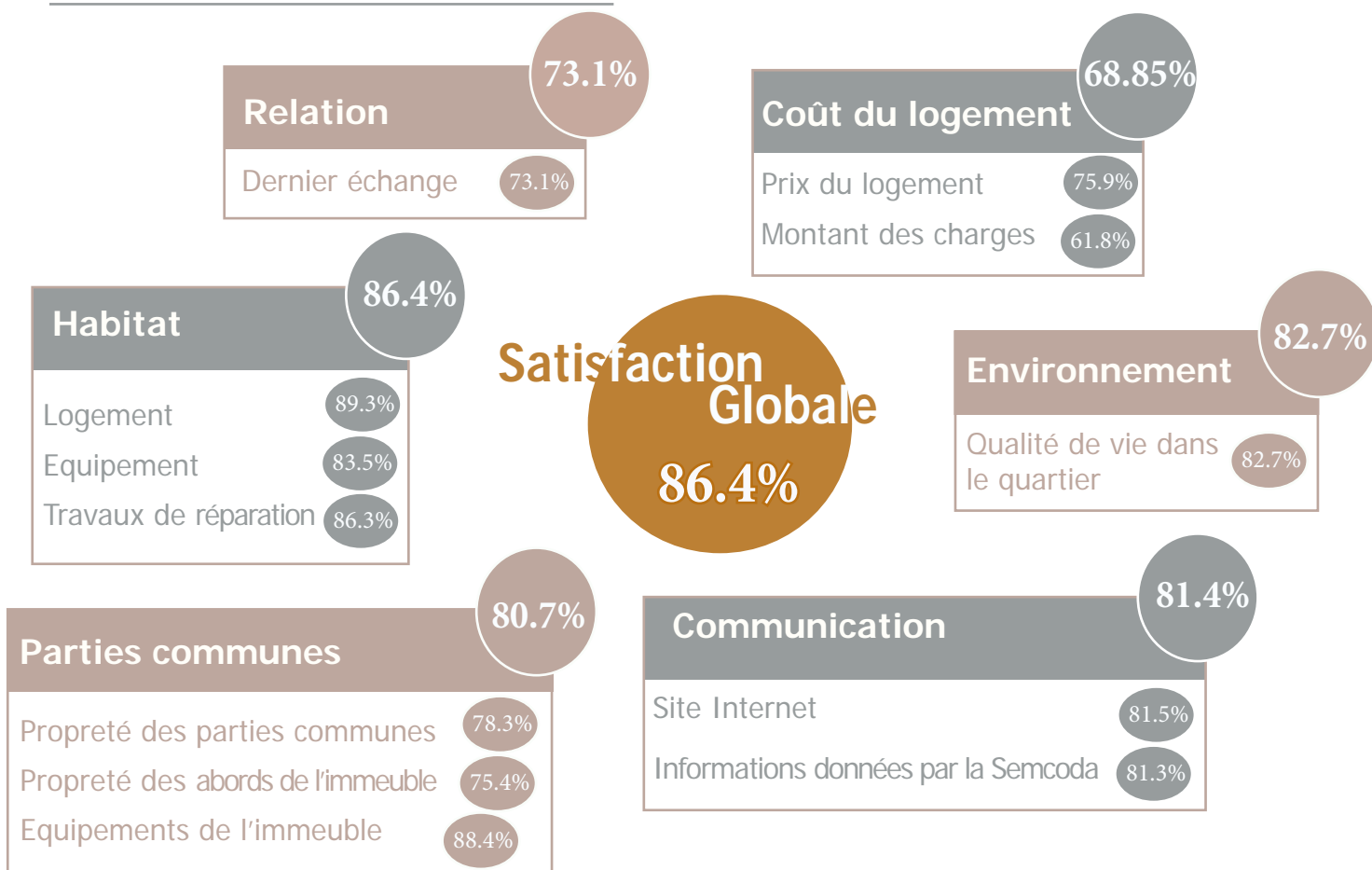


Résultats de l'enquête de satisfaction locataires :

Taux de locataires satisfaits :



Principaux enseignements de l'étude :

A consolider

Le logement et sa maintenance

- Fenêtres, volets / stores
- Propreté et durée des travaux

Les parties communes

- Nettoyage général des parties communes
- Traitement des ordures ménagères
- Propreté abords immeuble
- Panneaux d'affichage
- Boîtes aux lettres
- Éclairage

Relation locataires et communication

- Amabilité et disponibilité des interlocuteurs
- Temps d'attente à l'accueil et au téléphone
- Affiches d'information
- Facture de Loyer
- Décompte annuel des charges
- Site Internet

Pistes d'amélioration

- Revêtements de sols, Robinetterie
- Délai d'obtention d'un rendez-vous

- Contrôle d'accès à l'immeuble
- Fonctionnement de l'ascenseur
- Délais d'interventions pour pannes ou dégradations

- Clarté des réponses
- Traitement du problème signalé
- Information donnée sur suivi de la demande
- Travaux prévus dans l'immeuble
- Travaux à la charge des locataires
- Favoriser le parcours résidentiel