

3 - Synthèse des résultats

Les résultats en synthèse

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Mauvais	de 50% à 59,9%
Très mauvais	de 0% à 49,9%

Global
79,7
74,2
69,5
75,7
79,7
80,3
82,1
80,1
80,0
75,7
79,7
74,2
86,2
70,3
78,0
85,2
73,7
64,3
79,9
63,4
80,8
63,0
71,4
76,0

Global
66,7
65,8
87,4
73,4
57,8
71,7
52,5
22,0
30,2
81,0
86,3
84,6
81,7
86,2
85,4
80,1
78,8
79,5

- Q1. La qualité de vie dans le quartier**
- Q3. La qualité de vie dans la résidence
- Q7. Le hall d'entrée de l'immeuble
- Q9. La propreté hall d'entrée et cage d'escalier
- Q11. Gestion ordures ménagères et encombrants
- Q13. La propreté du local poubelles / poubelles enterrées
- Q14. La propreté générale des parties communes**
- Q15. La propreté générale des espaces extérieurs**
- Q16. Le fonctionnement de l'ascenseur
- Q17. La propreté de l'ascenseur
- Q18. L'information donnée en cas de panne
- Q19. Le fctnmt des portes de hall d'entrée
- Q20. Le fctnmt de l'éclairage des parties communes
- Q21. Le fctnmt des portes de garages et parkings
- Q22. Le fctnmt des contrôles d'accès
- Q23. Le fctnmt général des équipements des communs**
- Q24. Les interventions pannes / dégradations dans les communs
- Q25. Le chauffage
- Q26. La ventilation
- Q27. La plomberie, robinetterie et équipements sanitaires
- Q28. L'installation électrique
- Q29. Les revêtements de sol
- Q30. L'état des fenêtres
- Q31. Le fctnmt général des équipements du logement**

- Q33. L'état général du logement lors de l'entrée
- Q34. La propreté du logement à l'entrée
- Q35. Les conditions d'entrée dans le nouveau logement**
- Q40. L'accueil et l'écoute suite à demande technique
- Q41. Les délais d'intervention suite à demande technique
- Q42. La qualité de l'intervention suite à demande technique
- Q46. L'accueil et l'écoute suite à demande non-technique
- Q47. Les délais pour apporter une solution
- Q48. Le traitement de la demande non-technique**
- Q49. L'accueil par téléphone
- Q50. L'accueil auprès du gardien
- Q51. L'accueil à l'agence ou au siège
- Q52. L'amplitude et horaires d'ouverture pour contacts
- Q53. L'accueil lors des contacts avec organisme**
- Q54. Les supports de communication du bailleur
- Q64 - Le service d'astreinte
- Q58. Le logement en général**
- Q59. Le bailleur en général**

Les chiffres-clés à retenir

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Mauvais	de 50% à 59,9%
Très mauvais	de 0% à 49,9%

Pierrres et Lumières

80% Opinion globale à l'égard du bailleur
75% Recommandation du bailleur

Le cadre de vie

80% La qualité de vie dans le quartier
74% La qualité de vie dans la résidence

Les parties communes

82% La propreté des parties communes
85% Le fonctionnement des équipements des communs

L'accueil, contacts

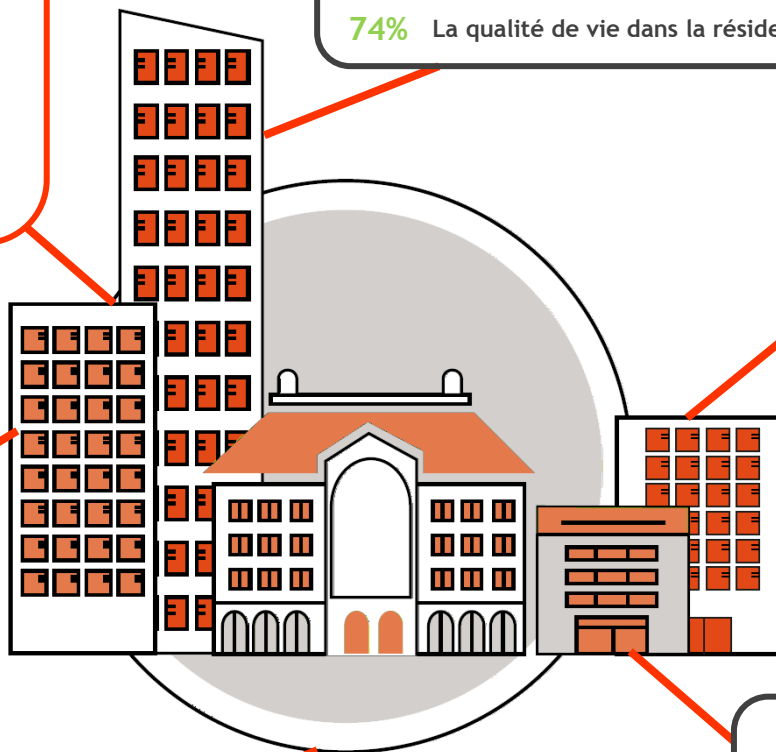
86% L'accueil lors des contacts avec l'organisme
85% Les supports de communication mis à disposition

Le traitement des demandes

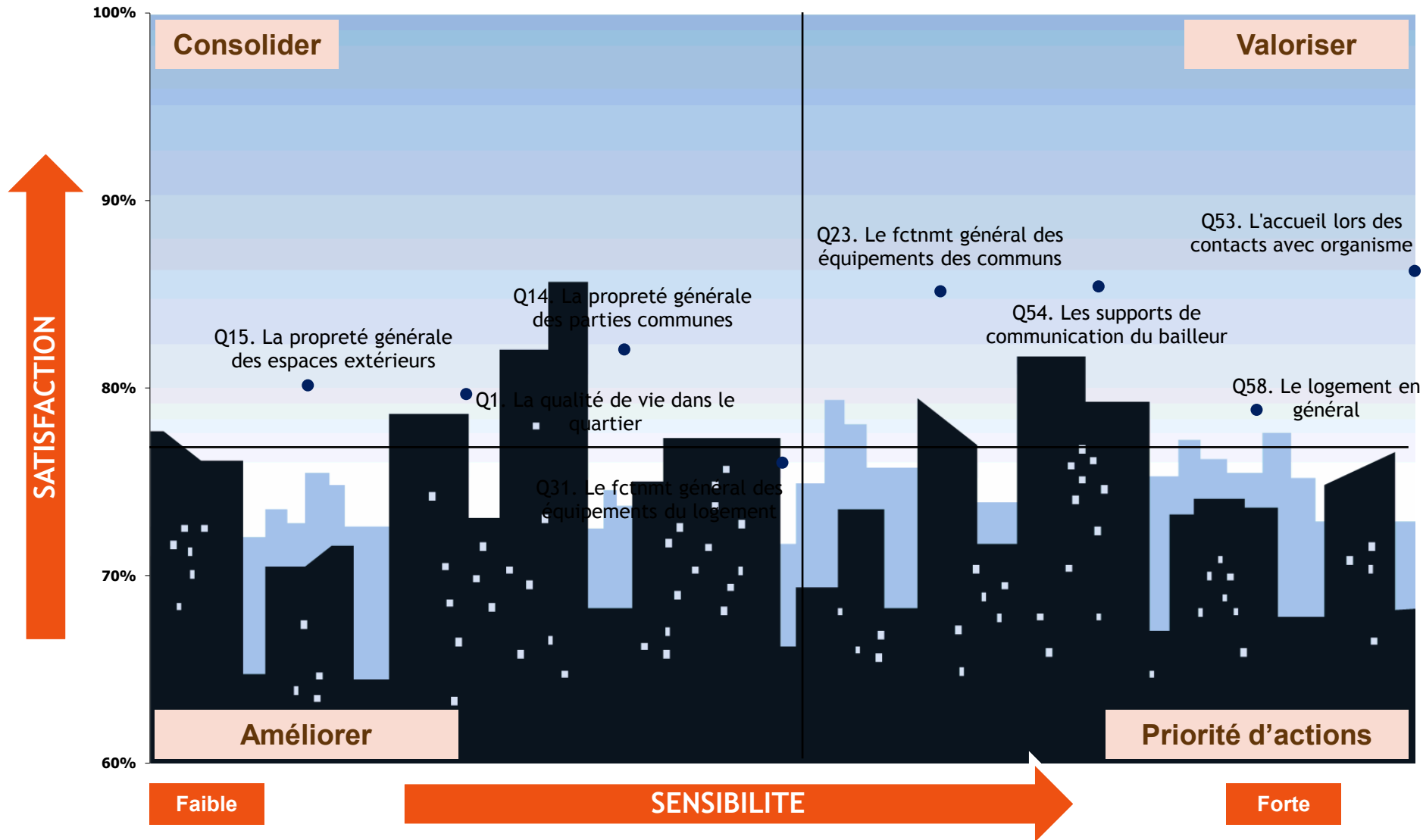
64% Le trait. des demandes techniques en cas de travaux
9% Le trait. des demandes techniques si travaux non-réalisés

Le logement

79% Le logement
76% Le fonctionnement des équipements du logement



Les axes de travail et de valorisation



Un axe de réflexion complémentaire : le traitement des demandes techniques

Locataires ayant déposé une demande technique au cours de l'année

Q39. Suite à votre demande, des travaux, des interventions ont-ils été réalisés ?

(Base : 197)



56%

Travaux réalisés



Q44. Globalement, comment jugez-vous le traitement de votre demande technique ?

(Base : 109)

64% de satisfaits

Dans le détail...

Q40. L'accueil et l'écoute suite à demande technique	73,4
Q41. Les délais d'intervention suite à demande technique	57,8
Q42. La qualité de l'intervention suite à demande technique	71,7



36%

Travaux non-réalisés



(Base : 70)

9% de satisfaits



Parmi les locataires pour lesquels les travaux n'ont pas été réalisés, **64%** déclarent qu'on ne leur a pas expliqué la raison de la non-intervention