

BAROMÈTRE D'ATTRACTIVITÉ DES RÉSIDENCES AIRES

OCCURRENCE POUR AIRES | NOVEMBRE 2022

VERSION 30 NOVEMBRE 2022

PIERRE CHAVONNET

TOM BLACHON

ISÉE BLANQUET



certifiée ISO 9001
depuis 2004

\ Dans ce rapport d'étude...

	Contexte et Méthodologie	03
1	Profil des répondants	06
2	Rapport détaillé	10
	Recensement des besoins du répondant en matière de logement	11
	Identification des services connus et utilisés	21
	Besoins et attentes	26
	Usages et satisfaction du logement actuel	32
3	Annexe Profils engagés et détracteurs	37

**CONTEXTE,
OBJECTIFS &
MÉTHODOLOGIE**

\ Contexte et objectifs

Qu'est-ce qui est important dans le quotidien de nos locataires, étudiants ou jeunes actifs ? Qu'est-ce qui facilite leur vie et qu'est-ce qui la complique ? Qu'est-ce qui contribue principalement à leur bien-être ?


C'est pour répondre à ces questions que l'Association Interprofessionnelle des Résidences Etudiants et Services (AIRES) a mis en place une grande enquête d'attractivité de ses résidences en novembre 2022.

Les résultats de cette première vague du baromètre seront dévoilés à la 7e édition des Rendez-vous du Logement Etudiant qui se tiendra à l'Université de Paris-Dauphine.

L'occasion de faire le point sur l'attractivité des résidences AIRES et leur contribution au bien-être de ses étudiants. Une étude barométrique qui permettra donc à AIRES et à ses adhérents d'identifier les signaux forts et faibles leur permettant d'améliorer, collectivement et individuellement, leur attractivité.



Methodologie

- Un questionnaire mis en ligne du 20 octobre au 15 novembre 2022
- 5119 personnes (toutes résidences confondues) ont complété le questionnaire
- 30 questions dont 2 questions ouvertes
- Les résultats « remarquables » ou intéressants pour l'analyse ont été entourés : 
- Les différences significatives égales ou supérieures à 3 points sont représentées de la manière suivante :

En rouge les différences significativement inférieures à la moyenne
et en vert les différences significativement supérieures à la moyenne



PROFIL DES RÉPONDANTS



\ Profil des répondants (1/3)

QCU | Base : 5 119 répondants



Sexe

Femme : **59%**

Homme : **40%**

Non binaire : **1%**

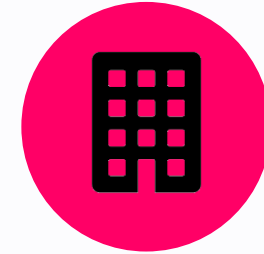


Pays d'origine

France : **71%**

Un autre pays européen (hors France) : **7%**

Autre : **22%**



Etablissement d'étude

Université : **46%**

Ecole : **37%**

Autre établissement : **6%**

Lycée (BTS, Classe prépa...) : **5%**

Non concerné (je ne suis pas étudiant) : **7%**

\ Profil des répondants (2/3)

QCU | Base : 5 119 répondants



Statut

En alternance/apprentissage ?

Oui : **20%**

Non : **80%**

Total salariés :

1909 répondants

Ayant un travail en dehors des études ?

QCU | Base : 4 101 répondants

Oui : **22%**

Non : **78%**

\ Profil des répondants (3/3)

QCU | Base : 5 119 répondants



Logement

Temps d'habitation dans la résidence :

Moins de 3 mois : **39%**

De 3 mois à 1 an : **21%**

Plus d'un an : **40%**

Type de logement :

Conventionné : **31%**

Privé : **69%**

Localisation de la résidence :

Région parisienne : **30%**

Autres régions : **29%**

Région non spécifiée : **41%**

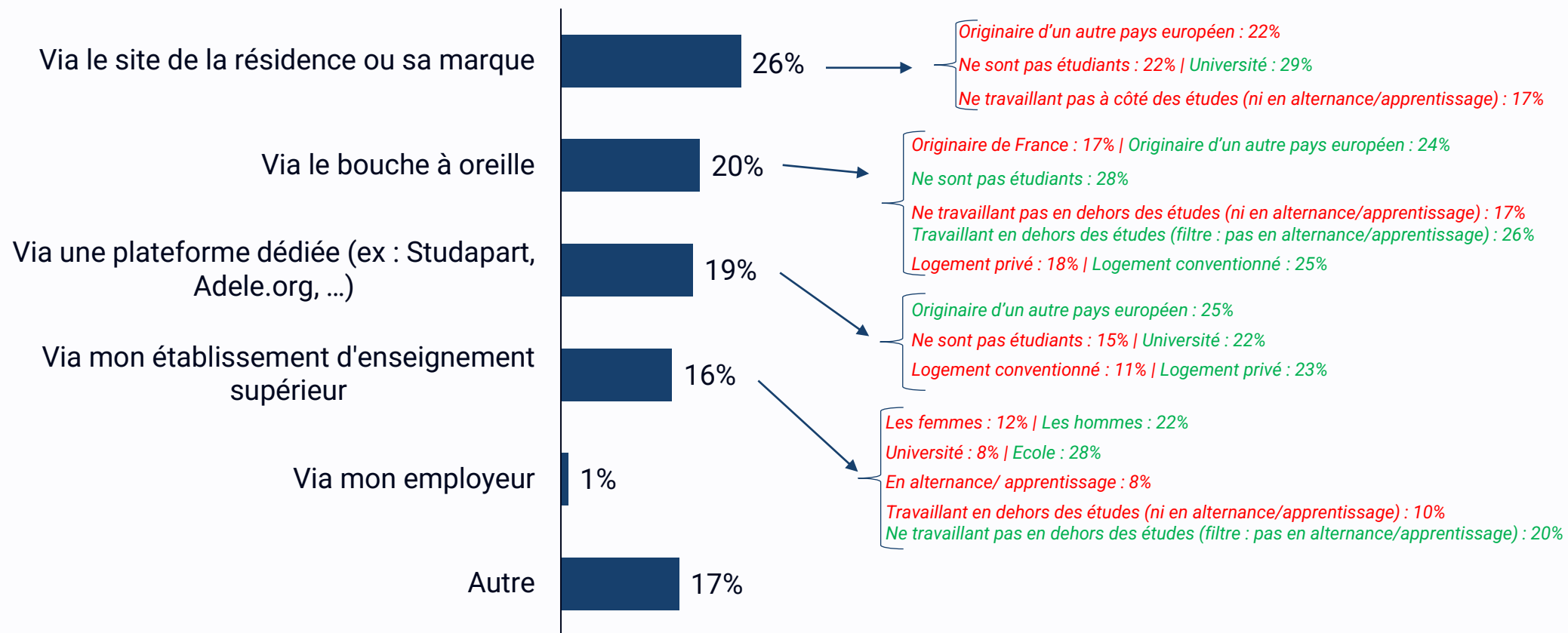
RAPPORT DÉTAILLÉ

2

Le site de la résidence/de la marque est le support favorisé pour le 1^{er} contact

Comment avez-vous eu connaissance de cette résidence ?

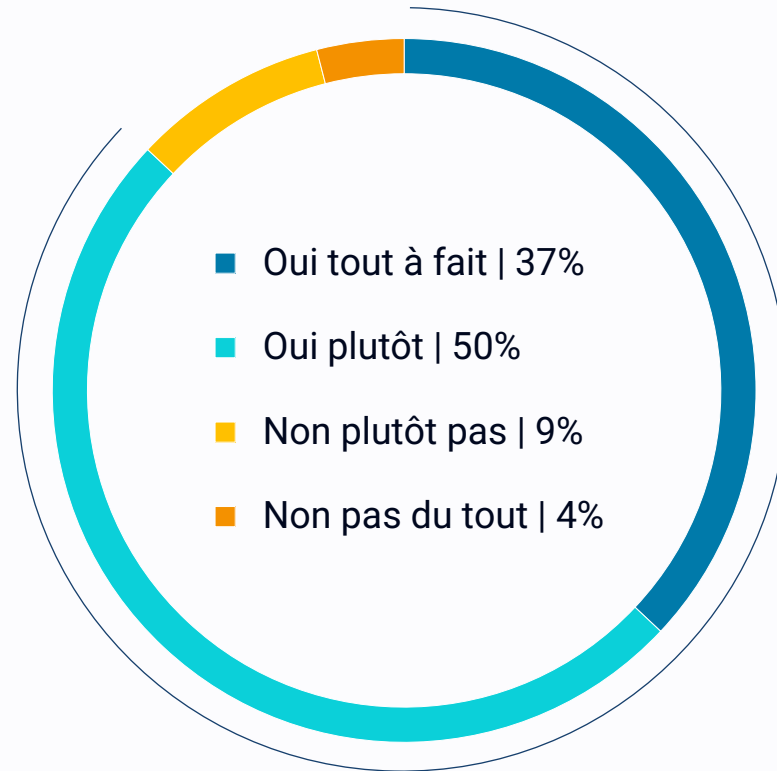
QCU | Base : 5 119 répondants



Des annonces qui correspondent à la réalité

Diriez-vous que l'annonce / la description que vous avez eu de la résidence et de votre appartement correspond à la réalité ?

QCU | Base : 5 119 répondants



87%

**des répondants déclarent
que l'annonce de leur
résidence/appartement
correspondait à la réalité**

Originare d'un autre pays européen : 81%

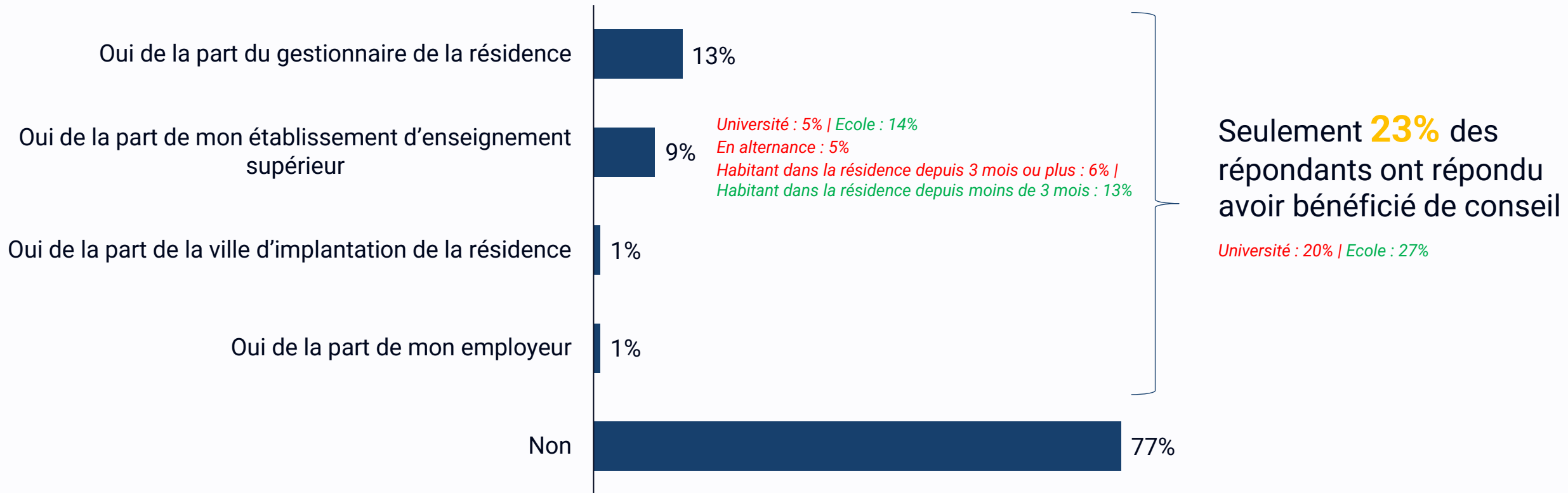
En alternance/ apprentissage : 83%

Travaillant en dehors des études (pas en alternance/apprentissage) : 84% | Ne travaillant pas en dehors des études (pas en alternance/apprentissage) : 90%

Des répondants majoritairement non conseillés pour trouver leur logement

Pour trouver votre logement avez-vous bénéficié de conseil ?

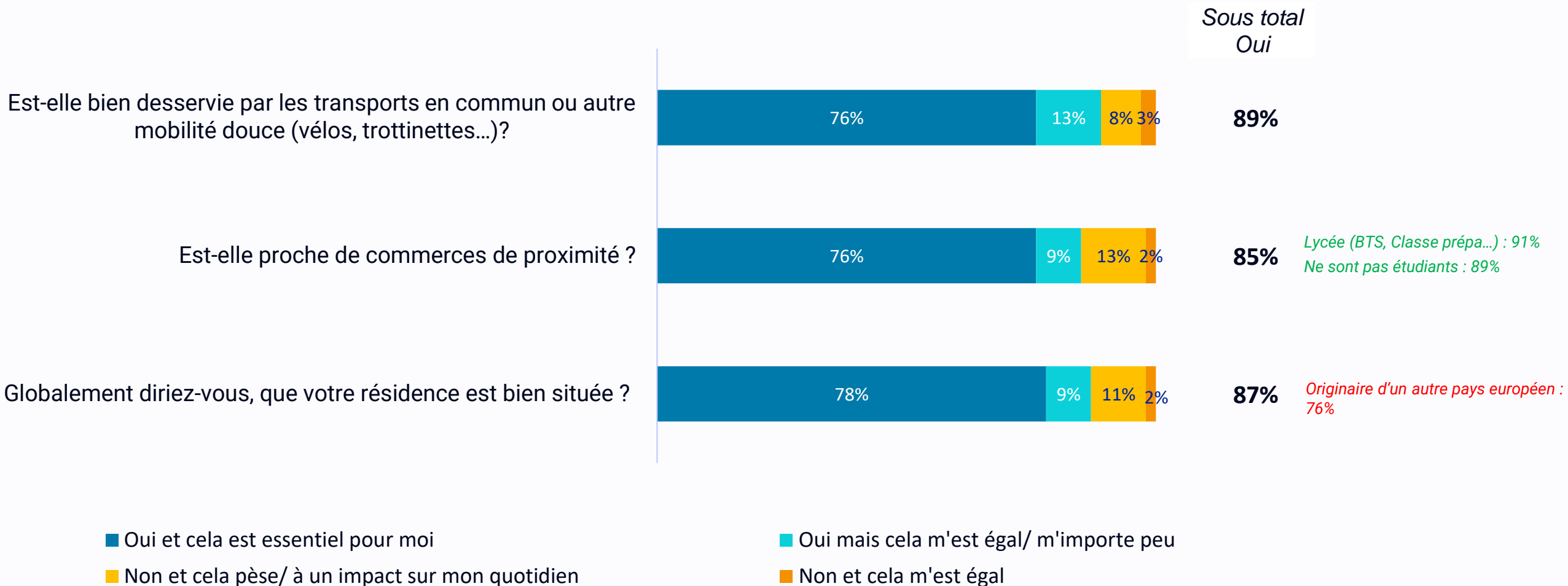
QCU | Base : 5 119 répondants



Des résidences globalement bien situées géographiquement

Concernant votre résidence...

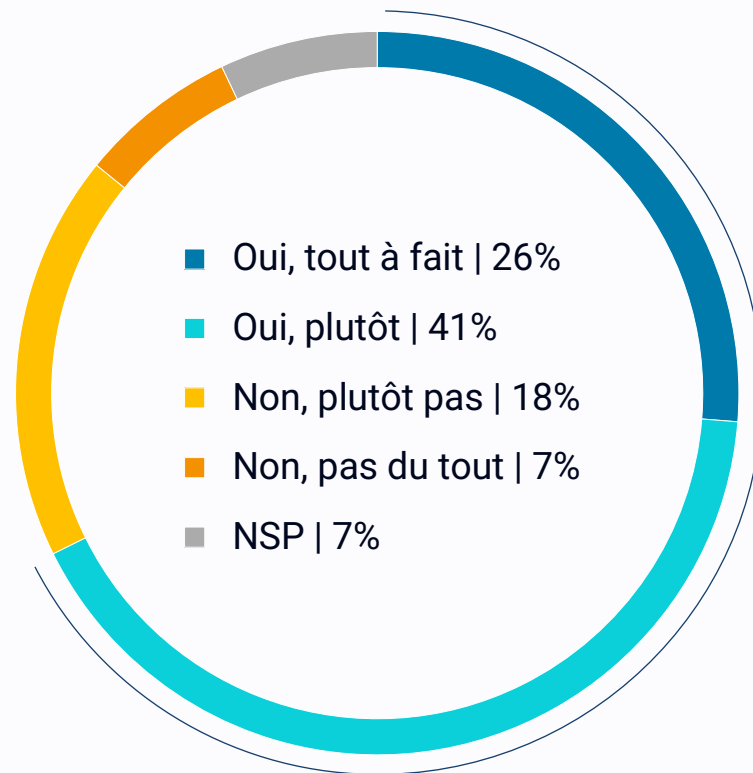
QCU | Base : 5 119 répondants



Des villes de résidence favorisant la vie des étudiants

Concernant la ville de votre résidence, diriez-vous qu'elle favorise la vie des étudiants (des jeunes) ?

QCU | Base : 5 119 répondants



67%
des répondants déclarent
que leur ville de résidence
favorise la vie des étudiants

Ecole : 63%

Lycée (BTS, Classe prépa...) : 75%

Habitant dans la résidence depuis plus d'un an : 64%

Habitant dans la résidence depuis moins de 3 mois : 70%

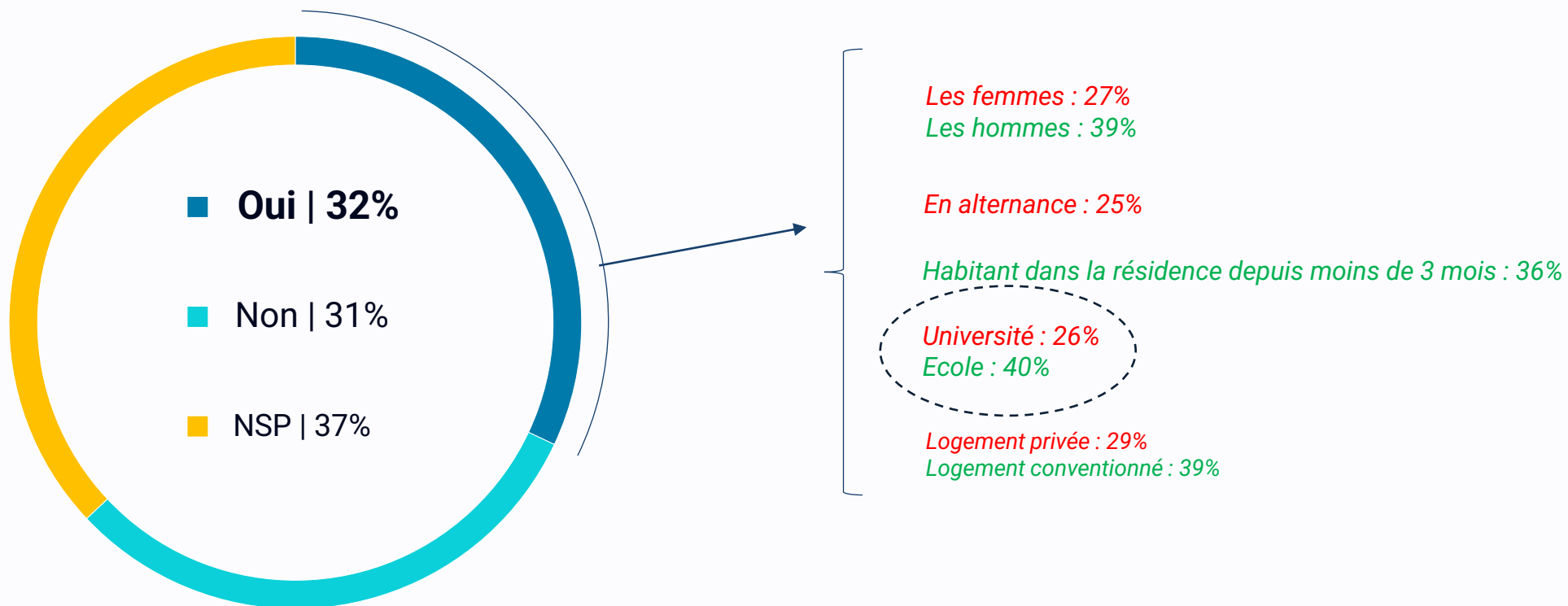
Logement conventionné : 59%

Logement privé : 71%

Des établissements d'enseignement supérieur pas totalement à jour sur les offres de logement des résidences, en particulier pour les universités

Diriez-vous que : votre établissement d'enseignement supérieur est bien au fait de l'offre de logement de votre résidence ?

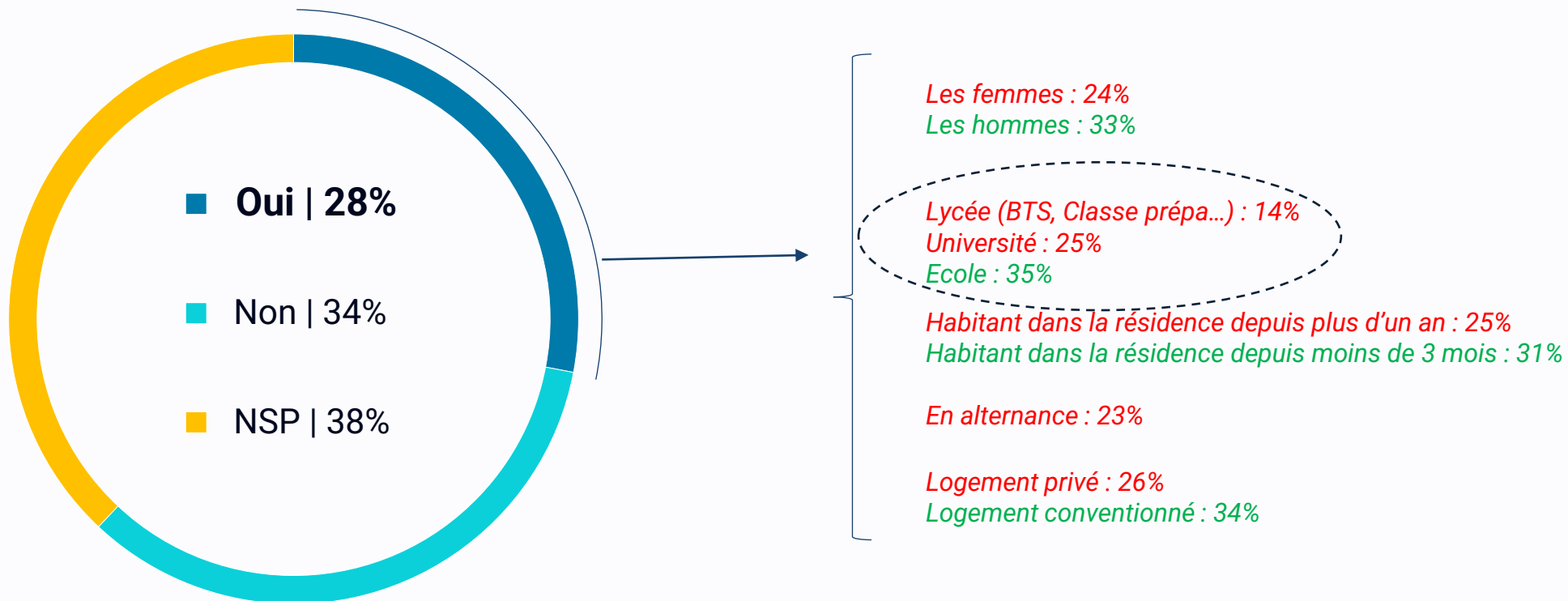
QCU | Base : 4 460 répondants étudiants



Un manque d'associations étudiantes sensibilisant sur les logements étudiants

Diriez-vous que : Il existe des associations étudiantes (BDE...) qui informent sur le logement étudiant ?

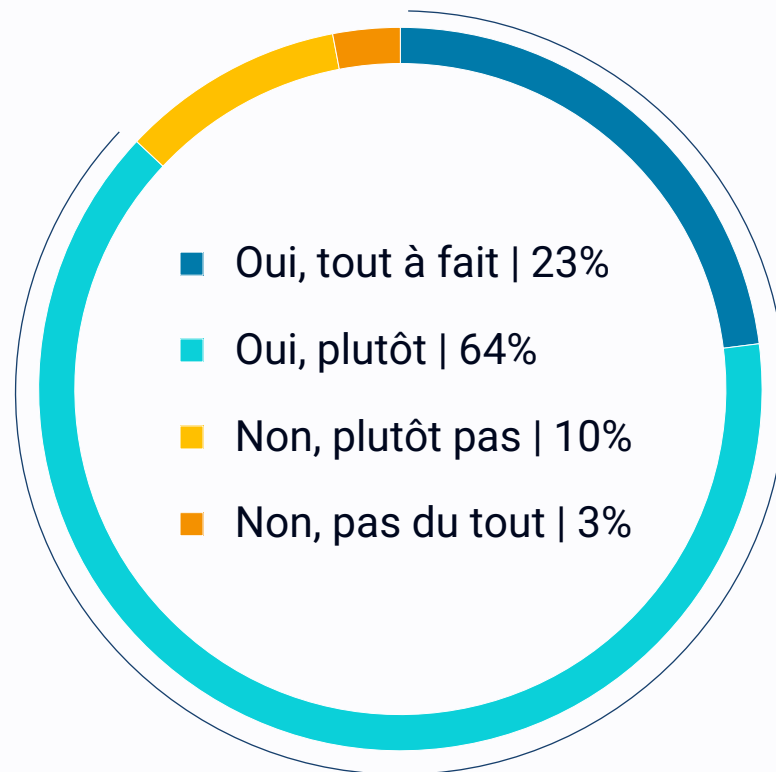
QCU | Base : 4 460 répondants étudiants



Une vie globalement agréable

Dans l'ensemble, en tant qu'étudiant ou jeune actif, diriez-vous que votre vie est agréable ?

QCU | Base : 5 119 répondants



87%
des répondants déclarent que
leur vie est agréable

Ne sont pas étudiants : 81%

Lycée (BTS, Classe prépa...) : 91%

Travaillant en dehors des études (pas en alternance/apprentissage) : 81%

Ne travaillant pas en dehors des études (pas en alternance/apprentissage) : 89%

Habitant dans la résidence depuis plus d'un an : 84%

Habitant dans la résidence depuis moins de 3 mois : 90%

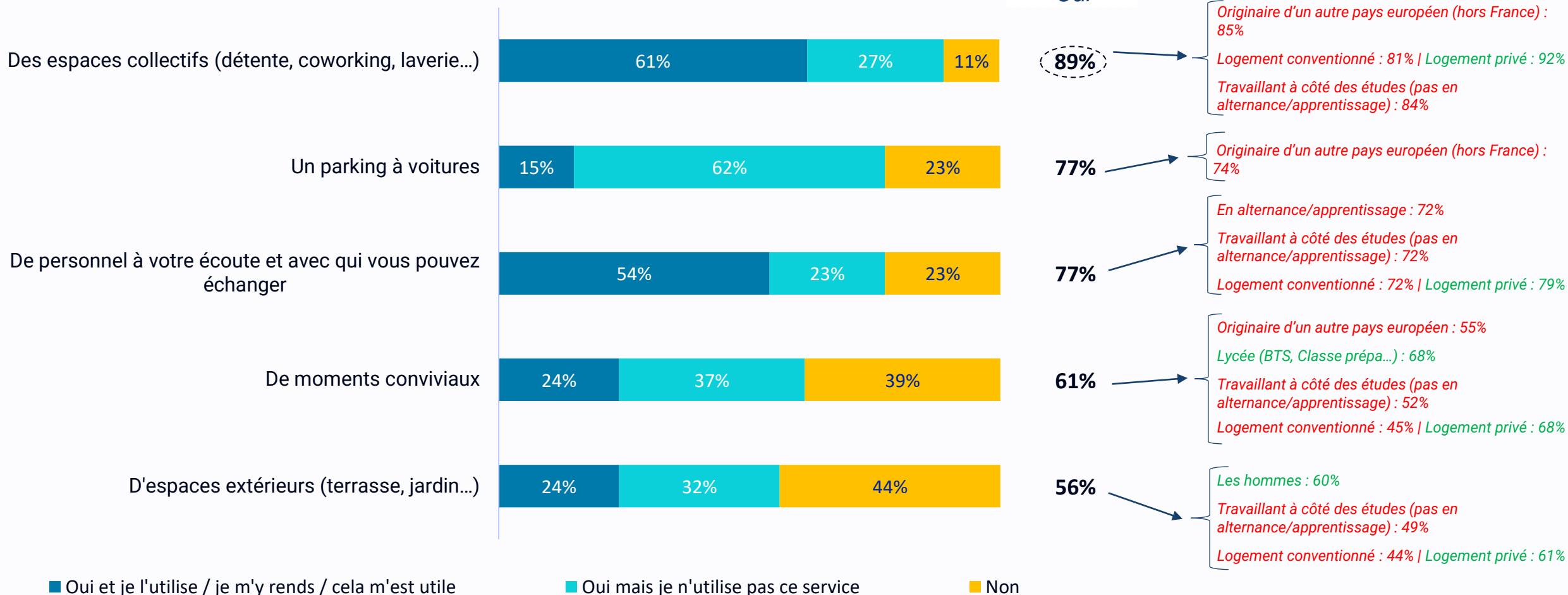
Un cadre de vie bien perçu malgré des carences d'information pour l'identifier

- ❖ La majorité des répondants (87%) déclarent que leur vie est agréable, une réalité dans laquelle le logement devrait avoir toute son importance.
- ❖ En effet, 87% d'entre eux trouvent que leur résidence est globalement bien située, proche des commerces de proximité (85%), bien desservie par les transports, que ce soit les transports en commun ou autre mobilité douce (87%) et dans des villes favorisant grandement la vie étudiante (67%).
- ❖ Les répondants ont surtout pris connaissance de leur résidence via leur site internet/la marque (26%) ou grâce au bouche à oreille (20%) et ils sont 87% à déclarer que l'annonce de leur résidence/appartement correspondait à la réalité.
- ❖ En revanche, il semblerait qu'ils ne soient pas assez informés et accompagnés dans la recherche de leur logement, car ils sont seulement :
 - 23% à avoir bénéficié de conseil
 - 32% à considérer que leur établissement supérieur est bien au fait de l'offre de logement de leur résidence
 - Et 28% à dire qu'il existe des associations étudiantes qui informent sur les logements étudiants
- ❖ À noter que les écoles semblent plus impliquées dans l'accompagnement des étudiants pour leur recherche de logement que les universités. En effet, elles sont plus au fait des offres de logement et disposent d'associations étudiantes qui communiquent mieux sur le sujet.

Des résidences riches en service, mais qui pourtant ne sont pas forcément utilisés

Votre résidence dispose t'elle des services suivants :

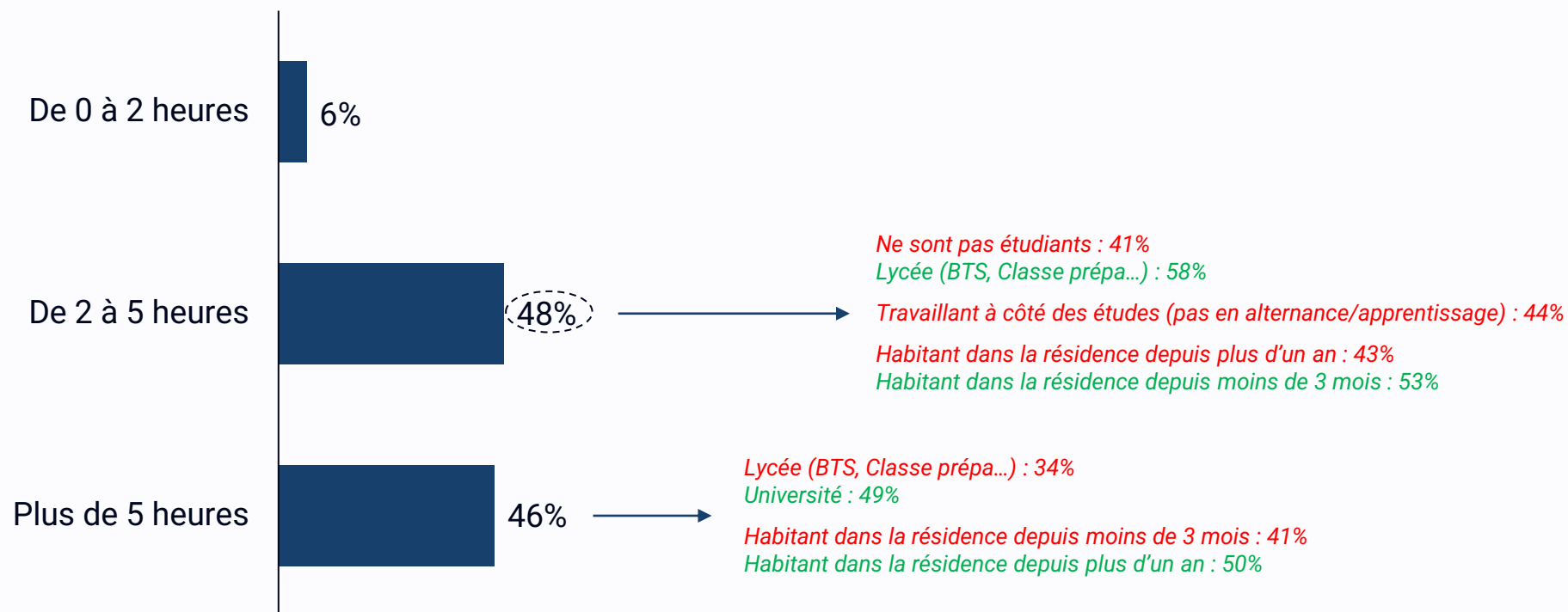
QCU | Base : 5119 répondants



Les répondants passent en moyenne entre 2 et 5 heures par jour dans leur résidence

En moyenne, hors temps de sommeil et vacances, combien de temps estimez-vous passer par jour dans la résidence ?

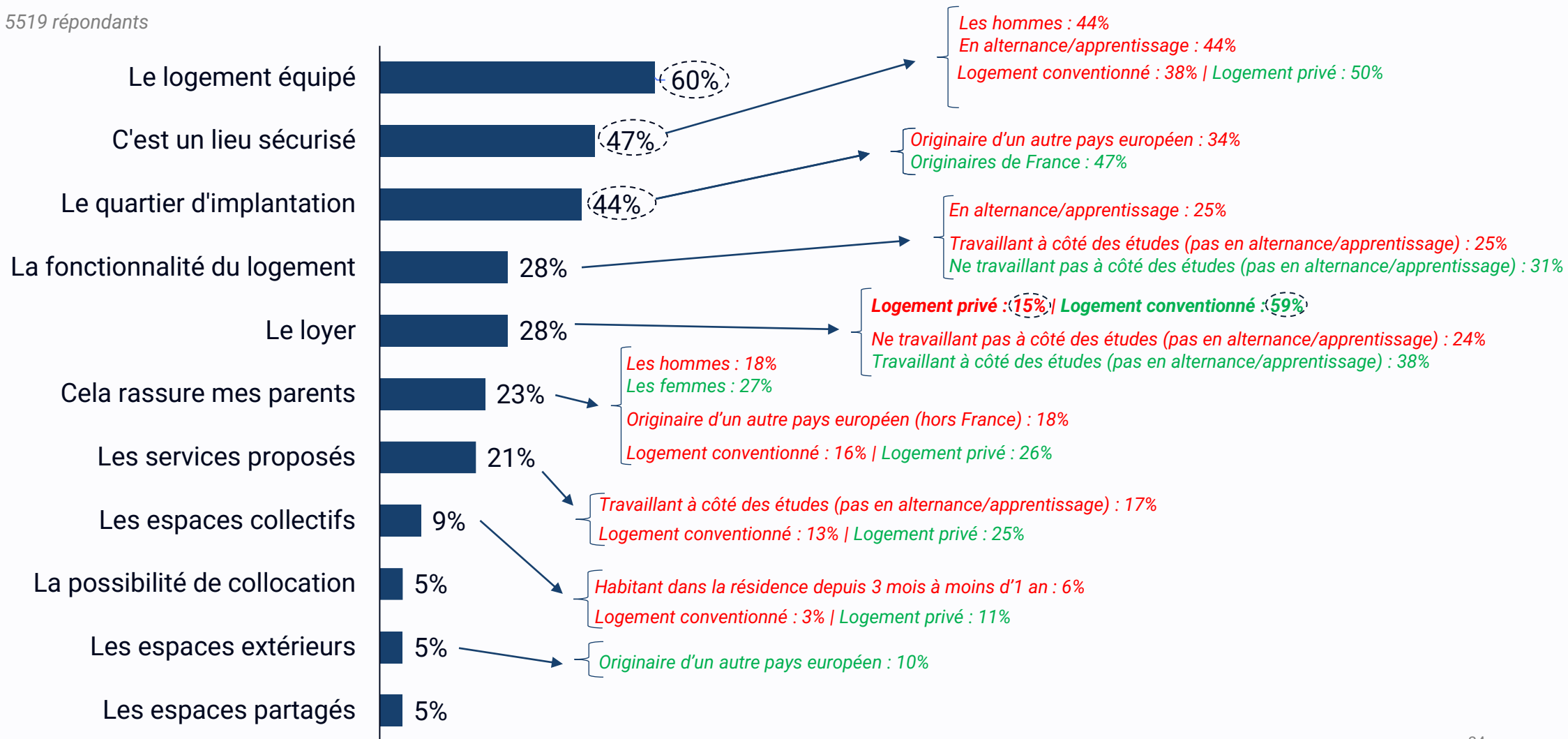
QCU | Base : 5519 répondants



L'équipement, la sécurité et la localisation sont perçus comme étant les principaux atouts des résidences. Le loyer est l'atout principal des logements conventionnés

Quels sont pour vous les trois principaux atouts de votre résidence ?

QCM | Base : 5519 répondants



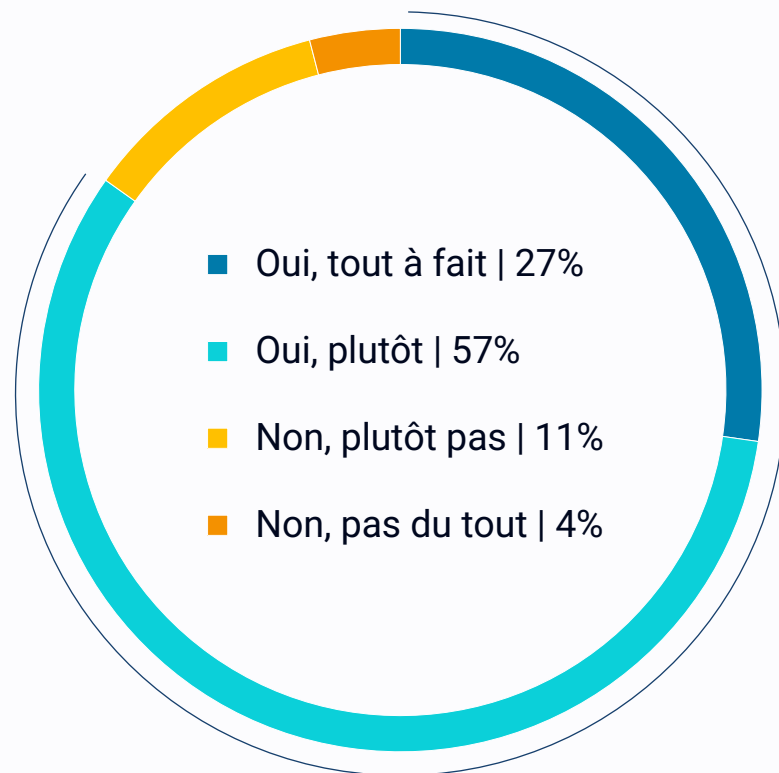
La résidence est majoritairement un lieu de vie dont les principaux atouts perçus sont les équipements, la sécurité et la localisation

- ❖ La majorité des répondants (48%), passent en moyenne 2 à 5 heures par jour dans leur résidence et 46% plus de 5h. Un véritable lieu de vie qui semble répondre à leurs besoins en matière d'équipements (60%), de sécurité (47%) et de localisation (44%), éléments perçus comme les principaux atouts des résidences.
- ❖ Pour les répondants habitant au sein de logements conventionnés, le loyer est identifié comme étant la plus-value principale de leur résidence.
- ❖ De plus, d'après les répondants, les résidences sont plutôt riches en service car elles proposent : des espaces collectifs (détente, coworking, laverie...) (89%), un parking à voiture (77%), des espaces extérieurs (terrasse, jardin) (56%), des moments conviviaux (61%) et du personnel à l'écoute avec qui les locataires peuvent échanger (77%), en particulier au sein des résidences privées.
- ❖ Cependant, bien que ces services existent, ils ne sont pas forcément utilisés :
 - 37% déclarent que leur résidence propose des moments conviviaux mais qu'ils n'y vont pas
 - 32% qu'ils disposent d'espaces extérieurs (terrasse, jardin...) mais qu'ils ne s'y rendent pas
 - Et seulement 15% des étudiants qui utilisent le parking de leur résidence, contre 62% qui déclarent ne pas en avoir l'utilité. Serait-ce le signe d'une inadéquation entre résidences pour étudiants et normes obligatoires en nombre de parking ?
- ❖ De plus, la possibilité de colocation (5%), les espaces extérieurs (5%) et les espaces partagés (5%) ne sont pas perçus comme des atouts majeurs de leurs résidences.

Les résidences proposent des services qui répondent très majoritairement aux besoins des locataires

Globalement, diriez-vous que les services proposés par votre résidence répondent à vos besoins ?

QCU | Base : 5 119 répondants



85%

des répondants déclarent que les services proposés par leur résidence répondent globalement à leurs besoins

Originaire d'un autre pays européen (hors France) : 80%

Travaillant en dehors des études (ni en alternance/apprentissage) : 79%

Habitant dans la résidence depuis plus d'un an : 82%

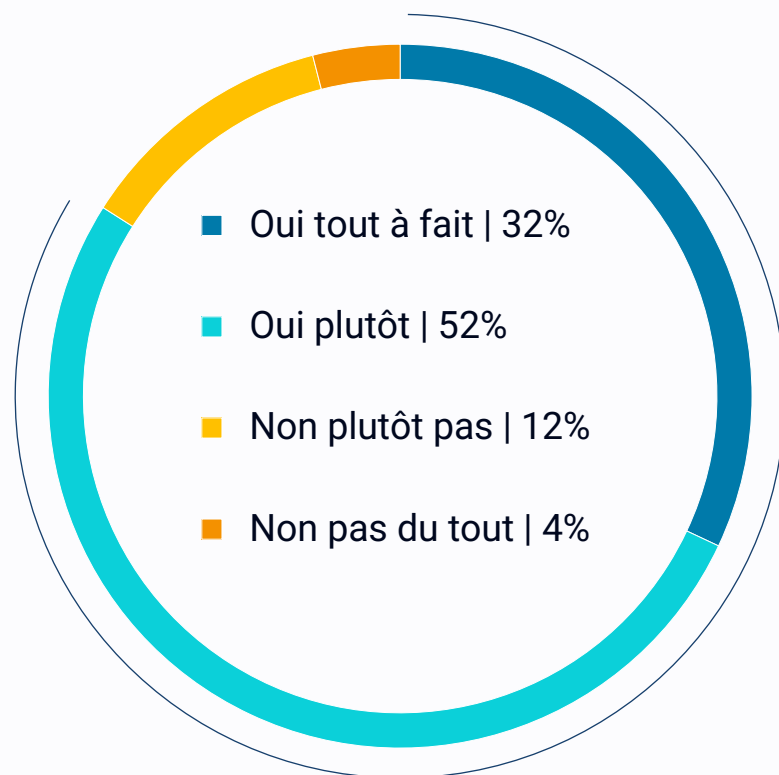
Habitant dans la résidence depuis moins de 3 mois : 89%

Logement conventionné : 83% | Logement privé : 86%

Des locataires majoritairement engagés dans la transition écologique

À titre personnel, vous engagez-vous dans la transition écologique en ayant une attitude vraiment éco-responsable (boire de l'eau du robinet, prendre des douches courtes, acheter de seconde main (notamment appareils reconditionnés), manger des produits de saison, être vigilant pour le tri sélectif, privilégier les mobilités douces...)?

QCU | Base : 5 119 répondants



84%
des répondants déclarent
s'engager à titre personnel dans la
transition écologique en adoptant
une attitude éco-responsable

Ne sont pas étudiants : 79%

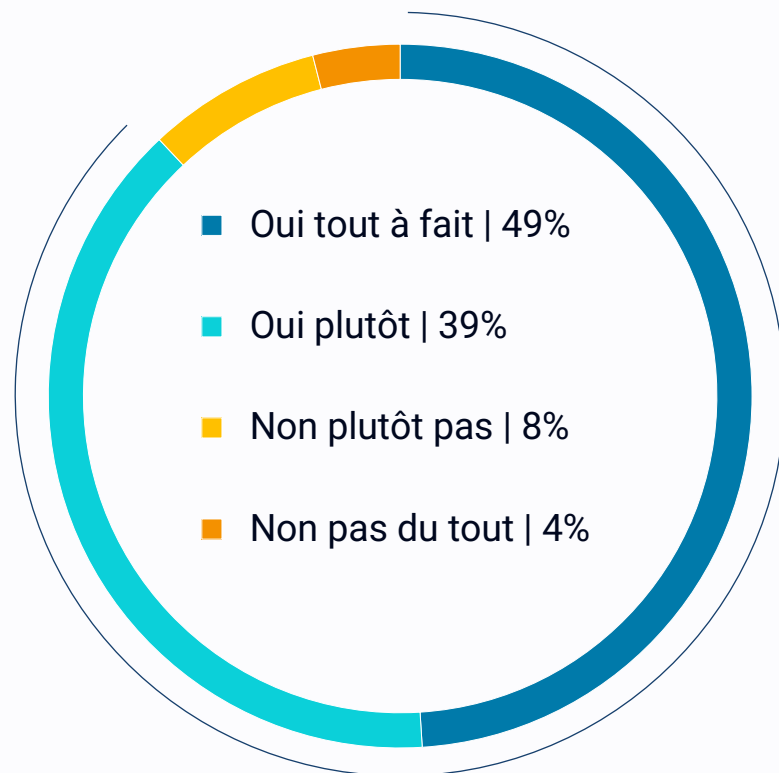
Lycée (BTS, Classe prépa...) : 88%

Habitant dans la résidence depuis plus d'un an : 81%

Des résidences qui sont attendues sur leur engagement dans la transition écologique

Considérez-vous comme important que votre résidence s'engage elle-même dans une stratégie pour répondre aux impératifs de la transition écologique ?

QCU | Base : 5119 répondants



88%
des répondants considèrent qu'il est important que leur résidence s'engage dans une stratégie en faveur de la transition écologique

Un homme : 85%

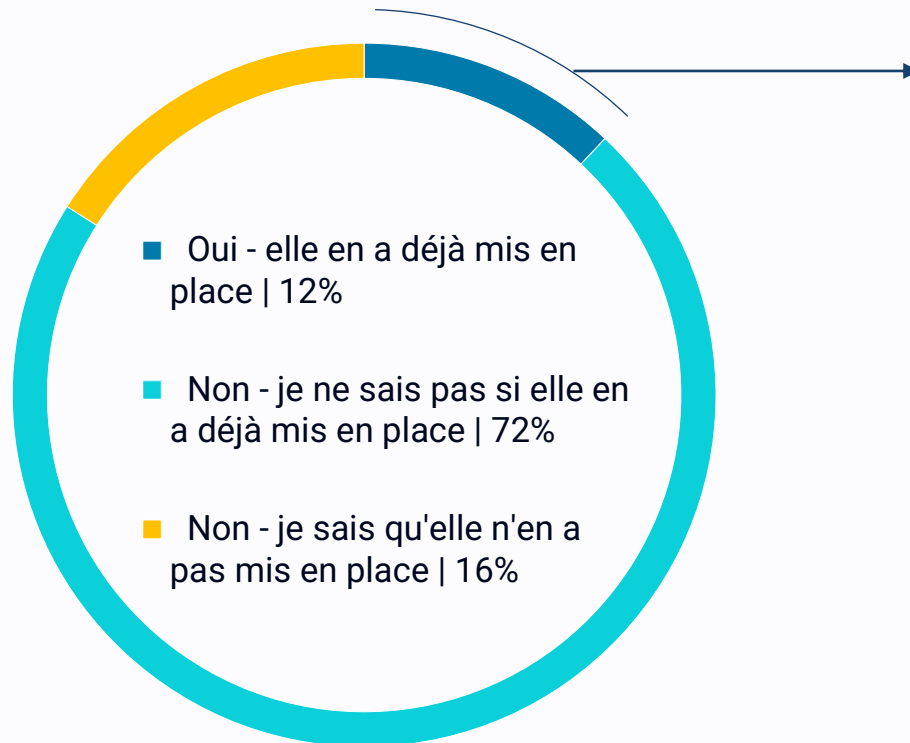
Originaire d'un autre pays européen (hors France) : 83%

Lycée (BTS, Classe prépa...) : 92%

\ Pas assez d'actions mises en place pour répondre aux impératifs de la transition écologique ou seulement un manque de communication ?

Savez-vous si votre résidence a déjà mis en place des actions pour répondre aux impératifs de la transition écologique (isolation thermique, collecteur d'eau, panneaux photovoltaïques...) ?

QCU | Base : 5119 répondants



Seulement **12%**
des répondants savent que
leur résidence a déjà mis en
place des actions pour
répondre aux impératifs de la
transition écologique.

La transition écologique des résidences : une attente massive et une réalité d'actions et/ou de communication constatées dans ce baromètre

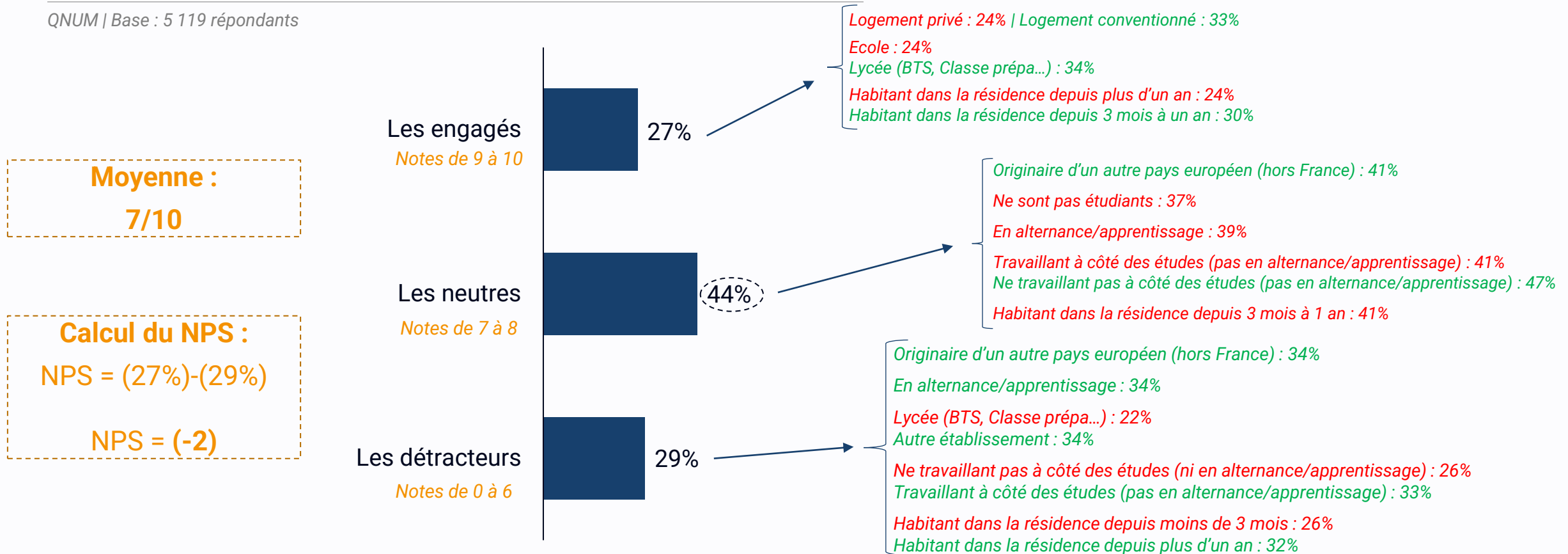
- ❖ Pour la majorité des répondants (85%), leur résidence propose des services qui répondent globalement à leurs besoins. Notons que malgré des différences dans les services proposés et dans les atouts mentionnés, les répondants de logements conventionnés et privés s'accordent sur ce point.
- ❖ Des pistes d'amélioration existent toutefois, notamment dans l'engagement dans la transition écologique de ces dernières. En effet, les répondants sont 84% à déclarer s'engager personnellement dans la transition écologique en adoptant une attitude éco-responsable.
- ❖ De ce fait, 88% d'entre eux considèrent qu'il est important que leur résidence s'engage elle aussi dans une stratégie en faveur de la transition écologique. Or, seulement 12% des répondants savent que leur résidence a déjà mis en place des actions pour répondre à cette problématique quand 72% se disent non renseignés sur le sujet.
- ❖ Serait-ce par manque d'actions mises en place par les résidences pour répondre aux impératifs de la transition écologique ou bien par manque de communication sur celles déjà développées ?

Un socle de recommandation encourageant

Recommanderiez-vous votre résidence à un autre jeune ?

0 : « je ne recommanderais pas du tout » / 10 : « oui je recommanderais tout à fait »

QNUM | Base : 5 119 répondants

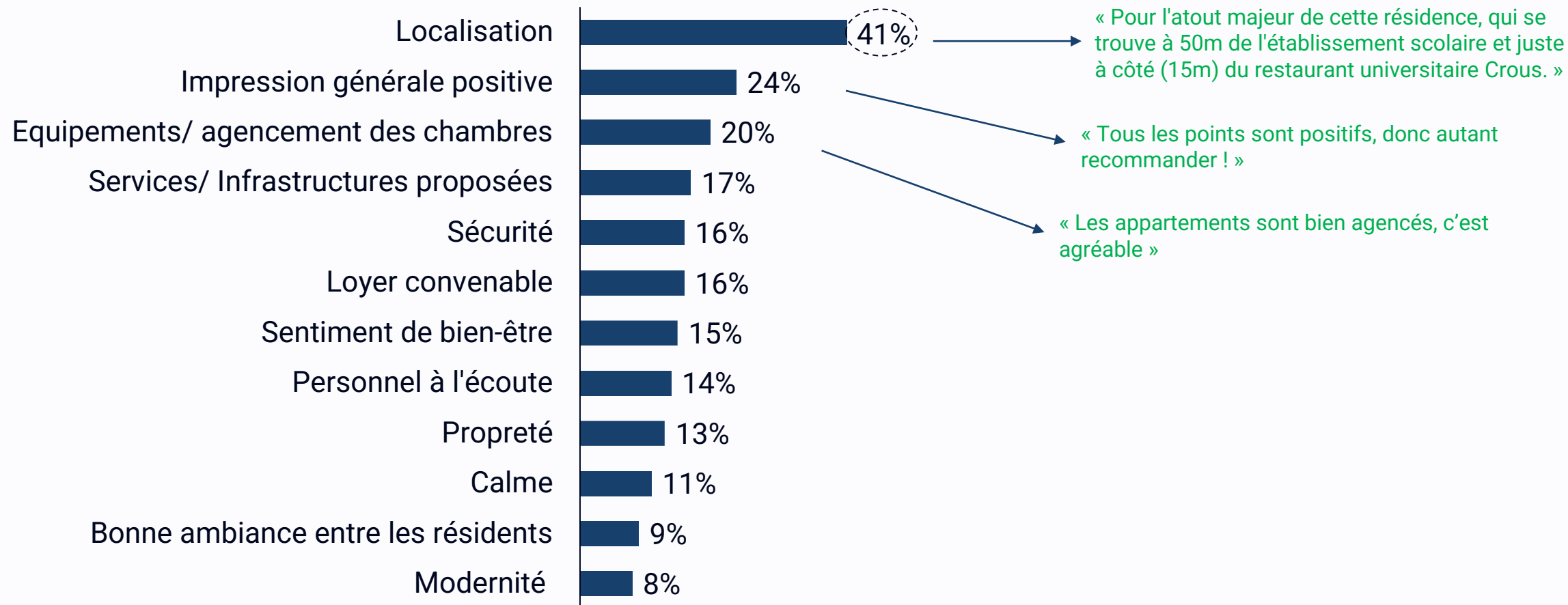


➤ Avec 27% d'engagés et un réservoir de 44% de neutres, un Net Promoteur Score (NPS) positif devient un objectif très atteignable.

Des résidences bien localisées et une impression générale positive pour les engagés

Pourquoi ? (engagés : entre 9 et 10)

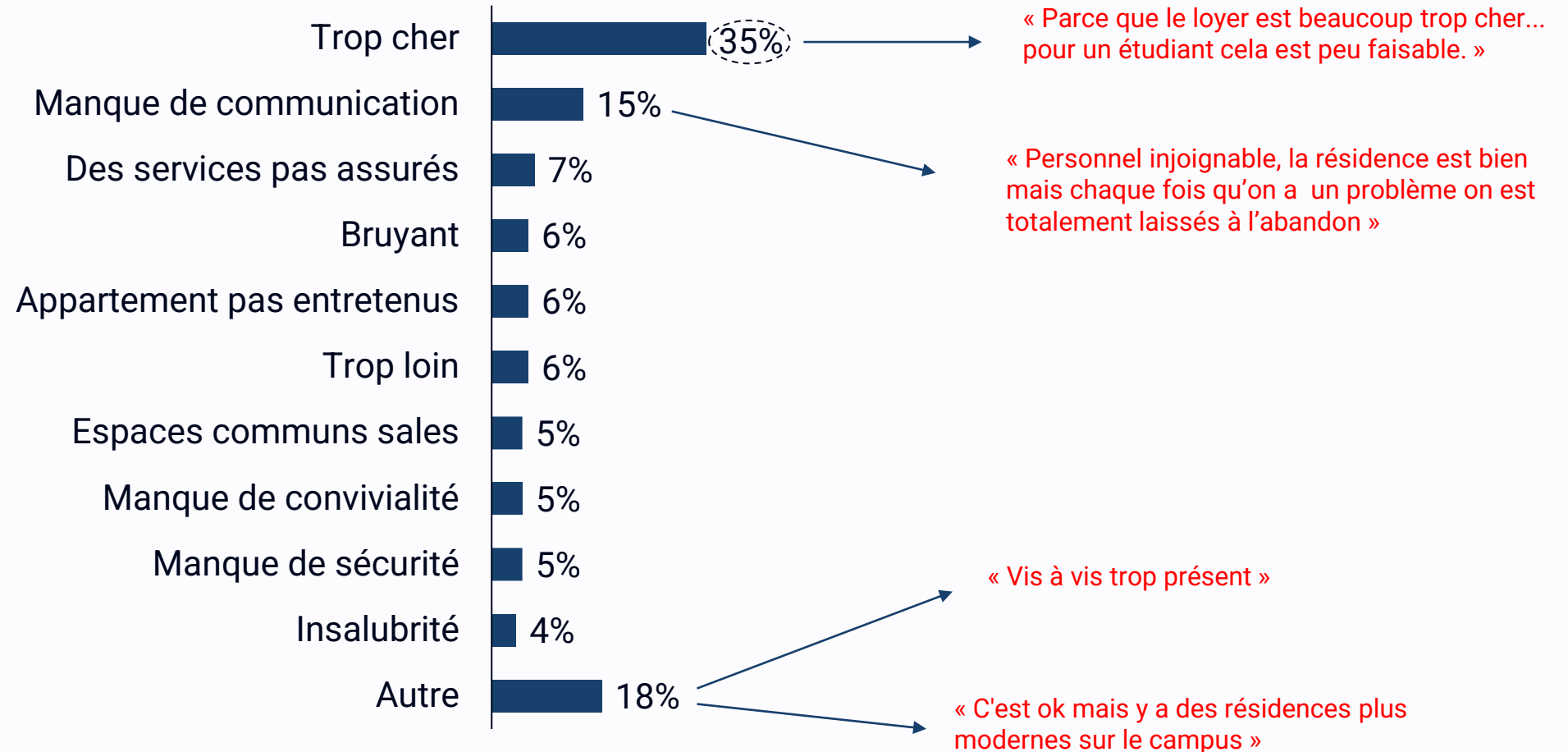
Q0 | Base : 1 259 répondants



Des résidences trop chères et avec un manque de communication pour les détracteurs

Pourquoi ? (détracteurs : entre 0 et 6)

Q0 | Base : 1 390 répondants



Un socle de recommandation satisfaisant qui ne demande qu'à progresser

- ❖ Les résidences AIREs obtiennent une moyenne satisfaisante de 7/10 en matière de recommandation. 27% des locataires en font la promotion et surtout, il existe un réservoir important de 44% de neutres. Ainsi, obtenir à brève échéance un Net Promoteur Score (NPS) positif devient un objectif très atteignable.
- ❖ Les engagés sanctionnent positivement des résidences bien localisées (41%), témoignent d'une impression générale positive (24%) et pointent un bon équipement/aménagement des chambres (20%).
- ❖ À l'inverse, les détracteurs regrettent des résidences trop chères (35%) et alertent sur un manque de communication avec le personnel (15%).

ANNEXE
PROFILS ENGAGÉS ET
DÉTRACTEURS

3

Mais qui sont les engagés ?

Les engagés représentent 27% des répondants. Ils ont des profils différents, qui correspondent à la majorité des répondants. Néanmoins, contrairement aux neutres et aux détracteurs, ils sont surreprésentés chez : **les femmes** et chez les répondants étudiant soit à **l'université** soit au **Lycée (BTS, Classe prépa...)**, les répondants en **logement conventionné**, et ils sont sous-représentés chez les répondants occupant la résidence depuis plus d'un an.

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Un homme	39%	42%	37%	40%
Une femme	59%	57%	62%	59%
Non binaire	1%	1%	1%	1%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
France	69%	73%	70%	71%
Un autre pays européen (hors France)	8%	6%	6%	7%
Autre	23%	20%	24%	22%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Ecole	38%	38%	34%	37%
Université	44%	46%	49%	46%
Lycée (BTS, Classe prépa...)	3%	5%	6%	5%
Autre établissement	7%	6%	5%	6%
Non concerné (je ne suis pas étudiant)	8%	6%	7%	7%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
En alternance/ apprentissage	23%	18%	20%	20%
Pas en alternance/ apprentissage	77%	82%	80%	80%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Pas en alternance/ apprentissage, mais travaillant à côté des études	26%	20%	21%	22%
Pas en alternance/ apprentissage, et ne travaillant pas à côté des études	74%	80%	79%	78%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Occupe cette résidence depuis moins de 3 mois	34%	41%	41%	39%
Occupe cette résidence depuis 3 mois à moins d'1 an	21%	19%	23%	21%
Occupe cette résidence depuis plus d'un an	44%	40%	37%	40%

Mais qui sont les détracteurs ?

Les détracteurs représentent 29% des répondants. Ils ont des profils différents, qui correspondent à la majorité des répondants. Néanmoins, contrairement aux neutres et aux engagés, ils sont surreprésentés chez les répondants : **originaires d'un autre pays européen** (hors France), étudiant dans un **autre établissement** ou **n'étant pas étudiant**, étant **en alternance/apprentissage**, ayant un **travail à côté de leurs études** (parmi ceux qui ne sont pas en alternance), et **occupant cette résidence depuis plus d'un an**.

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Un homme	39%	42%	37%	40%
Une femme	59%	57%	62%	59%
Non binaire	1%	1%	1%	1%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
France	69%	73%	70%	71%
Un autre pays européen (hors France)	8%	6%	6%	7%
Autre	23%	20%	24%	22%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Ecole	38%	38%	34%	37%
Université	44%	46%	49%	46%
Lycée (BTS, Classe prépa...)	3%	5%	6%	5%
Autre établissement	7%	6%	5%	6%
Non concerné (je ne suis pas étudiant)	8%	6%	7%	7%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
En alternance/apprentissage	23%	18%	20%	20%
Pas en alternance/apprentissage	77%	82%	80%	80%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Pas en alternance/apprentissage, mais travaillant à côté des études	26%	20%	21%	22%
Pas en alternance/apprentissage, et ne travaillant pas à côté des études	74%	80%	79%	78%

	0-6 : Les détracteurs	7-8 : Les neutres	9-10 : Les promoteurs	Total
Occupe cette résidence depuis moins de 3 mois	34%	41%	41%	39%
Occupe cette résidence depuis 3 mois à moins d'1 an	21%	19%	23%	21%
Occupe cette résidence depuis plus d'un an	44%	40%	37%	40%