilities that provide true understanding and powerful insights into the actions, opinions and motivations of citizens, consumers, patients, customers or employees. We serve more than 5000 clients across the world with 75 business solutions.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg  
IPS:FP  
[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

## GAME CHANGERS

---

In our world of rapid change, the need of reliable information to make confident decisions has never been greater.

At Ipsos we believe our clients need more than a data supplier, they need a partner who can produce accurate and relevant information and turn it into actionable truth.

This is why our passionately curious experts not only provide the most precise measurement, but shape it to provide True Understanding of Society, Markets and People.

To do this we use the best of science, technology and know-how and apply the principles of security, simplicity, speed and substance to everything we do.

So that our clients can act faster, smarter and bolder. Ultimately, success comes down to a simple truth:  
**You act better when you are sure.**



**BE  
SURE.  
GO  
FURTHER.**

**GAME CHANGERS**



**THANK**

**YOU**

**GAME CHANGERS**

