

SOMMAIRE

1. MODELES D'ENQUETE DE SATISFACTION THEMATIQUES « A CHAUD ».....	2
1.1. Enquête de satisfaction suite à l'entrée dans les lieux.....	2
1.2. Enquêtesde satisfaction suite à une réclamation technique	6
1.3. Enquête de satisfaction suite à des travaux de réhabilitation.....	7

1. MODELES D'ENQUETE DE SATISFACTION THEMATIQUES « A CHAUD »

1.1. Enquête de satisfaction suite à l'entrée dans les lieux

Questionnaire n°1

1. Comment jugez-vous l'accueil au sein de l'organisme ?

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Pas satisfaisant

2. Avez-vous été bien informé des différentes démarches à faire pour accéder à votre logement ?

☐ Oui ☐ Non

3. Comment jugez-vous le délai de traitement de votre dossier entre la prise en charge de votre demande et la première proposition de logement ?

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Pas satisfaisant

4. La première proposition de logement correspondait-elle à votre demande initiale ?

☐ Oui ☐ Non

5. Comment jugez-vous les informations transmises lors de la signature de votre contrat de location ?

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Pas satisfaisant

6. Jugez-vous utile la pochette d'informations transmise lors de la signature de votre contrat de location ?

☐ Oui ☐ Non

7. Lors de l'Etat des lieux entrants, est-ce que les informations utiles à votre installation vous ont été transmises ?

☐ Oui ☐ Non

8. Depuis votre installation dans votre nouveau logement, comment jugez-vous les parties communes ?

- | | | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|---|
| • Extérieurs : | ☐ Très satisfaisant | ☐ Satisfaisant | ☐ Pas satisfaisant |
| • Hall d'Entrée : | ☐ Très satisfaisant | ☐ Satisfaisant | ☐ Pas satisfaisant |
| • Cage d'escalier : | ☐ Très satisfaisant | ☐ Satisfaisant | ☐ Pas satisfaisant |
| • Ascenseur : | ☐ Très satisfaisant | ☐ Satisfaisant | ☐ Pas satisfaisant |

9. Depuis votre installation, avez-vous contacté les Services de l'organisme ?

☐ Oui

☐ Non

10. Si oui, avez-vous obtenu satisfaction ?

☐ Oui

☐ Non

11. Recommanderiez-vous l'organisme à l'un de vos proches ?

☐ Oui

☐ Non

Questionnaire n°2

1. Recommanderiez-vous notre société à des parents, des amis ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

2. Vos relations avec notre personnel : êtes-vous satisfait...

- Des horaires d'ouverture de vos lieux d'accueil :

☐ Satisfait

☐ Plutôt satisfait

☐ Plutôt insatisfait

☐ Insatisfait

- De l'accueil qui vous a été réservé

☐ Satisfait

☐ Plutôt satisfait

☐ Plutôt insatisfait

☐ Insatisfait

- De notre disponibilité

☐ Satisfait

☐ Plutôt satisfait

☐ Plutôt insatisfait

☐ Insatisfait

3. La signature du bail, l'état des lieux : êtes-vous satisfait :

- Des explications données

☐ Satisfait

☐ Plutôt satisfait

☐ Plutôt insatisfait

☐ Insatisfait

- De la clarté des documents remis

☐ Satisfait

☐ Plutôt satisfait

☐ Plutôt insatisfait

☐ Insatisfait

- Du déroulement de votre état des lieux

☐ Satisfait

☐ Plutôt satisfait

☐ Plutôt insatisfait

☐ Insatisfait

- Si des engagements ont été pris pendant votre état des lieux, ont-ils été respectés depuis ?

☐ Pas du tout

☐ Partiellement

☐ En totalité

☐ Non concerné

4. Les informations pratiques et l'entretien de votre logement

- Vous a-t-on présenté ?

- o Le livret du locataire :

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné

- o Des informations utiles sur votre quartier :

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné

- o Le guide de l'entretien et des réparations locatives :

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné

- Savez-vous que des réparations peuvent-être à vos frais : ☐ Oui ☐ Non
- Connaissez-vous :
 - Les bons gestes pour entretenir votre logement : ☐ Oui ☐ Non
 - Les coordonnées des entreprises qui interviennent pour l'entretien :
 - De votre logement (exemple : chauffage) : ☐ Oui ☐ Non
 - De votre immeuble (exemple : ascenseur) : ☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné
 - Les coordonnées de votre agence et de vos interlocuteurs : ☐ Oui ☐ Non
 - Les coordonnées du service Permanence en dehors des heures d'ouverture : ☐ Oui ☐ Non

5. Lors de votre arrivée dans votre logement, comment avez-vous trouvé ?

- Vos sols
- Vos murs
- Vos plafonds
- Vos sanitaires

Propres	Plutôt propres	Plutôt sales	Sales
		x	
		x	
		x	
		x	

En bon état	Plutôt en bon état	Plutôt mauvais état	En mauvais état
	x		
	x		
	x		
	x		

6. Globalement, êtes-vous satisfait de l'état général de votre logement ?

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

7. L'installation dans votre logement : lors de votre arrivée, vos équipements ci-dessous étaient-ils en bon état de fonctionnement ?

- La porte d'entrée du logement : ☐ Oui ☐ Non
- Les portes intérieures : ☐ Oui ☐ Non
- Les fenêtres et volets : ☐ Oui ☐ Non
- La robinetterie/plomberie : ☐ Oui ☐ Non
- Les sanitaires : ☐ Oui ☐ Non
- L'eau chaude : ☐ Oui ☐ Non
- Le chauffage : ☐ Oui ☐ Non
- Les prises électriques/interrupteurs/TV : ☐ Oui ☐ Non
- Si non, ont-ils été réparés depuis ? : ☐ Oui ☐ Non
- Si oui, êtes-vous satisfait de la réparation ? : ☐ Oui ☐ Non

8. Les parties communes et abords de votre immeuble : êtes-vous satisfaits de la propreté...

- Du hall d'entrée et de l'ascenseur :

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Des escaliers et de votre palier :

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De l'espace réservé aux ordures ménagères :

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Des caves / local vélo :

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De la propreté des abords de votre immeubles :

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

9. Etes-vous satisfaits du fonctionnement des équipements de votre immeuble ?

- De la porte d'entrée d'immeuble :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Du digicode / interphone :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De l'éclairage des parties communes :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De l'ascenseur :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De la porte automatique d'accès au parking :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

10. D'une façon générale, êtes-vous satisfait ?

- De vos relations avec vos interlocuteurs :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De votre logement :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De votre immeuble :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- De votre quartier :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Du rapport qualité/prix de votre location :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

11. Globalement, êtes-vous satisfait de nos services ?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

12. Avez-vous d'autres remarques et suggestions ? (question ouverte)

13. Souhaiteriez-vous que nous prenions contact avec vous ?

☐ Oui ☐ Non

- Motifs :
- Si oui, merci de nous indiquer votre numéro de téléphone

1.2. Enquêtes de satisfaction suite à une réclamation technique

Questionnaire n°1

1. Etes-vous satisfaits de la qualité de notre accueil ?

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

- **Quelles sont les causes de votre insatisfaction ?**

- ☐ La difficulté à joindre le bon interlocuteur
- ☐ L'amabilité de votre interlocuteur
- ☐ La mauvaise compréhension de votre demande

2. Etes-vous satisfait de notre communication au cours du traitement de votre réclamation ?

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

- **Quelles sont les causes de votre insatisfaction ?**

- ☐ Nous ne vous avons pas confirmé la prise en compte de votre réclamation
- ☐ Nous ne vous avons pas tenu informé de l'avancement de votre dossier
- ☐ Les informations qui vous ont été données n'étaient pas claires

3. Etes-vous satisfait du délai dans lequel nous avons traité votre réclamation ?

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

- **Quelles sont les causes de votre insatisfaction ?**

- ☐ Les délais dans lesquels nous vous avons confirmé la prise en compte de votre demande
- ☐ Les délais de résolution de votre réclamation
- ☐ Les délais d'intervention de l'entreprise de travaux

4. Etes-vous satisfait de la réponse apportée à votre réclamation ?

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

- **Quelles sont les causes de votre insatisfaction ?**

- ☐ Vous avez eu une réponse négative à votre demande
- ☐ La résolution ne correspond pas à votre demande
- ☐ La qualité de l'intervention est insatisfaisante (efficacité, propreté suite aux travaux...)

5. Avez-vous d'autres remarques ? (question ouverte)

1.3. Enquête de satisfaction suite à des travaux de réhabilitation

Questionnaire n°1

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

1. Comment jugez-vous le niveau d'information fournie ?

- Avant les travaux (affichage, réunion d'information...) :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Pendant les travaux :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

2. Les moyens de communication vous ont-ils été utiles pour exprimer vos remarques ?

- Email à l'organisme : ☐ Oui ☐ Non
- Email dédié du projet : ☐ Oui ☐ Non
- Email aux entreprises : ☐ Oui ☐ Non
- Cahier des doléances : ☐ Oui ☐ Non

LES TRAVAUX REALISES

3. Ces travaux ont-ils amélioré vos conditions de vie ?

- Au sein de la résidence et des espaces extérieurs : ☐ Oui ☐ Non
- Au sein des parties communes : ☐ Oui ☐ Non
- Au sein de votre logement : ☐ Oui ☐ Non

4. Quels autres travaux auriez-vous souhaité ? (question ouverte)

L'ORGANISATION DES TRAVAUX

5. Pendant les travaux, les rendez-vous pris avec les entreprises ont-ils été respectés ?

☐ Oui ☐ Non

6. Pendant les travaux, comment jugeriez-vous... ?

- Les nuisances sonores :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Les horaires de travail des entreprises :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Le nettoyage et la propreté du chantier :

☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

LES RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

7. Comment jugeriez-vous les contacts que vous avez eus avec les intervenants avant les travaux ?

- Avec les prestataires et entreprises :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Avec nos services :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

8. Comment jugeriez-vous les contacts que vous avez eus avec les intervenants après les travaux ?

- Avec les prestataires et entreprises :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait
- Avec nos services :
☐ Satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Insatisfait

VOS SUGGESTIONS

9. Avez-vous d'autres remarques à formuler ? (question ouverte)