

# QUALIBAIL

BILAN DES ENQUÊTES 2015

ENGAGEMENT  
DE SERVICE

QUALIBAIL  
REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

# ENQUÊTE NOUVEAUX LOCATAIRES

# ACCUEIL ET CONSEIL

## instruction de la demande de logement

	Nb	% cit.
satisfaisant	64	94,1%
insatisfaisant	4	5,9%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

## entretien découverte

	Nb	% cit.
satisfaisant	67	98,5%
insatisfaisant	1	1,5%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

## Aide à la constitution du dossier APL

	Nb	% cit.
satisfasant	54	93,1%
insatisfaisant	4	6,9%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>

## Accueil

	Nb	% cit.
satisfaisant	66	95,7%
insatisfaisant	3	4,3%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>

# L'ETAT DES LIEUX

documents fournis		
	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>65</b>	<b>97,0%</b>
insatisfaisant	<b>2</b>	<b>3,0%</b>
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

réponse aux questions		
	Nb	% cit.
oui	<b>68</b>	<b>100,0%</b>
non	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

déroulement de l'état des lieux		
	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>62</b>	<b>91,2%</b>
insatisfaisant	<b>6</b>	<b>8,8%</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

# L'ENVIRONNEMENT

## propreté des parties communes

	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>46</b>	<b>80,7%</b>
insatisfaisant	<b>11</b>	<b>19,3%</b>
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

## qualité des espaces extérieurs

	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>48</b>	<b>85,7%</b>
insatisfaisant	<b>8</b>	<b>14,3%</b>
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>

## entretien des espaces extérieurs

	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>46</b>	<b>86,8%</b>
insatisfaisant	<b>7</b>	<b>13,2%</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

## tranquillité du quartier

	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>60</b>	<b>87,0%</b>
insatisfaisant	<b>9</b>	<b>13,0%</b>
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>

# LE LOGEMENT

propreté du logement		
	Nb	% cit.
oui	<b>52</b>	<b>77,6%</b>
non	<b>15</b>	<b>22,4%</b>
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

information des travaux EDL		
	Nb	% cit.
oui	<b>54</b>	<b>80,6%</b>
non	<b>13</b>	<b>19,4%</b>
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

# LA SATISFACTION

<b>satisfaction globale</b>		
	<b>Nb</b>	<b>% cit.</b>
bonne	<b>61</b>	<b>92,4%</b>
mauvaise	<b>5</b>	<b>7,6%</b>
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,0%</b>

ENQUÊTE  
ANCIENS  
LOCATAIRES



# NOS PRESTATIONS

## qualité du personnel

	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>116</b>	<b>90,6%</b>
insatisfaisant	<b>12</b>	<b>9,4%</b>
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>

## déroulement visite conseil

	Nb	% cit.
satisfaisant	<b>120</b>	<b>97,6%</b>
insatisfaisant	<b>3</b>	<b>2,4%</b>
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0%</b>

# LA SATISFACTION

<b>satisfaction globale</b>		
	<b>Nb</b>	<b>% cit.</b>
bonne	<b>113</b>	<b>88,3%</b>
mauvaise	<b>15</b>	<b>11,7%</b>
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>

DEMANDES  
D'INTERVENTION  
TECHNIQUE

### rendez vous fixé

	Nb	% cit.
oui	88	93,6%
non	6	6,4%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

### respect RV

	Nb	% cit.
oui	87	100,0%
non	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>

### délai intervention

	Nb	% cit.
oui	89	96,7%
non	3	3,3%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>

### efficacité des travaux

	Nb	% cit.
oui	91	96,8%
non	3	3,2%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

### présentation personnel

	Nb	% cit.
oui	88	95,7%
non	4	4,3%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>

### demande outils

	Nb	% cit.
oui	0	0,0%
non	92	100,0%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>

### nettoyage des lieux

	Nb	% cit.
oui	91	97,8%
non	2	2,2%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

# LA SATISFACTION

## satisfaction globale

	Nb	% cit.
bonne	<b>84</b>	<b>97,7%</b>
mauvaise	<b>2</b>	<b>2,3%</b>
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100,0%</b>

# TRAVAUX PLANIFIES

# LE CHAISIERE



### information des travaux

	Nb	% cit.
oui	15	100,0%
non	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

### suivi travaux

	Nb	% cit.
oui	12	75,0%
non	4	25,0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

### durée des travaux

	Nb	% cit.
oui	15	88,2%
non	2	11,8%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

**interlocuteur**

	Nb	% cit.
oui	<b>9</b>	<b>60,0%</b>
non	<b>6</b>	<b>40,0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

**rendez vous fixé**

	Nb	% cit.
oui	<b>15</b>	<b>88,2%</b>
non	<b>2</b>	<b>11,8%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

**respect du rendez vous**

	Nb	% cit.
oui	<b>16</b>	<b>94,1%</b>
non	<b>1</b>	<b>5,9%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

**présentation**

	Nb	% cit.
oui	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
non	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

# LA SATISFACTION

## menuiserie extérieures

	Nb	% cit.
oui	<b>12</b>	<b>70,6%</b>
non	<b>5</b>	<b>29,4%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

## portes palières

	Nb	% cit.
oui	<b>15</b>	<b>88,2%</b>
non	<b>2</b>	<b>11,8%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

## convecteurs

	Nb	% cit.
oui	<b>13</b>	<b>76,5%</b>
non	<b>4</b>	<b>23,5%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

## satisfaction globale

	Nb	% cit.
oui	<b>14</b>	<b>82,4%</b>
non	<b>3</b>	<b>17,6%</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

VIKING

### information des travaux

	Nb	% cit.
oui	<b>23</b>	<b>95,8%</b>
non	<b>1</b>	<b>4,2%</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

### suivi travaux

	Nb	% cit.
oui	<b>21</b>	<b>84,0%</b>
non	<b>4</b>	<b>16,0%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

### durée des travaux

	Nb	% cit.
oui	<b>21</b>	<b>84,0%</b>
non	<b>4</b>	<b>16,0%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**interlocuteur**

	Nb	% cit.
oui	<b>21</b>	<b>95,5%</b>
non	<b>1</b>	<b>4,5%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**rendez vous fixé**

	Nb	% cit.
oui	<b>24</b>	<b>96,0%</b>
non	<b>1</b>	<b>4,0%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**respect du rendez vous**

	Nb	% cit.
oui	<b>21</b>	<b>87,5%</b>
non	<b>3</b>	<b>12,5%</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

**respect du rendez vous**

	Nb	% cit.
oui	<b>21</b>	<b>87,5%</b>
non	<b>3</b>	<b>12,5%</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>



# LA SATISFACTION

### chauffe bain

	Nb	% cit.
oui	20	80,0%
non	5	20,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

### vmc

	Nb	% cit.
oui	13	54,2%
non	11	45,8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

### interphone

	Nb	% cit.
oui	19	76,0%
non	6	24,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

## satisfaction globale

	Nb	% cit.
oui	<b>17</b>	<b>73,9%</b>
non	<b>6</b>	<b>26,1%</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

EMERAUDE

## information des travaux

	Nb	% cit.
oui	<b>8</b>	<b>80,0%</b>
non	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

## suivi travaux

	Nb	% cit.
oui	<b>8</b>	<b>80,0%</b>
non	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

## durée des travaux

	Nb	% cit.
oui	<b>1</b>	<b>10,0%</b>
non	<b>9</b>	<b>90,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**interlocuteur**

	Nb	% cit.
oui	7	77,8%
non	2	22,2%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>

**rendez vous fixé**

	Nb	% cit.
oui	9	90,0%
non	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**respect du rendez vous**

	Nb	% cit.
oui	9	90,0%
non	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**présentation**

	Nb	% cit.
oui	10	100,0%
non	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

# LA SATISFACTION

**halls**

	Nb	% cit.
oui	<b>8</b>	<b>80,0%</b>
non	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**électricité**

	Nb	% cit.
oui	<b>5</b>	<b>55,6%</b>
non	<b>4</b>	<b>44,4%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>

**gardes corps**

	Nb	% cit.
oui	<b>9</b>	<b>90,0%</b>
non	<b>1</b>	<b>10,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**isolation façades**

	Nb	% cit.
oui	<b>10</b>	<b>100,0%</b>
non	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>



## satisfaction globale

	Nb	% cit.
oui	<b>9</b>	<b>90,0%</b>
non	<b>1</b>	<b>10,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

NAVARRE

## information des travaux

	Nb	% cit.
oui	11	91,7%
non	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

## suivi travaux

	Nb	% cit.
oui	7	58,3%
non	5	41,7%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

## durée des travaux

	Nb	% cit.
oui	10	76,9%
non	3	23,1%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

**interlocuteur**

	Nb	% cit.
oui	8	61,5%
non	5	38,5%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

**rendez vous fixé**

	Nb	% cit.
oui	10	76,9%
non	3	23,1%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

**respect du rendez vous**

	Nb	% cit.
oui	10	76,9%
non	3	23,1%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

**présentation**

	Nb	% cit.
oui	11	91,7%
non	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

# LA SATISFACTION

## gardes corps

	Nb	% cit.
oui	<b>10</b>	<b>83,3%</b>
non	<b>2</b>	<b>16,7%</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

## isolation façades

	Nb	% cit.
oui	<b>11</b>	<b>91,7%</b>
non	<b>1</b>	<b>8,3%</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

## satisfaction globale

	Nb	% cit.
oui	<b>11</b>	<b>84,6%</b>
non	<b>2</b>	<b>15,4%</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

PROPRETE



# FREQUENCE DE NETTOYAGE

frequence nettoyage		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	1,5%
Plutôt pas satisfait	2	1,5%
Plutôt satisfait	34	26,2%
Tout à fait satisfait	92	70,8%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>

Satisfaction : 97%

# PROPRETE

hall		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	1,5%
Plutôt pas satisfait	4	3,1%
Plutôt satisfait	27	20,8%
Tout à fait satisfait	97	74,6%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>

cage d'escalier		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	1,6%
Plutôt pas satisfait	2	1,6%
Plutôt satisfait	33	26,0%
Tout à fait satisfait	90	70,9%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>

Satisfaction hall : 95.40 %

Satisfaction cage d'escalier : 96.9 %

<b>local poubelle</b>		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	<b>5</b>	<b>3,9%</b>
Plutôt pas satisfait	<b>5</b>	<b>3,9%</b>
Plutôt satisfait	<b>35</b>	<b>27,3%</b>
Tout à fait satisfait	<b>83</b>	<b>64,8%</b>
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>

Satisfaction local poubelles : 92.10%

Satisfaction ascenseurs : 89.50%

<b>ascenseurs</b>		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	<b>2</b>	<b>3,0%</b>
Plutôt pas satisfait	<b>5</b>	<b>7,5%</b>
Plutôt satisfait	<b>9</b>	<b>13,4%</b>
Tout à fait satisfait	<b>51</b>	<b>76,1%</b>
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

# ABORDS EXTERIEURS

abords extérieurs		
	Nb	% cit.
pas du tout satisfait	7	5,4%
plutôt pas satisfait	18	13,8%
plutôt satisfait	39	30,0%
tout à fait satisfait	66	50,8%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>

Satisfaction : 80.80 %

# SATISFACTION GLOBALE

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	<b>1</b>	<b>0,8%</b>
Plutôt pas satisfait	<b>2</b>	<b>1,5%</b>
Plutôt satisfait	<b>39</b>	<b>30,0%</b>
Tout à fait satisfait	<b>88</b>	<b>67,7%</b>
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>

Satisfaction : 97.70 %

# ENQUÊTE NOUVEAUX LOGEMENTS

GAMBETTA

# ACCUEIL ET CONSEIL

## accueil

	Nb	% cit.
satisfaisant	16	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## instruction demande de logement

	Nb	% cit.
satisfaisant	15	93,75%
insatisfaisant	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## entretien découverte

	Nb	% cit.
satisfaisant	16	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



## documents fournis

	Nb	% cit.
suffisant	14	87,50%
insuffisant	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## réponse aux questions

	Nb	% cit.
oui	16	100,00%
non	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

# LE LOGEMENT

## propreté du logement

	Nb	% cit.
satisfaisant	14	87,50%
insatisfaisant	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## qualité des équipements

	Nb	% cit.
satisfaisante	13	81,25%
insatisfaisante	3	18,75%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## qualité des finitions

	Nb	% cit.
satisfaisante	7	43,75%
insatisfaisante	9	56,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## délais de réalisation travaux

	Nb	% cit.
raisonnable	10	71,43%
trop long	4	28,57%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

# L'ENVIRONNEMENT

## espaces extérieurs

	Nb	% cit.
satisfaisant	14	93,33%
insatisfaisant	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

## tranquilité

	Nb	% cit.
satisfaisant	16	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

# LA SATISFACTION

## satisfaction

Quelle est votre satisfaction concernant ?

	très satisfait	satisfait	insati sfait	très insati sfait	<b>Total</b>
qualité prix	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
nombre de rangement	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
surface du logement	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>48</b>

## satisfaction globale

	Nb	% cit.
bonne	<b>16</b>	<b>100,00%</b>
mauvaise	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

BOISGUILLAUME

# ACCUEIL ET CONSEIL

## entretien découverte

	Nb	% cit.
satisfaisant	8	88,89%
insatisfaisant	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## instruction demande de logement

	Nb	% cit.
satisfaisant	9	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## accueil

	Nb	% cit.
satisfaisant	8	88,89%
insatisfaisant	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



## documents fournis

	Nb	% cit.
suffisant	7	77,78%
insuffisant	2	22,22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## réponse aux questions

	Nb	% cit.
oui	8	88,89%
non	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

# LE LOGEMENT

## propreté du logement

	Nb	% cit.
satisfaisant	7	77,78%
insatisfaisant	2	22,22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## qualité des équipements

	Nb	% cit.
satisfaisante	5	55,56%
insatisfaisante	4	44,44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## qualité des finitions

	Nb	% cit.
satisfaisante	2	22,22%
insatisfaisante	7	77,78%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## délais de réalisation travaux

	Nb	% cit.
raisonnable	5	55,56%
trop long	4	44,44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

# L'ENVIRONNEMENT

## espaces extérieurs

	Nb	% cit.
satisfaisant	7	77,78%
insatisfaisant	2	22,22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## tranquilité

	Nb	% cit.
satisfaisant	8	88,89%
insatisfaisant	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

# LA SATISFACTION

## satisfaction

Quelle est votre satisfaction concernant ?

	très satisfait	satisfait	insati sfait	très insati sfait	<b>Total</b>
qualité prix	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
nombre de rangement	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
surface du logement	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>27</b>

<b>satisfaction globale</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
bonne	7	77,8%
mauvaise	2	22,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>