

Outil de contact : questionnaire type propriétaires

Comment comprendre les motivations des propriétaires et favoriser la remise sur le marché des logements vacants ?

Cette fiche présente le questionnaire type, un outil pour recueillir des informations et mieux orienter les actions de mobilisation.

La nature de l'outil

Entrer en contact avec les propriétaires est une étape décisive de toute démarche de mobilisation des logements vacants. Le questionnaire type constitue un outil structurant pour engager le dialogue, comprendre les causes de la vacance et orienter les propriétaires vers des solutions adaptées, dans une logique de confiance et d'accompagnement.

Le questionnaire type propriétaires est un outil de recueil d'informations standardisé, destiné à être utilisé lors des premiers contacts avec les propriétaires de logements vacants.

Il vise à :

- qualifier la situation du logement vacant,
- comprendre les motivations, contraintes et projets du propriétaire,
- identifier les freins à la remise sur le marché,
- orienter le propriétaire vers les dispositifs ou accompagnements appropriés.

Le questionnaire peut être administré sous différentes formes (papier, en ligne, entretien téléphonique ou en face-à-face) et constitue un support de dialogue, et non un simple outil de collecte statistique.

Conseils à la collectivité

- *La communication initiale doit être claire, rassurante et non intimidante pour les propriétaires,*
- *Expliquer clairement la finalité et l'usage des données récoltées, notamment au regard des obligations RGPD,*
- *Prévoir une stratégie de relance structurée (rappels téléphoniques, deuxième courrier, etc.),*
- *Utiliser les leviers comportementaux pour maximiser l'impact des contacts : simplification du message, encouragement explicite, modes de réponse multiples,*
- *Prévoir des indices de suivi (taux de réponse, délais de réponse, profils types) pour adapter la stratégie locale,*
- *Associer le questionnaire à d'autres démarches : visites terrain, ateliers de mobilisation, aides financières ou techniques.*

Mise en œuvre

1. Préparation

a. Identification des propriétaires

- Exploiter les données ZLV pour repérer les logements vacants et leurs propriétaires.
- Compléter par les observations terrain (visites, arpentages, etc.) → Fiche 14,

b. Définition des priorités

- Cibler les propriétaires les plus susceptibles de répondre ou dont les situations sont mobilisables à court terme.
- Prioriser les envois selon des critères locaux (durée de vacance, localisation, potentiel de remise en location).

c. Conception du questionnaire et du courrier

- Construire un questionnaire concis avec des questions essentielles (statut réel du logement, motifs de vacance, intentions, besoins d'accompagnement).
- Rédiger un **courrier d'accompagnement optimisé** : clair, direct, contextualisé et engageant, intégrant les « briques communication » (messages adaptés au propriétaire, bénéfices de la démarche, appels à l'action explicites).

2. Modes de diffusion

- Courrier postal avec questionnaire imprimé ou QR code vers version numérique.
- Email ou SMS si les coordonnées électroniques sont disponibles.
- Entretiens téléphoniques ou en face-à-face (portes-à-portes, rendez-vous).
- Ateliers ou permanences collectives où le questionnaire peut être rempli sur place.

3. Traitement des retours

- a. Collecte et saisie des réponses reçues (numérique ou papier).
- b. Analyse segmentée selon les profils
(par ex. vacance volontaire, succession, contraintes techniques).
- c. Rapprochement avec les dispositifs mobilisables
(aides à la remise en location, conseils techniques, appui juridique).
- d. Suivi individualisé en fonction des intentions exprimées.



Consultez et utilisez le questionnaire type pour propriétaires pour structurer vos contacts, recueillir les informations essentielles et guider vos actions de mobilisation :
<https://zlv.notion.site/R-diger-un-courrier-15e88e19d2bc404eaf371ddcb4ca42c5>

Plus d'informations

Guide « Prise de contact avec les propriétaires de logements vacants » – DITP / Zéro Logement Vacant (PDF avec modèles de lettres, questionnaires et "briques communication").

Guide de prise de contact – Maison de l'habitat du Puy-de-Dôme (courrier et questionnaires optimisés).