

Votre avis sur la qualité de l'accueil à Logis Familial Varois

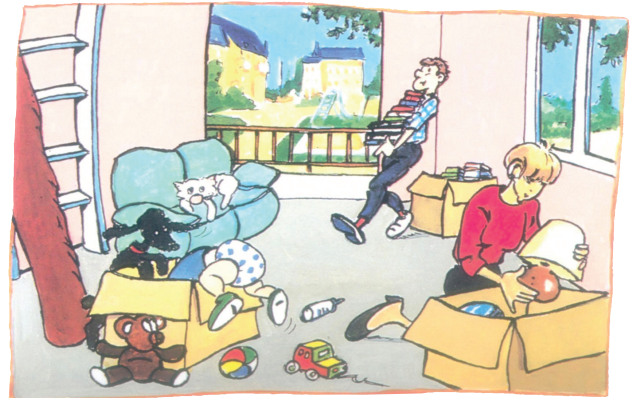


Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous compter, depuis quelques semaines, parmi nos clients et nous vous remercions de la confiance que vous nous avez témoignée.

Suite à votre emménagement, nous aimerions connaître votre opinion sur la qualité de l'accueil qui vous a été réservé.

Votre avis nous sera précieux : en nous retournant le questionnaire ci-joint, vous nous permettrez d'améliorer encore la qualité de notre service.



Votre gérant

Informations préalables

Auprès de quel organisme avez-vous fait votre demande de logement ?

Mairie Préfecture 1% logement

Autre Lequel ?

Votre dossier a été traité à l'agence Logis Familial Varois de :

• Toulon • Saint-Raphaël • Hyères

Votre impression d'ensemble sur l'accueil à Logis Familial Varois

1 - Globalement, vous avez été :

Très satisfait

Satisfait

Déçu

Mécontent

L'accueil au standard

2 - Avez-vous obtenu facilement le standard ?

oui non

Observations :

3 - Vous avez trouvé l'accueil téléphonique au standard :

• Agréable : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

• Efficace : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

Observations éventuelles :

La constitution du dossier

4 - Avez-vous trouvé agréable le contact avec le chargé de gestion locative ?

tout à fait

plutôt

pas vraiment

pas du tout

5 - Les explications du chargé de gestion locative étaient-elles claires ?

tout à fait

plutôt

pas vraiment

pas du tout

6 - Connaissez-vous le nom du chargé de gestion locative qui s'occupe de votre dossier ?

oui non

7 - Observations éventuelles sur la constitution du dossier

La période d'étude de votre dossier (examen des pièces jusqu'à la décision finale)

8 - Diriez-vous que l'instruction de votre dossier a été :

• Rapide : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

• Simple : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

9 - Avez-vous pu visiter votre logement avant votre entrée dans les lieux ? oui non

Si oui :

9a - Avez-vous obtenu facilement un rendez-vous pour la visite ? oui non

9b - Lors de votre visite, avez-vous eu les réponses à vos questions sur les sujets suivants ?

- Sur la vie du quartier oui non
- Sur la vie de la résidence oui non
- Sur les travaux de remise en état du logement éventuellement prévus oui non Il n'y avait pas de travaux à réaliser

La signature du contrat

10 - Lors de la signature du contrat, avez-vous trouvé l'entretien :

- Agréable : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout
- Clair : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout
- Instructif : tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

11 - Vous a-t-on expliqué le règlement intérieur ? oui non

12 - Vous a-t-on expliqué les différents modes de paiement du loyer ? oui non

13 - Vous a-t-on proposé la location d'une place de parking ? oui non

14 - Quelles autres informations auriez-vous souhaité que l'on vous communique lors de la signature du contrat ?

.....

L'état des lieux

15 - Pour l'établissement de votre état des lieux, avez-vous obtenu un rendez-vous facilement ?

oui non

16 - Votre interlocuteur s'est-il présenté ? oui non

17 - L'état des lieux s'est-il déroulé dans une ambiance agréable ?

oui non Si non, pourquoi ?

.....

18 - A cette occasion, vous a-t-on fourni les explications satisfaisantes sur le fonctionnement des équipements du logement (chauffe-eau, compteur d'eau, ventilation...).

tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

19 - Vous a-t-on remis un exemplaire de l'état des lieux ? oui non

20 - Des travaux de réfection étaient-ils prévus pour votre entrée dans les lieux ?

oui non

21 - A votre entrée dans les lieux, avez-vous été satisfait :

- De l'état général de votre logement
tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout
- De la propreté de votre logement
tout à fait plutôt pas vraiment pas du tout

Observations éventuelles :

.....

Votre gardien (ou votre ouvrier d'entretien)

22 - C'est votre interlocuteur privilégié. Connaissez-vous ... :

- Son nom oui non
- Le lieu où le rencontrer oui non
- Ses coordonnées téléphoniques oui non

Besoins d'informations

23 - Souhaitez-vous être recontacté par nos services pour avoir des informations complémentaires sur l'un des sujets suivants :

- Votre dossier administratif oui non
- Votre logement oui non
- La résidence oui non
- Autre :

Nom Prénom

Téléphone Date de l'entrée dans les lieux

Nom de la résidence Ville

**Merci pour l'intérêt que vous avez bien voulu accorder à ce questionnaire.
N'oubliez pas de le retourner à l'agence.**