



QUALIBAIL

BILAN DES ENQUÊTES 2019

ENQUÊTE NOUVEAUX
LOCATAIRES
(VISITE DE COURTOISIE)

ACCUEIL ET CONSEIL

instruction demande		
	Nb	% cit.
satisfaisant	58	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	58	100,00%

entretien découverte		
	Nb	% cit.
satisfaisant	57	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	57	100,00%

dossier APL		
	Nb	% cit.
satisfaisant	57	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	57	100,00%

satisfaction accueil		
	Nb	% cit.
Satisfaisant	57	100,00%
Insatisfaisant	0	0,00%
Total	57	100,00%

L'ETAT DES LIEUX

documents fournis

	Nb	% cit.
satisfaisant	58	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	58	100,00%

déroulement EDL

	Nb	% cit.
satisfaisant	50	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	50	100,00%

réponse aux questions

	Nb	% cit.
oui	58	100,00%
non	0	0,00%
Total	58	100,00%

L'ENVIRONNEMENT

propreté des parties communes

	Nb	% cit.
satisfaisant	50	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	50	100,00%

qualité des espaces extérieurs

	Nb	% cit.
satisfaisant	50	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	50	100,00%

entretien des espaces extérieurs

	Nb	% cit.
satisfaisant	49	98,00%
insatisfaisant	1	2,00%
Total	50	100,00%

tranquillité

	Nb	% cit.
satisfaisant	58	100,00%
insatisfaisant	0	0,00%
Total	58	100,00%

LE LOGEMENT

propreté du logement		
	Nb	% cit.
oui	56	100,00%
non	0	0,00%
Total	56	100,00%

locataire prévenu des travaux		
	Nb	% cit.
oui	55	100,00%
non	0	0,00%
Total	55	100,00%

visite de courtoisie		
	Nb	% cit.
oui	42	75,00%
non	14	25,00%
Total	56	100,00%

LA SATISFACTION

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
bonne	58	100,00%
mauvaise	0	0,00%
Total	58	100,00%

ENQUÊTE
ANCIENS
LOCATAIRES

temps habitation

	Nb	% cit.
- d'un an	37	15,95%
entre 1 et 5 ans	109	46,98%
entre 6 et 10 ans	60	25,86%
entre 11 et 15 ans	15	6,47%
+ de 15 ans	11	4,74%

mutation

	Nb	% cit.
oui	26	11,26%
non	205	88,74%
Total	231	100,00%

NOS PRESTATIONS

qualité du personnel

	Nb	% cit.
satisfaisant	200	86,58%
insatisfaisant	31	13,42%
Total	231	100,00%

déroulement visite conseil

	Nb	% cit.
satisfaisant	209	96,31%
insatisfaisant	8	3,69%
Total	217	100,00%

LA SATISFACTION

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
bonne	204	86,81%
mauvaise	31	13,19%
Total	235	100,00%

DEMANDES
D'INTERVENTION
TECHNIQUE

rendez vous fixé

	Nb	% cit.
oui	233	99,57%
non	1	0,43%
Total	234	100,00%

respect du rensez vous

	Nb	% cit.
oui	233	100,00%
non	0	0,00%
Total	233	100,00%

respect du délai d'intervention

	Nb	% cit.
oui	231	99,57%
non	1	0,43%
Total	232	100,00%

efficacité des travaux

	Nb	% cit.
oui	226	97,00%
non	7	3,00%
Total	233	100,00%

présentation

	Nb	% cit.
oui	231	100,00%
non	0	0,00%
Total	231	100,00%

demande d'outil

	Nb	% cit.
oui	0	0,00%
non	234	100,00%
Total	234	100,00%

nettoyage des lieux

	Nb	% cit.
oui	228	99,13%
non	2	0,87%
Total	230	100,00%

LA SATISFACTION

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
Bonne	224	96,14%
Mauvaise	9	3,86%
Total	233	100,00%

PROPRETE

FREQUENCE DE NETTOYAGE

fréquence de nettoyage		
Moyenne = 3,29 'Plutôt satisfait'		
Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout satisfait) à 4 (Tout à fait satisfait)		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	8	10,53%
Plutôt pas satisfait	2	2,63%
Plutôt satisfait	26	34,21%
Tout à fait satisfait	40	52,63%
Total	76	100,00%

Satisfaction : 87%

PROPRETE

hall entrée		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	2,67%
Plutôt pas satisfait	7	9,33%
Plutôt satisfait	31	41,33%
Tout à fait satisfait	35	46,67%
Total	75	100,00%

cage d'escalier		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	2,70%
Plutôt pas satisfait	7	9,46%
Plutôt satisfait	32	43,24%
Tout à fait satisfait	33	44,59%
Total	74	100,00%

Satisfaction hall : 88%

Satisfaction cage d'escalier : 88 %

local poubelles		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	5	7,25%
Plutôt pas satisfait	2	2,90%
Plutôt satisfait	24	34,78%
Tout à fait satisfait	38	55,07%
Total	69	100,00%

Satisfaction local poubelles : 90%

Satisfaction ascenseurs : 83%

ascenseur		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	8,70%
Plutôt pas satisfait	2	8,70%
Plutôt satisfait	8	34,78%
Tout à fait satisfait	11	47,83%
Total	23	100,00%

ABORDS EXTERIEURS

espaces extérieurs		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	10	13,16%
Plutôt pas satisfait	10	13,16%
Plutôt satisfait	26	34,21%
Tout à fait satisfait	30	39,47%
Total	76	100,00%

Satisfaction : 74 %

SATISFACTION GLOBALE

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	2,63%
Plutôt pas satisfait	5	6,58%
Plutôt satisfait	33	43,42%
Tout à fait satisfait	36	47,37%
Total	76	100,00%

Satisfaction : 91%