

**RESULTAT DES ENQUETES
DE SATISFACTION ANNEE 2008**

ENQUETE SUITE A VOTRE EMMENAGEMENT

Vous avez été satisfaits de :

- la clarté du dossier « demande de logement » pour 98.04 %,
- l'information donnée sur notre patrimoine pour 92.63 %,
- l'information claire sur les modalités d'attribution pour 81.55 %,
- l'information de vos interlocuteurs pour répondre à vos différents types de demandes pour 95.19 %,
- du déroulement de l'état des lieux entrant pour 86.79 %



Pour 98.08 % des entrants, vous conseilleriez le Foyer Vellave à des proches à la recherche d'un logement.

Vous avez été satisfaits de la propreté de votre logement à l'état des lieux pour 73.33 % et vous êtes 74.00 % à juger les informations suffisantes sur la bonne utilisation des équipements techniques de votre logement (chauffage, vmc ...).



En 2009, nous allons agir sur :

- la propreté du logement avec un recours systématique à une entreprise de nettoyage si le logement rendu n'est pas propre et à une refacturation au locataire sortant défaillant.
- à chaque livraison de logements neufs, à la remise systématique aux locataires entrants des notices d'utilisation des équipements techniques.

**RESULTAT DES ENQUETES
DE SATISFACTION ANNEE 2008**

ENQUETE SUITE A UNE INTERVENTION TECHNIQUE

99.16 % se disent satisfaits du travail effectué par notre Régie ou les entreprises prestataires.

Vous avez été satisfaits du :

- comportement des intervenants pour 99.58 %,
- leur tenue pour 99.58 %,

Pour 100 % de ceux qui ont eu une intervention technique, les intervenants avaient les outils nécessaires à l'intervention.

Pour 99.58 % cette intervention a permis de résoudre complètement le problème.

En 2009, nous allons agir sur :

- les délais d'intervention des entreprises prestataires surtout pour les interventions sous 10 jours et 3 jours notamment avec une commission d'évaluation des prestataires.

ENQUETE SUITE A UNE REHABILITATION

Les rendez-vous pour les travaux ont été fixés en accord avec les locataires pour 70.00 % et respectés pour 77.80 %.

Les personnes intervenant dans le logement ont eu un comportement aimable pour 90.00 % et une tenue correcte aussi pour 90.00 %

Les locataires sont satisfaits à 100 % des réponses apportées à leurs questions durant la réhabilitation, à 80 % du délai de réalisation des travaux, à 70 % des matériaux utilisés, à 75 % des nouveaux équipements.

Les locataires ont su qui contacter en cas de besoin à 60 % et ils sont 50 % satisfaits de la qualité du travail effectué.

En 2009, nous allons agir sur :

- la communication auprès des locataires dont le logement est réhabilité en leur donnant les coordonnées d'un interlocuteur,
- le suivi du chantier et la réception finale pour s'assurer d'une qualité de travail correct.



**RESULTAT DES ENQUETES
DE SATISFACTION ANNEE 2008**

ENQUETE SUITE A VOTRE DEPART



83.33 % des locataires sortants sont satisfaits globalement de la qualité du logement qu'ils quittent, 95.12 % conseilleraient le Foyer Vellave à des proches à la recherche d'un logement.

Vous avez été satisfaits :

- * à 89.74 % du traitement de vos demandes d'interventions techniques,
- * à 81.08 % du traitement de vos réclamations éventuelles,
- * à 75.61 % des prestataires des contrats de maintenance,
- * à 94.74 % de la qualité des relations avec votre responsable de secteur,
- * à 93.75 % du dispositif d'astreinte,
- * à 92.31 % du déroulement de l'état des lieux de sortie,
- * à 75.61 % des relations avec le voisinage,

Mais



- * à 70.59 % de la qualité de l'entretien des communs et des espaces verts,
- * à 67.65 % du nettoyage des parties communes.

En 2009, nous allons agir sur :

- **la propreté des communs et le nettoyage des parties communes** (2 agents ont été récemment embauchés) avec des formations aux nouvelles techniques de nettoyage et le test de nouveaux produits plus performants,
- **l'entretien des espaces verts.**

VOTRE AVIS GENERAL : vous avez apprécié l'accueil physique à 99.01 % et l'accueil téléphonique à 96.08 %.

Merci à toutes celles et ceux qui ont bien voulu nous accorder un peu de leur temps pour répondre à ces questionnaires

**NOS ENGAGEMENTS
DE SERVICE**

- Nous veillons à votre sécurité et à votre confort lors de votre installation,
- En dehors des heures d'ouverture, un service d'astreinte vous écoute 7 jours sur 7,
- Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseils et à vos demandes d'interventions techniques, nous respectons votre emploi du temps,
- Nous respectons nos délais d'interventions techniques,
- Vos attentes sont prises en compte pour l'attribution d'un logement,
- Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer,
- Notre régie ou nos entreprises qui interviennent pour notre compte répondent à des critères de sélection rigoureux,
- Nous organisons votre départ sans surprises.

