

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION LES RÉSULTATS 2019



*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 2019.*



## VOTRE ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

**100 %** des dossiers de **demandes de logement** sont enregistrés dans les 8 jours.

**99.31 %** des locataires entrés en 2019 ont bénéficié d'un entretien découverte avant le passage en commission d'attribution.

Dans **99.95 %** des cas, vous êtes **informés sous 3 jours** de la décision de la commission d'attribution.

Vous êtes **97.36 %** à avoir été satisfaits de l'**accueil** au sein de nos agences.

Vous êtes **94.06 %** à considérer que les documents remis lors de la signature du bail sont clairs.



Pour favoriser la maîtrise de vos charges, nous vous fournissons des **ampoules basse consommation** lors de votre entrée (**92.80 %** des logements en sont équipés en totalité) et des **économiseurs d'eau** pour vos éviers et lavabos (**87.12 %** des logements en sont équipés en totalité).



Vous êtes **88.67 %** à être satisfaits du déroulé de votre visite de courtoisie

*Dans 97.96 % 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.

Dès l'entrée nous contrôlons la propreté de votre logement à l'aide d'une grille de contrôle. En cas de non-conformité nous vous proposerons une prestation de nettoyage à nos frais.



## DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

**87.14 %** des locataires sont satisfaits de l'**amabilité** de l'entreprise intervenante.

**92.05 %** des interventions sont réalisées par des **entreprises signataires de la charte Qualibail**.

**80.01 %** des interventions sont réalisées en tenant compte de votre **emploi du temps**.

Dans **88.33 %** des cas, nous vous contactons dans les 20 jours suivant votre **demande d'échange** de logement.

*Dans 92.99 % 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.



## VOTRE DÉPART DU LOGEMENT

**92.01 %** des locataires sont satisfaits de la prise en compte de leur emploi du temps pour le rendez-vous de la visite conseil.

Dans **94.42 %** des visites conseil réalisées, les locataires ont été informés du montant des éventuelles réparations à leur charge.



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.



## 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)

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

## CONTACTEZ-NOUS



Téléphone :  
05 17 837 837



Site web :  
[www.atlantic-amenagement.com](http://www.atlantic-amenagement.com)