QUALIBAIL

BILAN DES ENQUÊTES 2021

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

ENQUÊTE NOUVEAUX LOCATAIRES
(VISITE DE COURTOISIE)

ACCUEIL ET CONSEIL

instruction demande

	Nb	% cit.
satisfaisant	**43**	**95,56%**
insatisfaisant	**2**	**4,44%**
Total	**45**	**100,00%**

entretien découverte

	Nb	% cit.
satisfaisant	**47**	**100,00%**
insatisfaisant	**0**	**0,00%**
Total	**47**	**100,00%**

dossier APL

	Nb	% cit.
satisfaisant	**39**	**97,50%**
insatisfaisant	**1**	**2,50%**
Total	**40**	**100,00%**

satisfaction accueil

	Nb	% cit.
Satisfaisant	**46**	**100,00%**
Insatisfaisant	**0**	**0,00%**
Total	**46**	**100,00%**

L'ETAT DES LIEUX

documents fournis		
	Nb	% cit.
satisfaisant	**47**	**100,00%**
insatisfaisant	**0**	**0,00%**
Total	**47**	**100,00%**

déroulement EDL		
	Nb	% cit.
satisfaisant	**46**	**100,00%**
insatisfaisant	**0**	**0,00%**
Total	**46**	**100,00%**

réponse aux questions		
	Nb	% cit.
oui	**47**	**100,00%**
non	**0**	**0,00%**
Total	**47**	**100,00%**

L'ENVIRONNEMENT

propreté des parties communes		
	Nb	% cit.
satisfaisant	33	97,06%
insatisfaisant	1	2,94%
Total	**34**	**100,00%**

qualité des espaces extérieurs		
	Nb	% cit.
satisfaisant	34	97,14%
insatisfaisant	1	2,86%
Total	**35**	**100,00%**

entretien des espaces exterieurs		
	Nb	% cit.
satisfaisant	33	97,06%
insatisfaisant	1	2,94%
Total	**34**	**100,00%**

tranquillité		
	Nb	% cit.
satisfaisant	43	93,48%
insatisfaisant	3	6,52%
Total	**46**	**100,00%**

LE LOGEMENT

propreté du logement		
	Nb	% cit.
oui	37	80,43%
non	9	19,57%
Total	**46**	**100,00%**

locataire prévenu des travaux		
	Nb	% cit.
oui	41	93,18%
non	3	6,82%
Total	**44**	**100,00%**

visite de courtoisie		
	Nb	% cit.
oui	27	69,23%
non	12	30,77%
Total	**39**	**100,00%**

LA SATISFACTION

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
bonne	**46**	**97,87%**
mauvaise	**1**	**2,13%**
Total	**47**	**100,00%**

ENQUÊTE ANCIENS LOCATAIRES

temps habitation		
	Nb	% cit.
- d'un an	**35**	**18,04%**
entre 1 et 5 ans	**106**	**54,64%**
entre 6 et 10 ans	**27**	**13,92%**
entre 11 et 15 ans	**9**	**4,64%**
+ de 15 ans	**17**	**8,76%**

mutation		
	Nb	% cit.
oui	**28**	**14,21%**
non	**169**	**85,79%**
Total	**197**	**100,00%**

NOS PRESTATIONS

qualité du personnel		
	Nb	% cit.
satisfaisant	**165**	**84,62%**
insatisfaisant	**30**	**15,38%**
Total	**195**	**100,00%**

déroulement visite conseil		
	Nb	% cit.
satisfaisant	**171**	**95,00%**
insatisfaisant	**9**	**5,00%**
Total	**180**	**100,00%**

LA SATISFACTION

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
bonne	**168**	**85,71%**
mauvaise	**28**	**14,29%**
Total	**196**	**100,00%**

DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

rendez vous fixé

	Nb	% cit.
oui	**105**	**95,45%**
non	**5**	**4,55%**
Total	**110**	**100,00%**

respect du rensez vous

	Nb	% cit.
oui	**106**	**100,00%**
non	**0**	**0,00%**
Total	**106**	**100,00%**

respect du délai d'intervention

	Nb	% cit.
oui	**103**	**100,00%**
non	**0**	**0,00%**
Total	**103**	**100,00%**

efficacité des travaux

	Nb	% cit.
oui	**105**	**97,22%**
non	**3**	**2,78%**
Total	**108**	**100,00%**

présentation		
	Nb	% cit.
oui	**108**	**99,08%**
non	**1**	**0,92%**
Total	**109**	**100,00%**

demande d'outil		
	Nb	% cit.
oui	**3**	**2,73%**
non	**107**	**97,27%**
Total	**110**	**100,00%**

nettoyage des lieux		
	Nb	% cit.
oui	**103**	**97,17%**
non	**3**	**2,83%**
Total	**106**	**100,00%**

LA SATISFACTION

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
Bonne	**104**	**96,30%**
Mauvaise	**4**	**3,70%**
Total	**108**	**100,00%**

PROPRETE

FREQUENCE DE NETTOYAGE

fréquence de nettoyage		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	**0**	**0,00%**
Plutôt pas satisfait	**0**	**0,00%**
Plutôt satisfait	**13**	**52,00%**
Tout à fait satisfait	**12**	**48,00%**
Total	**25**	**100,00%**

Satisfaction : 100%

PROPRETE

hall entrée		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	0	0,00%
Plutôt pas satisfait	1	4,17%
Plutôt satisfait	12	50,00%
Tout à fait satisfait	11	45,83%
Total	**24**	**100,00%**

cage d'escalier		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	0	0,00%
Plutôt pas satisfait	0	0,00%
Plutôt satisfait	12	50,00%
Tout à fait satisfait	12	50,00%
Total	**24**	**100,00%**

Satisfaction hall : 95.83%

Satisfaction cage d'escalier : 100 %

local poubelles		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	**0**	**0,00%**
Plutôt pas satisfait	**2**	**9,09%**
Plutôt satisfait	**9**	**40,91%**
Tout à fait satisfait	**11**	**50,00%**
Total	**22**	**100,00%**

ascenceur		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	**1**	**9,09%**
Plutôt pas satisfait	**0**	**0,00%**
Plutôt satisfait	**3**	**27,27%**
Tout à fait satisfait	**7**	**63,64%**
Total	**11**	**100,00%**

Satisfaction local poubelles : 90.91%

Satisfaction ascenseurs : 90.91%

ABORDS EXTERIEURS

espaces extérieurs		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	**2**	**8,33%**
Plutôt pas satisfait	**3**	**12,50%**
Plutôt satisfait	**10**	**41,67%**
Tout à fait satisfait	**9**	**37,50%**
Total	**24**	**100,00%**

Satisfaction : 79.17 %

SATISFACTION GLOBALE

satisfaction globale		
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	**0**	**0,00%**
Plutôt pas satisfait	**0**	**0,00%**
Plutôt satisfait	**11**	**44,00%**
Tout à fait satisfait	**14**	**56,00%**
Total	**25**	**100,00%**

Satisfaction : 100%