

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION LES RÉSULTATS 2017



Immobilière Atlantic Aménagement s'est engagée dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de service rendue à ses locataires à travers la certification Qualibail® qui porte sur la gestion locative des logements.

Dans ce cadre, nous réalisons régulièrement des enquêtes pour évaluer votre niveau de satisfaction tout au long de votre parcours résidentiel.

Ce baromètre vise à présenter les résultats de ces différentes enquêtes sur l'année 2017.



## VOTRE ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

**99.97 %** des dossiers de **demandes de logement** sont enregistrés dans les 8 jours.

**71 %** des locataires entrés en 2016 ont bénéficié d'un entretien découverte avant le passage en commission d'attribution.

Dans **99.9 %** des cas, vous êtes **informés sous 3 jours** de la décision de la commission d'attribution.

Vous êtes **99 %** à avoir été satisfaits de l'**accueil** au sein de nos agences.

**98,6 %** sont satisfaits du déroulement de leur entretien pour la **signature du bail**.

**92,8 %** sont satisfaits de la prise en compte de leur **emploi du temps** lors de la prise de rendez-vous pour la signature du bail et 95,7% ont déclaré que les horaires étaient respectés.



Pour favoriser la maîtrise de vos charges, nous vous fournissons des **ampoules basse consommation** lors de votre entrée (**93 %** des logements en sont équipés en totalité) et des **économiseurs d'eau** pour vos éviers et lavabos (**85 %** des logements en sont équipés en totalité).



**Concernant votre logement**, vous déclarez être satisfaits à :

**81,7 %** de la propreté,  
**85 %** de l'état général,  
**96 %** de l'environnement,  
**76 %** de l'état de propreté des parties communes.

Dans 93 % des cas nous réalisons pour vous les démarches de demandes d'aides au logement.



### Notre réponse :

Dans les 3 mois suivant votre entrée nous vous proposons une visite de courtoisie afin de faire le point avec vous sur votre emménagement.

Des équipements hydro-économiques (économiseurs d'eau, douchettes, robinets limitateurs de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

Désormais dès l'entrée nous contrôlons la propreté de votre logement, en cas de non-conformité nous vous proposerons une prestation de nettoyage à nos frais.



Immobilière  
Atlantic Aménagement



Groupe ActionLogement



## DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

**98 %** des locataires sont satisfaits de l'**amabilité** de l'entreprise intervenante.

**68 %** des interventions sont réalisées **dans la journée**, 92,3% sous 10 jours.

**90 %** des interventions sont réalisées par des **entreprises signataires de la charte Qualibail**.

**91 %** des interventions sont réalisées en tenant compte de votre **emploi du temps**.

Dans **99 %** des cas, nous vous contactons dans les 20 jours suivant votre **demande d'échange** de logement.

*Dans 86 % des cas nous vous avons informé au moins 8 jours avant le début des travaux programmés au sein de votre résidence.*



### Notre réponse :

Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action corrective.



## SERVICE D'ASTREINTE

**NOUS SOMMES JOIGNABLES 7J/7 ET 24H/24 POUR VOTRE SÉCURITÉ AU :**  
**05 17 837 837** (numéro non surtaxé, prix d'un appel local)

**93 %** des locataires sont satisfaits de l'**amabilité** de l'opérateur lors de leur appel.

**77 %** d'entre vous ont déclaré être satisfaits de manière générale du service d'astreinte.

**41 %** des appels passés au service d'astreinte concernaient des **urgences** liées au chauffage, aux ascenseurs, aux portes automatiques de garages et aux canalisations.



### Notre réponse :

Nous assurons la traçabilité de vos appels et pouvons vous informer sur l'état de votre demande.



## VOTRE DÉPART DU LOGEMENT

**89 %** des locataires sortants, ayant demandé une **réduction de leur préavis**, ont été satisfaits

**77 %** des locataires ont bénéficié d'une **visite conseil** avant leur départ, permettant ainsi de définir le montant des éventuelles réparations à leur charge.

**87 %** des locataires sont satisfaits des **explications fournies** concernant les travaux facturés.

**87 %** d'entre vous **conseilleraient** Immobilière Atlantic Aménagement à un proche.



### Notre réponse :

Immobilière Atlantic Aménagement s'engage à vous remettre avant votre départ, lors de la visite conseil, un devis estimatif chiffré des éventuels travaux à votre charge.

## CONTACTEZ-NOUS



**Téléphone :**  
**05 17 837 837**



**Site web :**  
**www.atlantic-amenagement.com**



**Immobilière  
Atlantic Aménagement**



Groupe ActionLogement