

2015

ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU

TRONC COMMUN RÉGIONAL | PACA CORSE

FAMILLE & PROVENCE invite ses locataires à exprimer leur avis sur la qualité du service rendu, en complétant le questionnaire ci-dessous.

RÉPONSE IMPÉRATIVE, AVANT LE 27 NOVEMBRE 2015 ■

[ENVELOPPE RETOUR, CI-JOINT]

QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER

 ■

Q1 Concernant la qualité de vie [Tranquillité | Ambiance générale | Niveau d'équipements et de services] dans votre quartier, diriez-vous qu'elle est globalement :

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante Très insatisfaisante Non réponse

Q2 Merci de répondre à cette question uniquement si vous êtes locataire depuis 3 ans, au moins. Trouvez-vous que la qualité de vie dans votre quartier :

S'améliore Se maintient Se dégrade Non réponse

PARTIES COMMUNES DE L'IMMEUBLE | ESPACES EXTÉRIEURS

 ■

→ PROPRETÉ

Q3 Concernant la propreté des parties communes [Halls | Paliers | Escaliers | Ascenseurs | Parkings souterrains Locaux poubelles | Locaux VO | Locaux communs | Gains techniques], êtes-vous globalement :

Très satisfait[e] Satisfait[e] Insatisfait[e] Très insatisfait[e] Non réponse

Si vous avez exprimé une insatisfaction ci-dessus [Q3], merci de préciser si votre avis porte sur :

Q 3.1 La qualité du travail du prestataire Oui | Non

Q 3.2 Le comportement des locataires/habitants Oui | Non

Q 3.3 La vétusté du patrimoine (usé par le temps) Oui | Non

Q 3.4 Fréquence de nettoyage Oui | Non

Q4 Merci de répondre à cette question uniquement si vous êtes locataire depuis 3 ans, au moins. Trouvez-vous que la propreté des parties communes de votre immeuble :

S'améliore Se maintient Se dégrade Non réponse

Q5 Concernant la propreté générale des espaces extérieurs [Voiries | Parking | Espaces verts | Abris containers | Locaux encombrants], êtes-vous globalement :

Très satisfait[e] Satisfait[e] Insatisfait[e] Très insatisfait[e] Non réponse

Q6 Merci de répondre à cette question uniquement si vous êtes locataire depuis 3 ans, au moins. Trouvez-vous que la propreté des espaces extérieurs de votre résidence :

S'améliore Se maintient Se dégrade Non réponse

→ FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS & INTERVENTIONS TECHNIQUES

Q7 Le fonctionnement général des différents équipements des parties communes [Ascenseurs | Portes d'immeuble | Digicode | Interphone | Portes de garages & Parkings souterrains | Éclairage | Vide-ordures...] de votre immeuble est-il :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non réponse

Q8 Vous jugez les interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes de votre immeuble :

Très satisfaisantes Satisfaisantes Insatisfaisantes Très insatisfaisantes Non réponse

Q9 Merci de répondre à cette question uniquement si vous êtes locataire depuis 3 ans, au moins. Trouvez-vous que l'entretien technique des équipements des parties communes :

S'améliore Se maintient Se dégrade Non réponse

Q10 Selon vous, le fonctionnement général des différents équipements des espaces extérieurs [Portes de garages & parkings | Éclairage | Locaux poubelles | Bancs | Jeux...] de la résidence est-il :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non réponse

Q11 Vous jugez les interventions suite à des pannes ou des dégradations sur les espaces extérieurs :

Très satisfaisantes Satisfaisantes Insatisfaisantes Très insatisfaisantes Non réponse

Q12 Merci de répondre à cette question uniquement si vous êtes locataire depuis 3 ans, au moins. Trouvez-vous que l'entretien technique des équipements des espaces extérieurs :

S'améliore Se maintient Se dégrade Non réponse

LOGEMENT ■

→ FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS & INTERVENTIONS TECHNIQUES

Q13 Selon vous, le fonctionnement général des différents équipements [Plomberie & Sanitaire | Électricité | Chauffage | Ventilation | Télévision | Menuiseries] de votre logement est-il :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non réponse

Q14 Vous jugez les interventions suite à des pannes ou des dysfonctionnements dans votre logement :

Très satisfaisantes Satisfaisantes Insatisfaisantes Très insatisfaisantes Non réponse

Plus précisément, concernant les interventions suite à des pannes ou des dysfonctionnements, vous jugez :

Q15 Leur qualité

Très satisfaisante	Satisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

Q16 Leur rapidité

Très satisfaisante	Satisfaisante	Insatisfaisante	Très insatisfaisante	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

Q17 Le respect de la date de rendez-vous

Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

Q18 Merci de répondre à cette question uniquement si vous êtes locataire depuis 3 ans, au moins.

Trouvez-vous que le fonctionnement général & les interventions dans votre logement :

S'améliore	Se maintient	Se dégrade	Non réponse
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ **CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LES LIEUX**

Q19 UNIQUEMENT POUR LES NOUVEAUX LOCATAIRES, DEPUIS MOINS D'UN AN :

Globalement, vous avez jugé vos conditions d'entrée [Informations sur le bail & l'assurance | APL | Charges | Fonctionnement du logement & de l'immeuble | Services & personnes à contacter | État des lieux | Niveau de propreté du logement & son état | Qualité & délai de réalisation des éventuels travaux | Livret d'accueil | ...] **dans votre nouveau logement :**

Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Insatisfaisantes	Très insatisfaisantes	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

→ **LOYER & CHARGES**

Q20 Vous jugez le montant de votre loyer :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

Q21 Vous jugez le montant de vos charges :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

→ **SATISFACTION GÉNÉRALE**

Q22 Concernant votre logement en général, considérez-vous qu'il est :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

RELATION CLIENT

→ **ACCUEIL & GESTION DES CONTACTS**

Q23 Globalement, vous jugez les contacts avec Famille & Provence :

[Téléphoniques | Accueil au bureau gardien ou siège de l'organisme]

Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non réponse
<input type="checkbox"/>				

Q24 Vous trouvez la qualité de l'accueil :

[Amabilité | Disponibilité | Écoute | Compréhension | Confort | Information | Orientation]

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante Très insatisfaisante Non réponse

Q24.1 Concernant l'astreinte "Urgence Technique", vous estimez le service :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Ne connais pas

➔ **TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Q25 Vous jugez globalement le traitement des demandes ou des réclamations techniques :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non réponse

Q26 Vous jugez globalement le traitement des autres demandes :

[Troubles de voisinage | Problème de loyer ou de charges | Problème administratif]

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non réponse

➔ **INFORMATION & COMMUNICATION AUX LOCATAIRES**

Q27 Vous estimez que l'information et la communication avec Famille & Provence [Information sur les travaux | Fonctionnement des équipements | Vie dans le quartier | Clarté des documents | Livret d'accueil | Notes d'information | Affichage | Organisation de réunions collectives | Avis d'échéance | Décompte de charges] **sont globalement :**

Très satisfaisantes Satisfaisantes Insatisfaisantes Très insatisfaisantes Non réponse

PROJETS RÉSIDENTIELS ■

Q28 Au cours des deux prochaines années, envisagez-vous de déménager ?

Oui | Non

Si oui,

Q29 En accédant à la propriété ? Oui | Non

Q30 En restant locataire ? Oui | Non

SYNTHÈSE SATISFACTION GÉNÉRALE ■

Q31 Globalement, s'agissant de Famille & Provence, vous êtes :

Très satisfait[e] Satisfait[e] Insatisfait[e] Très insatisfait[e] Non réponse

Q32 En conclusion, conseilleriez-vous Famille & Provence à un proche, un membre de votre famille, un ami ?

Oui | Non

TOUS DROITS RÉSERVÉS

FAMILLE & PROVENCE VOUS REMERCIE