

Pensimo Management SA
Obstgartenstrasse 19
Case postale 246
CH-8042 Zurich
Tél. +41 43 255 21 00
kontakt@pensimo.ch
www.pensimo.ch

Pensimo

Sondage auprès des locataires à l'occasion du 75^e anniversaire de Pensimo Management SA (automne 2017) : les principaux résultats en bref

Conception & réalisation du sondage :
ImmoQ GmbH, Zurich

CONTENU

1. Situation initiale et échantillonnage	2
2. Evaluation du logement	3
3. Appréciation de la surface habitable	4
4. Intérêt pour les options d'équipements	5
5. Appréciation de l'immeuble	6
6. Utilisation des espaces extérieurs	7
7. Intérêt pour les offres dans l'espace extérieur	8
8. Appréciation des services de gérance	9
9. Appréciation des travaux de conciergerie et de nettoyage	10
10. Appréciation des rapports de voisinage	11
11. Intérêt pour les concepts d'habitat durables	12
12. Intérêt pour les offres d'infrastructures	13
13. Evaluation de l'utilité d'une application de locataires	14
14. Mode de communication avec la gérance et la conciergerie	15

1. SITUATION INITIALE ET ÉCHANTILLONNAGE

Pensimo Management SA investit, sur mandat de quatre fondations de placement et d'un fonds, dans des immeubles de valeur durable; surtout en Suisse, mais aussi à l'étranger. Les investisseurs sont des institutions suisses de prévoyance de différentes tailles. A l'occasion du 75^e anniversaire de l'entreprise, Pensimo Management SA a réalisé en automne 2017 un sondage représentatif parmi ses locataires. Le questionnaire englobait un grand éventail de thèmes. Outre des questions concernant la satisfaction générale relative aux conditions de logement ainsi que la gestion de la conciergerie, les locataires ont été questionnés sur leur intérêt pour des offres d'infrastructure et des services d'un nouveau genre en matière d'habitat.

Sur la population de quelque 15 000 logements, un échantillonnage d'environ 4400 ménages a été tiré au sort et invité à participer au sondage.

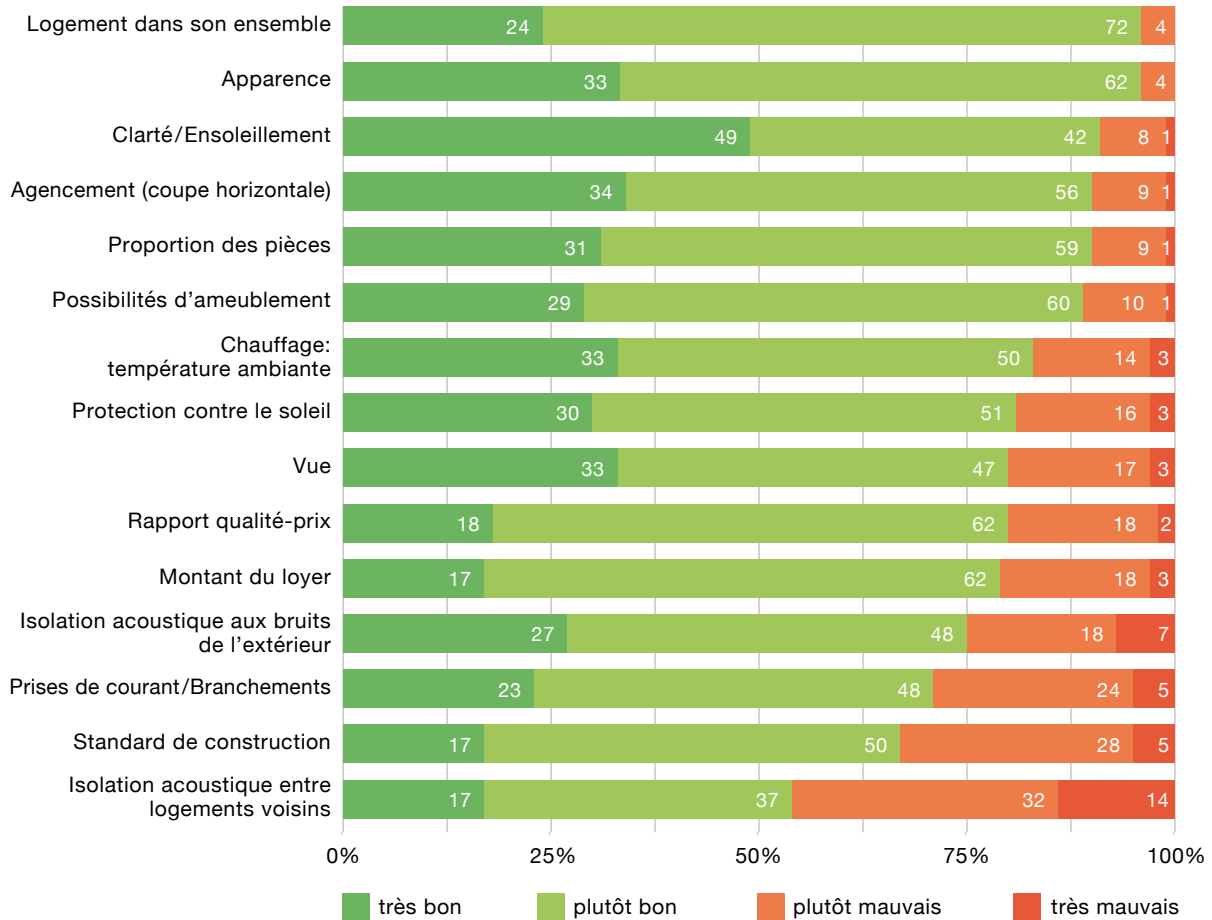
On pouvait y participer remplissant un questionnaire envoyé par la poste ou en ligne. 51% des ménages visés ont participé au sondage auprès des locataires. Ce taux de retour, exceptionnellement élevé pour un sondage, montre l'importance de l'habitat comme domaine de la vie humaine. 29% des questionnaires ont été remplis en ligne. Dans la tranche d'âge des 20 à 39 ans, la proportion était même de 44%.

Ci-après, les résultats de certaines questions importantes sont présentés avec un bref commentaire. Les résultats portent toujours sur l'ensemble de l'échantillonnage réalisé, c'est-à-dire sur tous les questionnaires remplis. Etant donné que chaque immeuble a son propre profil, les analyses individuelles des immeubles peuvent présenter de grandes différences et s'écarter nettement des résultats présentés ici.

	Allemand	Français	Total
Questionnaires remis	3'533	860	4'393
Retours absolu	1'839	407	2'246
Taux de retour	52%	47%	51%

2. EVALUATION DU LOGEMENT

Question : *Comment jugez-vous les qualités et caractéristiques de votre logement ?*

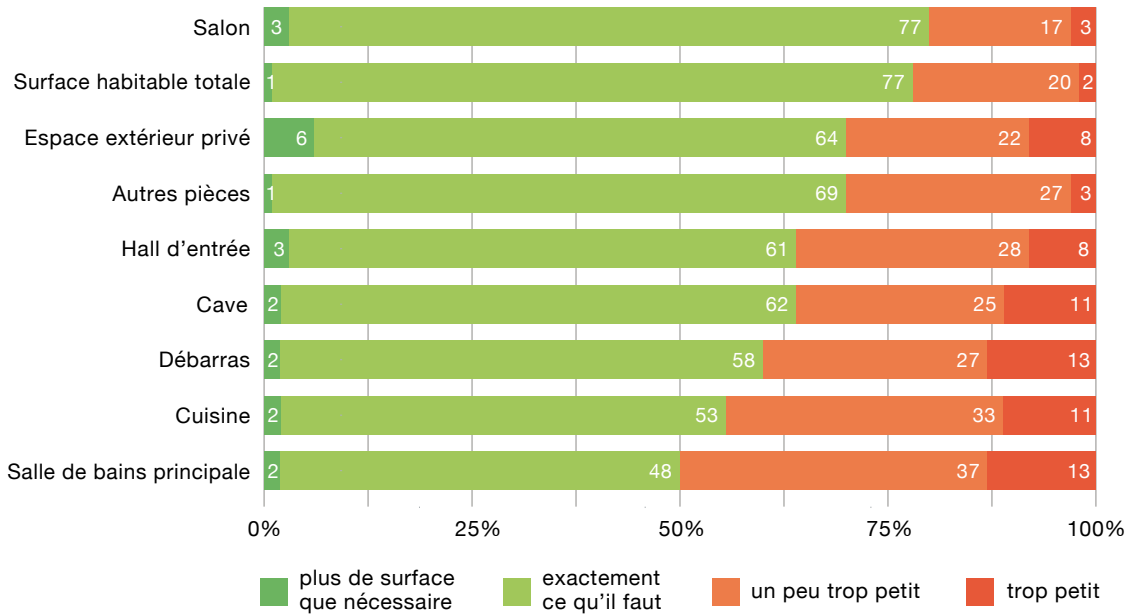


Lors de l'appréciation des qualités et caractéristiques du logement, de nombreux critères ont été bien évalués. Les variables « Logement dans son ensemble », « Apparence » et « Clarté/Ensoleillement » ont reçu les meilleures appréciations. « Isolation acoustique entre logements voisins » a reçu de loin la pire évaluation. Ces résultats va-

rient énormément lorsqu'ils sont considérés au niveau de l'immeuble, car dans ce cas l'âge et l'état de l'immeuble ainsi que d'autres facteurs influencent le résultat. Ainsi, de nombreux aspects et caractéristiques de constructions érigées après l'an 2000 ont été nettement mieux appréciés que ceux des constructions plus anciennes.

3. APPRÉCIATION DE LA SURFACE HABITABLE

Question : *Comment jugez-vous la taille de votre logement?*

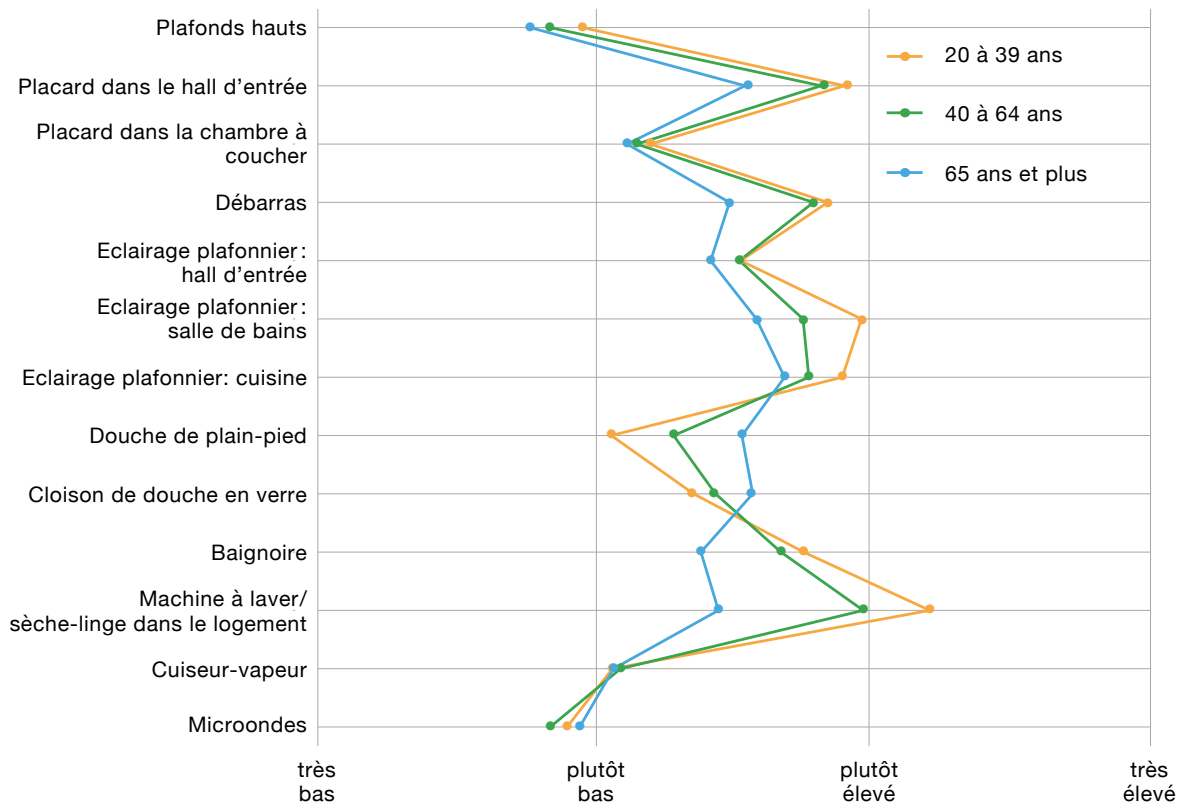


Les surfaces des différentes pièces sont dans la plupart des cas désignées comme « exactement ce qu'il faut ». L'appréciation « un peu trop petit » est toutefois aussi courante. C'est le cas principalement de la salle de bains principale et de la cuisine. D'autres analyses (sans graphique) le

montrent : dans les constructions anciennes, les surfaces sont plus souvent considérées comme trop petites que dans les constructions récentes. Et conformément aux attentes, les ménages avec enfants ont davantage tendance à trouver la surface plutôt petite que les familles sans enfants.

4. INTÉRÊT POUR LES OPTIONS D'ÉQUIPEMENTS

Question : *Quel est en principe votre niveau d'intérêt pour les options d'équipement suivantes dans le logement ?*

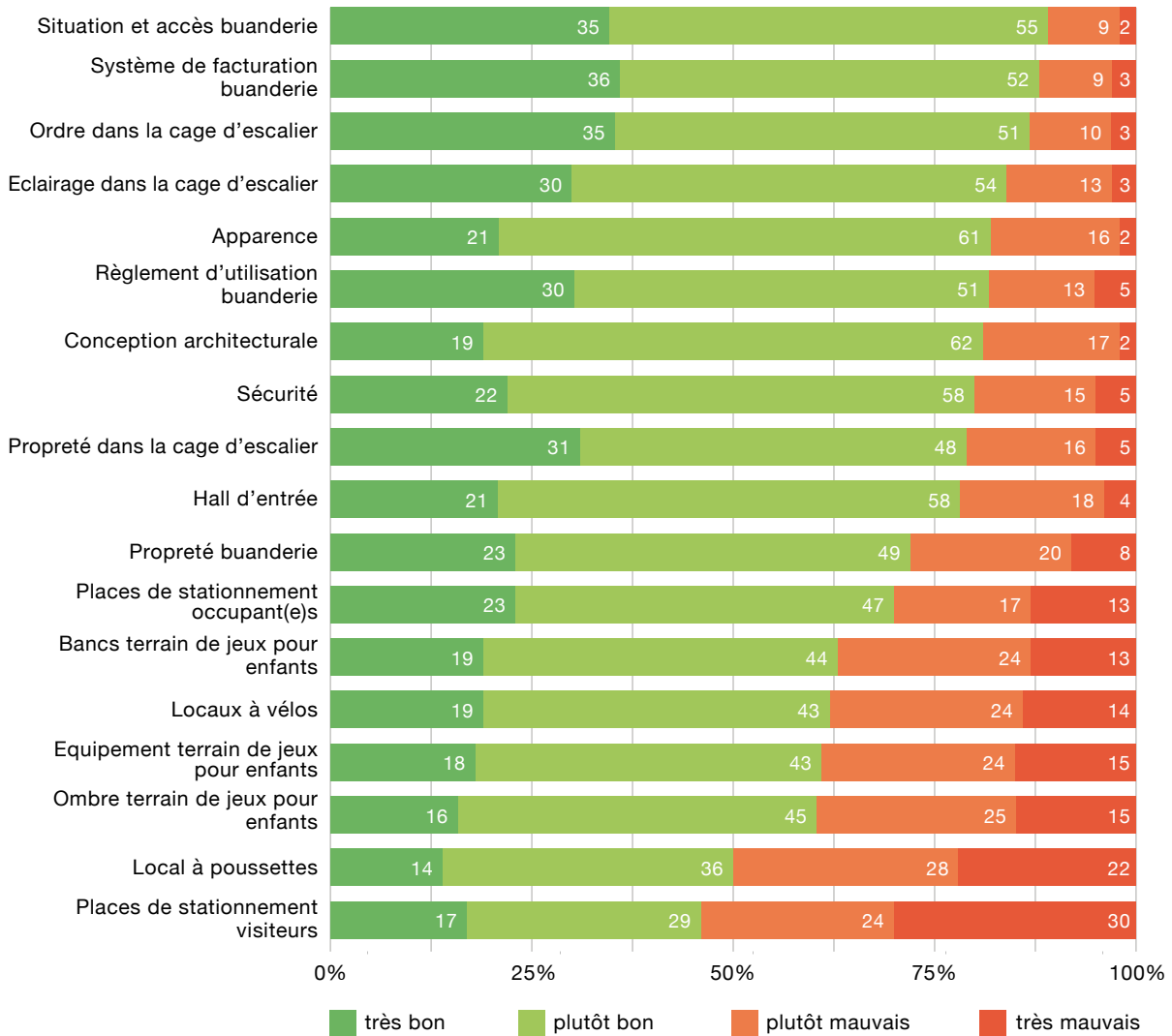


Avec cette question, l'intérêt pour différentes options d'équipements a été recensé. La réponse devrait être donnée avec la supposition que certaines options peuvent avoir des répercussions sur le loyer. Le graphique montre une analyse selon trois tranches d'âge. La machine à laver et le sèche-linge dans le logement ont remporté le plus grand succès. Un éclairage plafonnier disponible dans la cuisine et la salle de bains ainsi que des placards dans le hall d'entrée et un débarras sont les bienvenus pour une majorité. Il existe peu d'intérêt pour un microondes, des pla-

fonds hauts ou un cuiseur-vapeur. Pour une majorité, une baignoire est plus importante qu'une douche de plain-pied. Dans l'analyse selon les tranches d'âge, il existe parfois des différences nettes au niveau de l'intérêt pour les différentes options. La machine à laver et le sèche-linge dans le logement suscitent par exemple beaucoup moins d'intérêt chez les personnes de plus de 65 ans que dans les autres tranches d'âge. En ce qui a trait à la douche de plain-pied, en revanche, c'est exactement l'inverse.

5. APPRÉCIATION DE L'IMMEUBLE

Question : *Comment jugez-vous les qualités et caractéristiques d'équipement de l'immeuble ?*

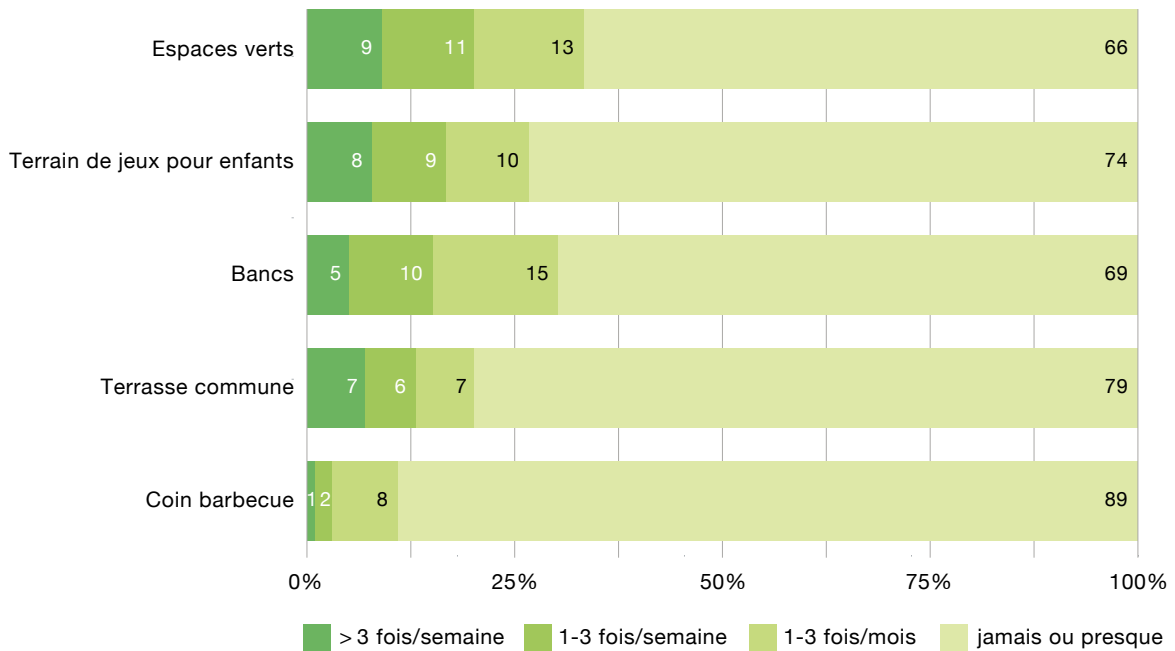


Dans l'ensemble, la situation et l'accès à la buanderie ainsi que le système de décompte sont les caractéristiques de l'immeuble les mieux évaluées. L'ordre et l'éclairage dans la cage d'escalier aussi sont en général très bien appréciés. En revanche, dans la majorité des cas, l'offre de

places de stationnement visiteurs et les possibilités de rangement des poussettes font l'objet d'appréciations négatives. Les divers aspects des terrains de jeux pour enfants et des parkings à vélos sont d'ordinaire mal évalués.

6. UTILISATION DES ESPACES EXTÉRIEURS

Question : Avec quelle fréquence est-ce que vous ou les personnes de votre ménage utilisez les espaces de rencontres de l'immeuble (le cas échéant) ?

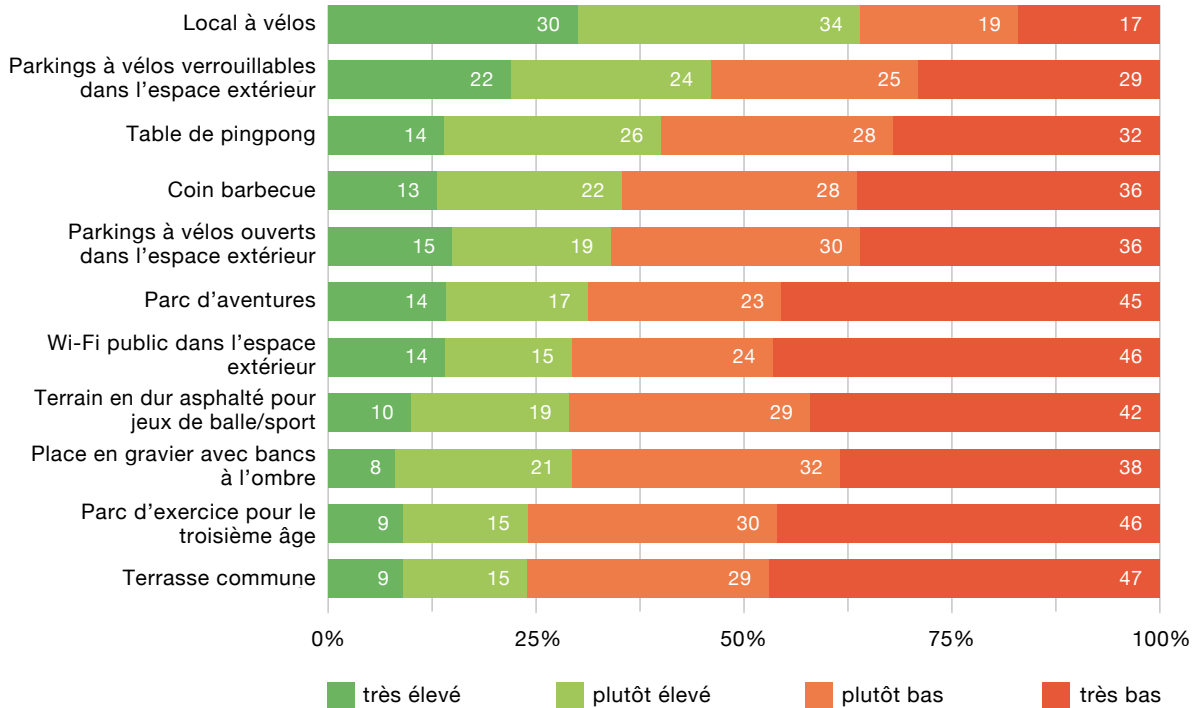


Une majorité d'occupantes et occupants n'utilise jamais ou presque l'espace extérieur. Cette découverte correspond aux résultats de sondages similaires. Quant aux espaces verts, aux bancs et aux terrains de jeux pour enfants, ils sont tout de même utilisés de temps à autre par un tiers des occupantes et occupants. Dans d'autres analyses (sans graphique), il est frappant que l'utilisation par la tranche d'âge des plus de 65 ans est nettement moindre que dans les autres tranches

d'âge. L'utilisation du terrain de jeux pour enfants est bien entendu beaucoup plus intensive dans les immeubles avec des petits enfants. Là où des coins barbecue sont disponibles, il est surprenant de constater que ceux-ci sont très peu utilisés. Quoiqu'en l'espèce, la catégorie de réponse dominante « jamais ou presque » peut également signifier que le coin barbecue est tout de même utilisé une ou deux fois par an par quelques locataires.

7. INTÉRÊT POUR LES OFFRES DANS L'ESPACE EXTÉRIEUR

Question : *Quel est en principe votre niveau d'intérêt pour les offres suivantes dans l'espace extérieur ?*

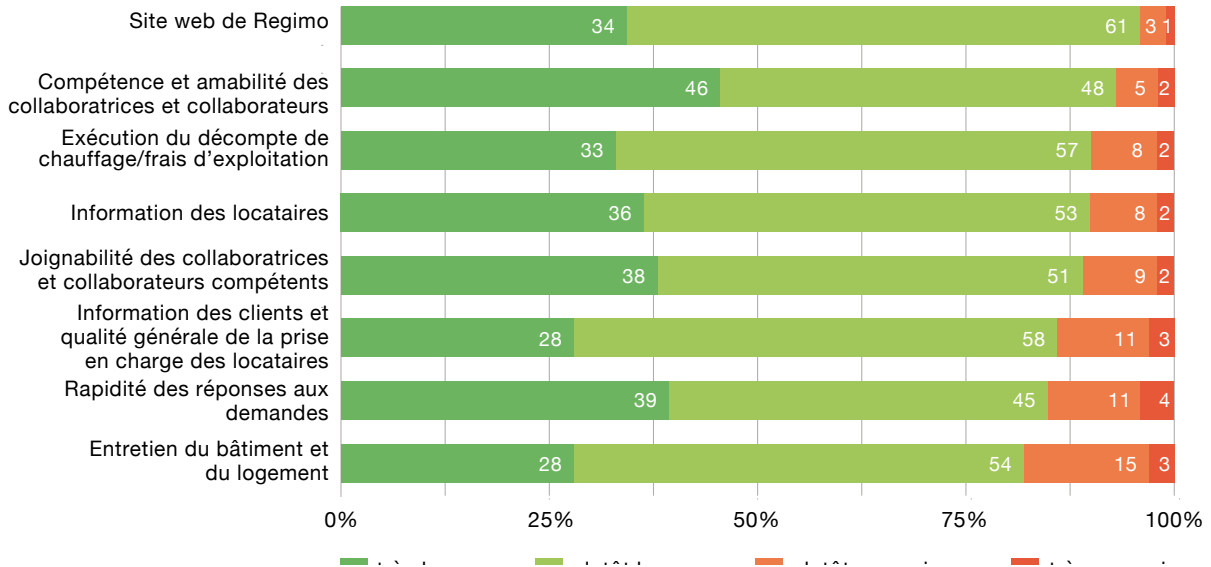


Seulement un local à vélos dans le bâtiment ou dans le garage souterrain suscite un intérêt (clair) d'une majorité des personnes interrogées. Aux places suivantes, il y a des parkings à vélos verrouillables et une table de pingpong. Il n'existe guère d'intérêt pour une terrasse commune ou un parc d'exercice pour le troisième âge. Une analyse par tranche d'âge (sans graphique) montre

qu'à l'exception des parcs d'exercice pour le troisième âge, les plus de 65 ans manifestent nettement moins d'intérêt pour les offres. Pour plusieurs offres (entre autres parc d'aventures, terrain en dur, pingpong, terrasse commune), la tranche d'âge des 20 à 39 ans démontre la plus grande préférence.

8. APPRÉCIATION DES SERVICES DE GÉRANCE

Question : *Comment jugez-vous les services de gérance de Regimo ?*

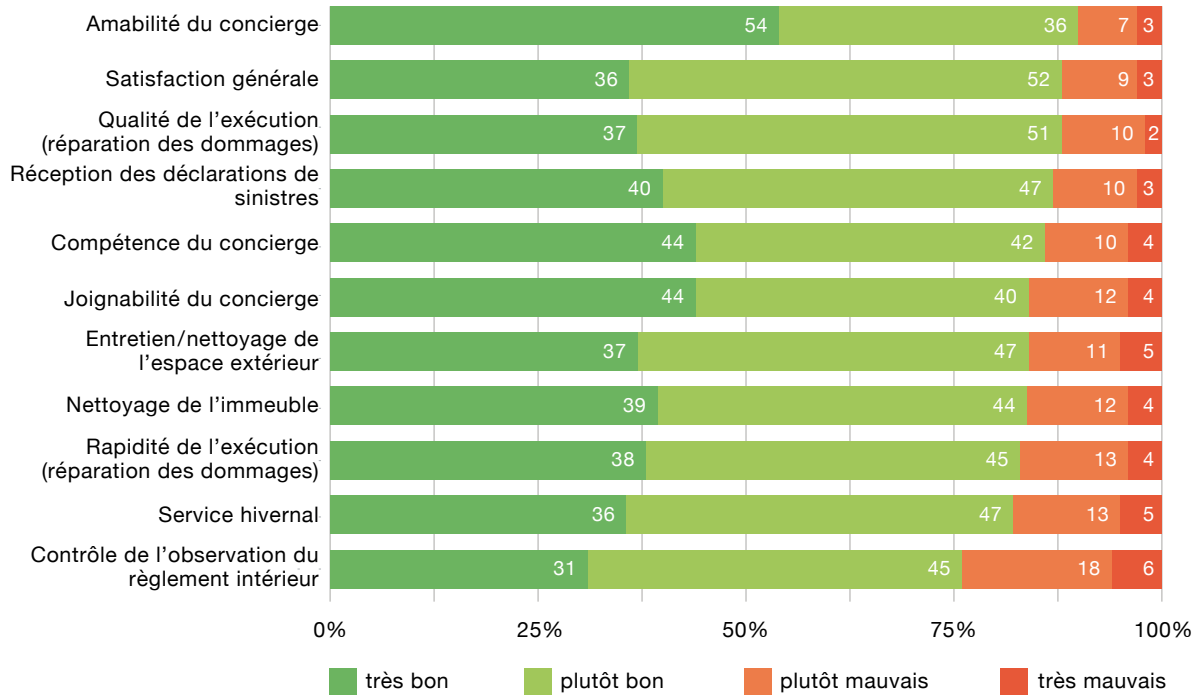


L'appréciation des services de gérance est très bonne sur l'ensemble du portefeuille. En ce qui concerne ce thème, les valeurs se situent donc dans les limites du benchmark (valeurs de référence d'ImmoQ GmbH). Il y a toutefois des différences – parfois nettes – entre les diverses

sociétés Regimo (sans graphique). Regimo Zurich obtient les meilleurs résultats dans tous les domaines. Sous plusieurs aspects, les sociétés Regimo Berne, Regimo Genève et partiellement aussi Saint-Gall se situent en dessous du benchmark.

9. APPRÉCIATION DES TRAVAUX DE CONCIERGERIE ET DE NETTOYAGE

Question : *Comment jugez-vous l'exécution des travaux de conciergerie et de nettoyage ?*

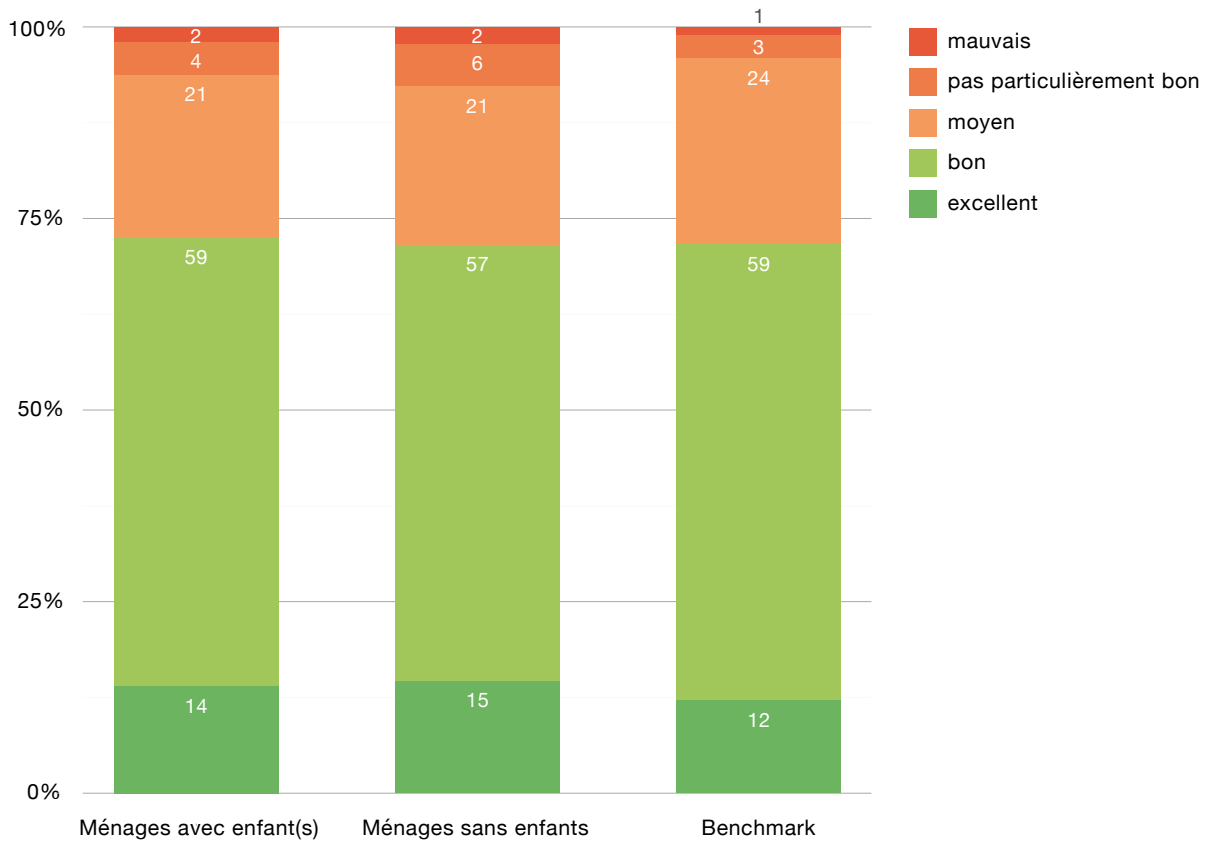


Dans l'ensemble, l'exécution des travaux de conciergerie et de nettoyage est très bien appréciée. La grande importance donnée à l'amabilité du concierge saute aux yeux. Naturellement, la qualité de ces services dépend principalement

des concierges, respectivement des entreprises de conciergerie et de nettoyage engagées. En outre, en assumant la fonction de contrôle, le gérant exerce une certaine influence sur la qualité.

10. APPRÉCIATION DES RAPPORTS DE VOISINAGE

Question : *Comment jugeriez-vous les rapports de voisinage dans l'immeuble ?*

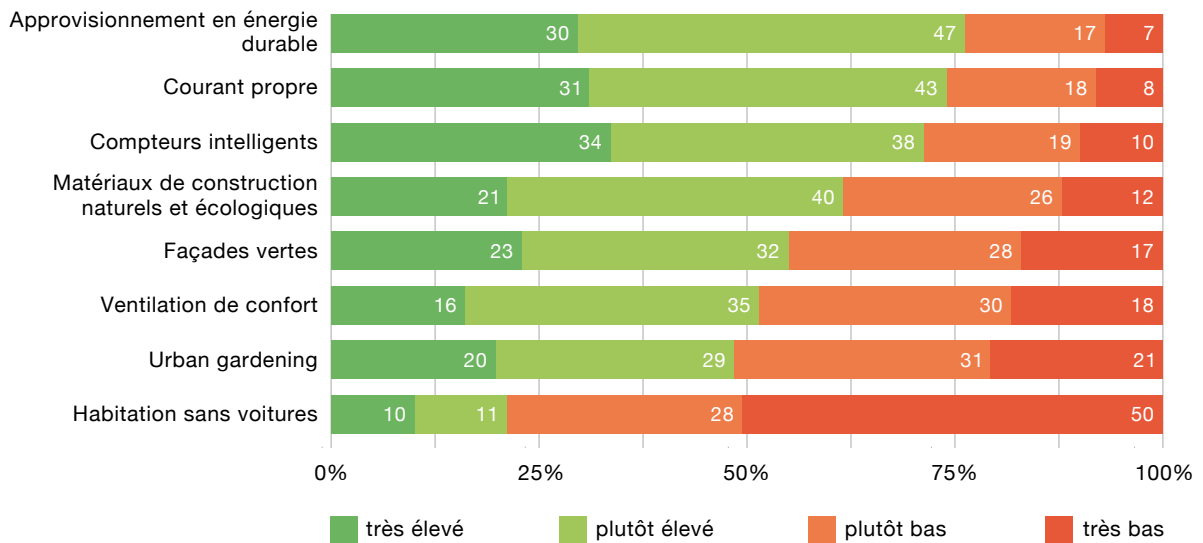


Les rapports de voisinage sont – sur l'ensemble du portefeuille – appréciés très positivement. Dans ces données agrégées, il n'existe pratiquement pas de différences entre les ménages

avec enfants et les ménages sans enfants. En revanche, le désir d'un bon contact avec le voisinage est plus prononcé chez les ménages avec enfants (sans graphique).

11. INTÉRÊT POUR LES CONCEPTS D'HABITAT DURABLES

Question : *Quel est le niveau de votre intérêt pour les caractéristiques de concepts d'habitat durables énumérées ci-après ?*

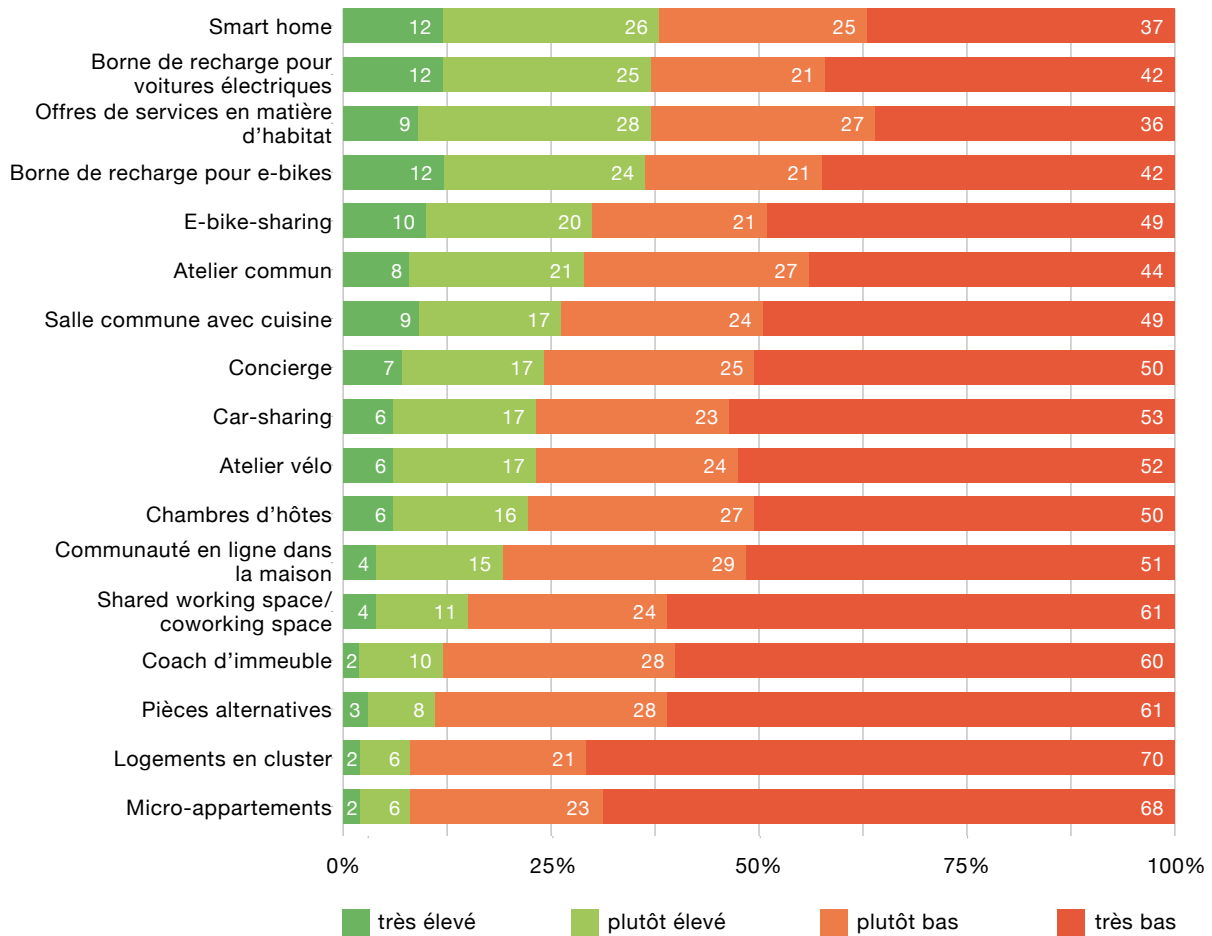


Les personnes interrogées ont été priées de n'évaluer les caractéristiques proposées avec plutôt grand ou très grand intérêt que lorsque ces caractéristiques influenceraient le choix du nouveau logement dans l'éventualité d'un déménagement. Un approvisionnement d'énergie durable et le courant provenant de panneaux solaires propres au bâtiment constituent les aspects de concepts d'habitat durables suscitant le plus d'intérêt (environ trois quarts des personnes

interrogées). Les compteurs intelligents pour la consommation de courant, de chauffage et d'eau sont également bien accueillis. En revanche, seule une minorité de 21 % peut se faire à l'idée de quartiers d'habitation sans voitures. Il s'agirait plutôt de la tranche d'âge des plus de 65 ans et des ménages à revenus bas. En revanche, la majorité des aspects énumérés reçoit un accueil favorable plutôt chez les groupes disposant d'un revenu élevé.

12. INTÉRÊT POUR LES OFFRES D'INFRASTRUCTURES

Question : Vous trouverez ci-après une série d'offres d'infrastructures qui sont de plus en plus souvent proposées dans les immeubles locatifs et sont pour la plupart facturées séparément. Quel est en principe votre niveau d'intérêt pour les offres suivantes ?

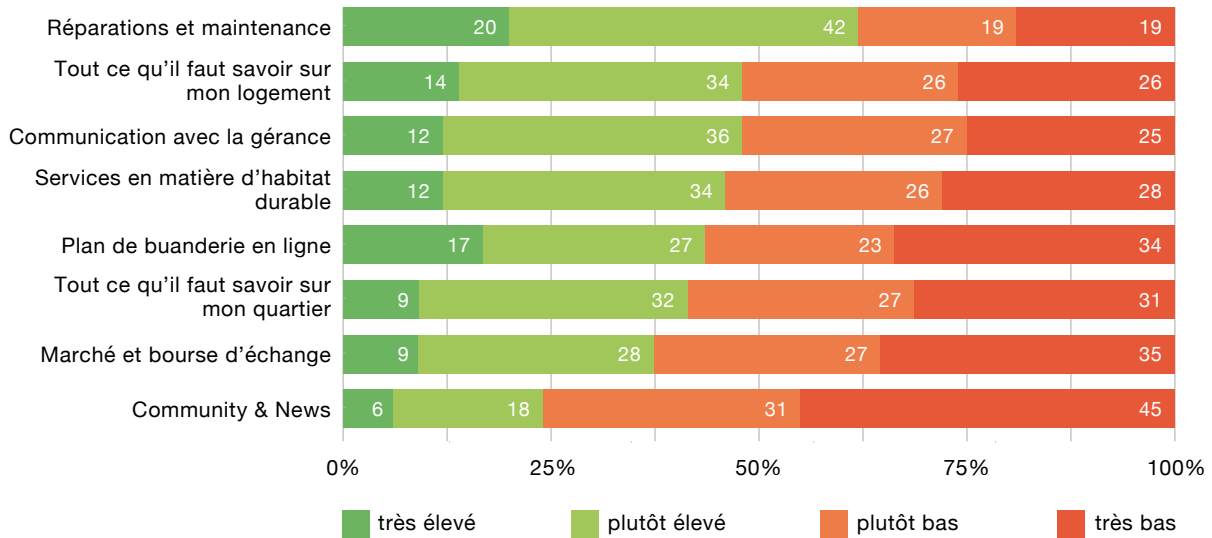


En ce qui concerne ces questions également, les personnes interrogées ont été priées d'évaluer les offres et options d'équipements proposées avec plutôt grand ou très grand intérêt seulement lorsqu'elles croient qu'elles vont effectivement les utiliser ou les acheter. Dans le questionnaire, chaque concept a été décrit au moyen de quelques mots-clés. Le meilleur accueil a été réservé aux installations d'habitat intelligent (smart home), aux bornes de recharge pour voitures électriques et e-bikes ainsi qu'aux autres offres de services en matière d'habitat telles par exemple un service de buanderie, qui ont tous obtenu environ 37 % d'in-

dications positives. En revanche, seule une petite minorité s'intéresse aux formes d'habitat innovatrices telles que les clusters¹ ou pièces alternatives² ainsi qu'aux micro-appartements (partiellement) meublés. Alors que les pièces alternatives pourraient être intéressantes pour la majorité des locataires, le concept étant toutefois encore vague pour beaucoup, les logements en clusters et les micro-appartements ne constituent probablement une offre utile que pour des segments spéciaux de locataires. Les shared working spaces ou coworking spaces n'obtiennent eux aussi qu'un signal positif de 15 %.

13. EVALUATION DE L'UTILITÉ D'UNE APPLICATION DE LOCATAIRES

Question : *Quel niveau d'utilité donnez-vous aux différents services d'une telle application ?*

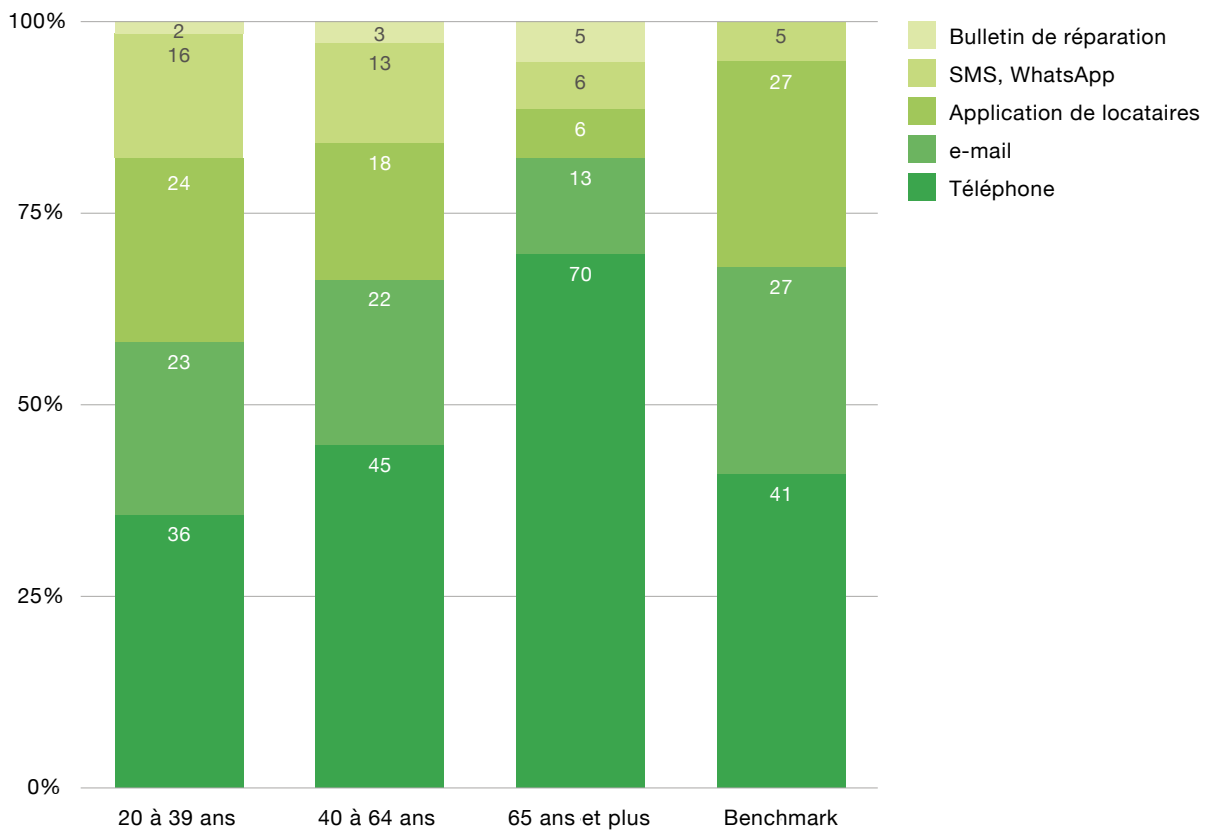


Les participants ont été questionnés sur l'utilité de différents services d'une application de locataires telle qu'elle est déjà testée dans le cadre d'un projet pilote pour deux immeubles. Dans le questionnaire, chaque service a été décrit au moyen de quelques mots-clés. C'est dans le service « Réparations et maintenance » (avec la fonction principale Annonces de réparations à travers l'application) que les locataires voient la plus grande utilité. Une version en ligne du plan de buanderie a également été bien accueillie. Les attentes les plus faibles concernent le service « Community &

News ». Pour ce service, ainsi que pour le service « Marché et bourse d'échange », il existe bien entendu aussi une grande concurrence. Les offres complémentaires dans ces domaines portant exclusivement sur son propre immeuble ne sont considérées comme utiles que par une minorité des personnes interrogées. L'estimation de l'utilité des différents services se distingue très nettement selon les trois tranches d'âge (sans graphique) : plus la personne interrogée est jeune, plus elle juge l'utilité élevée. Cela vaut pour tous les services confondus.

14. MODE DE COMMUNICATION AVEC LA GÉRANCE ET LA CONCIERGERIE

Question : *Quel mode de communication préféreriez-vous pour entrer en contact avec la gérance, respectivement la conciergerie ?*



Dans toutes les tranches d'âge, le mode de communication préféré avec la gérance et la conciergerie reste le téléphone. L'e-mail et la communication au moyen d'une application de locataires

suscitent également plus d'intérêt chez les moins de 65 ans. Chez les plus de 65 ans, 70 % préfèrent le téléphone, alors que 13 % se prononcent en faveur de l'e-mail.

¹ Habiter en cluster signifie que plusieurs appartements individuels sont regroupés en une grande unité d'habitat dans laquelle par exemple une grande salle de séjour commune sert de lieu de rencontre.

² Les pièces alternatives sont des pièces directement accessibles à partir de plusieurs appartements contigus et pouvant être utilisées par les ménages participants selon leurs besoins.