

«Les services à Mouchotte»

LA SYNTHÈSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE

Le premier résultat à retenir de l'enquête menée auprès de ses habitants, c'est qu'on se plaît à Mouchotte. A eux seuls, les habitants y demeurant depuis plus de dix ans représentent plus de la moitié des réponses reçues. Ces dernières sont au nombre de 255 pour 599 questionnaires distribués. Les sondeurs et enquêteurs professionnels vous diront que c'est une excellente proportion.

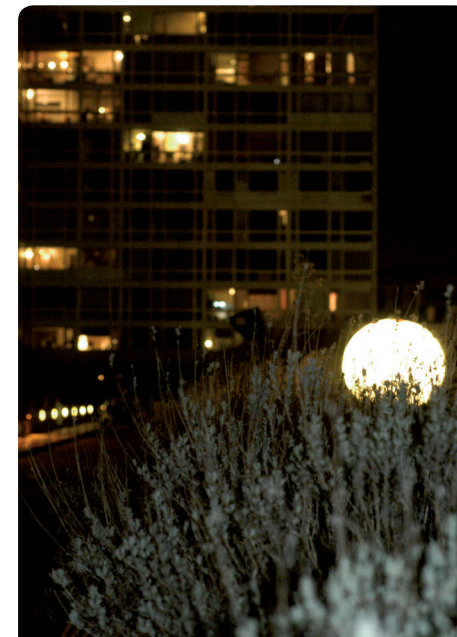
Second constat. Globalement, quoique le syndic soit souvent critiqué (et en prene pour son grade sur le terrain de la communication), les habitants ne se plaignent pas trop de Mouchotte, au contraire, à l'évidente exception des ascenseurs !

Pourtant, les mécontents ont fatalement tendance à répondre davantage que les satisfaits.

Parmi les autres enseignements à tirer de cette enquête, on relèvera que 191 personnes contre 13, rejettent l'idée que les gardiens soient, à l'occasion des vacances, remplacés par une société extérieure. Le bon sens...

La commission se réunira courant novembre pour l'analyse des réponses et faire des propositions aux conseils syndicaux, comme prévu dans notre mission.

La commission services aux résidents, novembre 2009.



Etat de la distribution			
	Total distribué propriétaires bailleurs	178	
	Total distribué locataires et propriétaires résidents	421	
	Total répondu	255	43%
	Total répondu bailleurs	27	15%
Total répondu locataires et propriétaires résidents	228	54%	

		Propriétaire	Résident Propriétaire	Non résident	Locataire
Vous êtes :	200	35%	56%	2%	8%

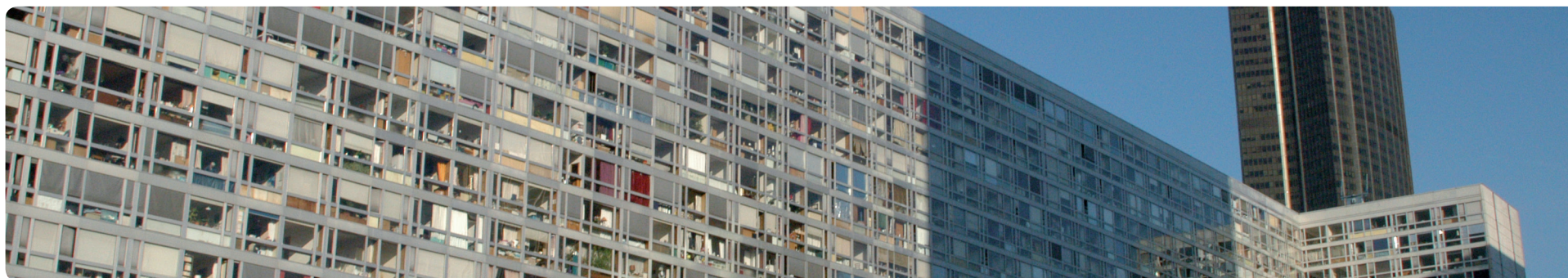
		Moins de 2 ans	2 à 5 ans	5 à 10 ans	Plus de 10 ans
Depuis :	170	4%	19%	24%	54%

	Total réponses	Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
		en pourcentage				
1) Des horaires d'ouvertures des loges ?	221	28%	50%	10%	7%	5%
2) De l'accueil à la loge ?	203	59%	35%	4%	0%	1%
3) De la distribution du courrier ?	201	53%	40%	3%	1%	1%
4) De la distribution des colis ?	199	57%	35%	4%	2%	3%
5) De la gestion des clés des parties communes et des badges de parking ?	213	29%	44%	6%	2%	19%
6) De la gestion des poubelles (sortie/lavage) en semaine ?	194	26%	53%	8%	4%	9%
7) De la sortie des objets encombrants ?	209	21%	52%	7%	1%	19%
8) De l'arrosage l'été des jardins ?	219	21%	51%	9%	2%	16%
		Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
9) Disponibilité pour de petites interventions d'entretien des parties communes	212	54%	32%	1%	0%	13%
		Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
9) Disponibilité pour de petites interventions d'entretien des parties communes	205	20%	42%	11%	4%	22%
		Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
10) Du changement des ampoules grillées (à ne pas confondre avec les panes des blocs lumineux) ?	201	20%	50%	15%	8%	6%
		Oui	Non			
11) Connaissez-vous l'existence d'un cahier de réclamations ?	215	40%	60%			
		Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
12) Si oui, que pensez-vous des suites qui sont données à vos réclamations notées dans ce cahier ?	186	4%	7%	8%	11%	70%

A propos des tâches contractuelles des gardiens :

Que pensez-vous ?

<p>A propos des tâches non contractuelles au bon vouloir des gardiens :</p> <p>Que pensez vous de l'utilité des services suivants, et si vous les utilisez, en êtes vous satisfaits ?</p>	<p>Gestion des lettres, colis et livraisons :</p>	13) Réception des recommandés plis et colis contre signature	211	Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
				85%	10%	0%	1%	4%
		204	Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*	
			59%	29%	2%	1%	9%	
		14) Réception des livraisons (par exemple Darty, DHL, ...) contre signature	213	Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
				67%	23%	1%	0%	9%
		203	Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*	
			43%	27%	4%	0%	27%	
		15) Dépose de plis chez les gardiens par vos soins pour les coursiers	214	Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
				44%	22%	3%	4%	27%
		211	Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*	
			23%	15%	0%	1%	61%	
		16) Prise de plis et de colis contre remboursement	203	Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
				45%	21%	2%	5%	28%
		213	Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*	
			26%	15%	2%	0%	58%	
		17) Garder le courrier et le faire suivre ou mise à disposition pendant les vacances	215	Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
				70%	17%	2%	2%	9%
214	Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*			
	42%	24%	2%	0%	33%			



A propos des tâches non contractuelles au bon vouloir des gardiens :

Que pensez vous de l'utilité des services suivants, et si vous les utilisez, en êtes vous satisfaits ?

		Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*		
Services ponctuels	18) Aide aux personnes âgées en cas d'urgence (chute, dégâts des eaux ...)	195	63%	18%	1%	0%	17%	
		227	20%	12%	1%	0%	66%	
	19) Première intervention pour dégâts des eaux en urgence par exemple en l'absence de l'occupant	195	73%	16%	0%	1%	10%	
		208	20%	15%	2%	1%	61%	
	20) Remettre dans les appartements gaz et électricité à la demande du résident	194	34%	30%	3%	8%	26%	
		220	16%	10%	2%	1%	71%	
	21) Intervention pour des problèmes de serrure	200	54%	22%	4%	3%	19%	
		202	14%	12%	3%	0%	70%	
	22) Services particuliers pendant vos vacances (arroser les plantes/ nourrir les animaux)	214	36%	24%	7%	10%	24%	
		206	13%	12%	1%	1%	74%	
	Services divers	23) Gestion de la location de la salle associative Modigliani	218	36%	32%	4%	3%	25%
			214	11%	19%	2%	4%	64%
		Oui	Non	NSP*				
24) Pendant les vacances des gardiens, souhaitez-vous qu'au lieu de se remplacer mutuellement, ces prestations soient assurées par une société extérieure ?		220	6%	87%	7%			

		Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*		
Travaux à la charge des sociétés extérieures et non des gardiens	Comment jugez-vous	25) La propreté des parkings ?	200	7%	31%	23%	19%	22%
		26) La propreté de la dalle ?	217	8%	59%	21%	9%	3%
		27) La propreté des paliers d'étages ?	215	14%	59%	20%	4%	3%
		28) La propreté des escaliers ?	213	8%	60%	20%	8%	4%
		29) La propreté des halls ?	212	11%	65%	13%	5%	6%
		30) Le changement des ampoules des ascenseurs (à la charge de la société de maintenance) ?	221	4%	33%	29%	23%	11%
		31) Les changements des blocs lumineux en panne ?	222	4%	25%	29%	14%	28%
		32) L'entretien et les réparations de la plomberie (fuite sur fontes, etc..) des parties communes ?	221	2%	23%	17%	16%	42%
		33) Les travaux de serrurerie (quand il y a perçage ou taraudage) ?	198	1%	11%	11%	10%	67%
		34) Les travaux de menuiserie, rabotage des portes ou changement des pommelles ?	201	0%	10%	8%	8%	73%
		35) L'entretien des blocs de secours lumineux et des luminaires dans les escaliers et parkings ?	198	1%	28%	14%	16%	41%
		36) Que pensez vous de la fréquence (4 fois par an) du nettoyage des vitres des appartements ?	197	6%	49%	24%	15%	6%
		37) Que pensez vous de la qualité de ce nettoyage ?	218	6%	49%	29%	13%	3%
		Ascenseurs	Depuis le 1er janvier 2009, un nouveau prestataire a été choisi pour la maintenance des ascenseurs.					
38) Estimez-vous que le service rendu pour les ascenseurs d'accès à la rue et au parking est :	182		1%	5%	23%	67%	4%	
39) Estimez-vous que le service rendu pour les ascenseurs de votre escalier est :	163		1%	40%	25%	29%	5%	
			Moins souvent en panne	Plus souvent en panne	Sans changement	NSP*		
40) Pensez-vous que les ascenseurs sont :	184		7%	64%	23%	6%		

A propos des tâches contractuelles des agents de sécurité :				Oui	Non				
		41) Connaissez-vous l'existence du Poste de Sécurité ?	208	98%	2%				
	Que pensez-vous				Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
			42) De l'accueil en général au Poste de Sécurité ?	231	21%	57%	14%	2%	6%
			43) Du contrôle d'accès des véhicules sur la dalle ?	219	15%	63%	9%	3%	11%
			44) De la disponibilité des clés (clés des salles associatives, ...) ?	214	7%	22%	7%	0%	64%
			45) Des interventions en cas d'appel (intrusion, incendie, odeurs de gaz) ?	217	12%	33%	8%	5%	43%
			46) De la prise en charge en cas d'appel depuis une cabine ascenseur en panne ?	216	11%	26%	9%	5%	49%
			47) Un maître-chien est présent toutes les nuits (rondes cave et parking). En êtes-vous ?	219	23%	45%	7%	4%	22%
	48) Jugez-vous utile sa présence ?	203	54%	35%	3%	2%	6%		

A propos des tâches non contractuelles des agents de sécurité :				Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
		49) Intervention en cas de troubles de voisinage :	172	42%	37%	5%	3%	13%
				Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
		49) Intervention en cas de troubles de voisinage :	156	15%	29%	10%	4%	42%
				Très utile	Utile	Peu utile	Pas utile	NSP*
		50) Aide aux personnes âgées (en cas de chute nocturne, etc..) :	201	53%	20%	2%	2%	23%
				Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
	50) Aide aux personnes âgées (en cas de chute nocturne, etc..) :	151	9%	24%	3%	0%	64%	

Vos relations avec le Syndic :	Que pensez-vous ?			Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*	
			51) Du traitement des demandes téléphoniques ?	206	1%	17%	17%	35%	29%
			52) Des suites données aux courriers ?	223	0%	13%	18%	37%	31%

Organisation :				Très Sat.	Satisfaisant	Peu Sat	Insatisfaisant	NSP*
		53) Des horaires d'ouverture de la dalle aux véhicules ? (pour mémoire de 7h à 20h)	226	8%	73%	12%	4%	3%
		54) De la signalétique dans la résidence ?	183	6%	39%	33%	16%	7%
				Oui	Non	NSP*		
		55) Les personnes vous rendant visite, considèrent-elles être bien orientées ?	235	33%	45%	22%		
				Oui	Non	NSP*		
		55) Les personnes vous rendant visite, considèrent-elles être bien accueillies ?	221	51%	18%	31%		
		De nombreux documents relatifs à l'immeuble sont consultables sur une plateforme Mouchotte mise en place par le syndic :			Oui	Non		
		56) Connaissez-vous son existence ?	204	58%	42%			
				Oui	Non			
57) L'utilisez-vous ?	190	16%	84%					

Suggestions d'Améliorations	Souhaitez-vous			Oui	Non	NSP*
		58) Souhaitez-vous qu'un rôle Premier Accueil Orientation soit assuré à la sortie des ascenseurs du 8 rue du Commandant Mouchotte ?	247	35%	49%	16%
		59) Que la signalétique soit améliorée ?	293	78%	15%	7%
		60) La mise en place d'un système informatique de suivi des réclamations et des menus travaux ?	190	55%	22%	23%
		61) Un affichage systématique du suivi des problèmes signalés ?	302	81%	9%	11%
		62) Conserver la distribution du courrier le samedi matin ?	220	85%	6%	9%
				Pour	Contre	NSP*
		63) Etes-vous pour la fermeture de la porte d'entrée du 8 rue du Cdt Mouchotte la nuit (avec pose d'un interphone) ?	223	49%	41%	10%

Suggestions d'Améliorations	Parmi les 11 améliorations suivantes, quelles seraient selon vous les améliorations prioritaires ? (Merci de numérotéer de 1 à 10, de la plus urgente [1] à la moins urgente [10]).			Rang	
		Maintenance des ascenseurs			1
		Nettoyage			2
		Surveillance et sureté			3
		Amélioration de la mise en oeuvre et du contrôle des sociétés pour les menus travaux			4
		Gestion et suivi des incidents (partie privative et parties communes)			5
		Signalétique			6
		Gestion des poubelles et encombrants			7
		Création de services à la personne			8
		Horaires d'accueil des gardiens			9
		Horaires d'ouverture de la dalle aux véhicules			10
Premier Accueil Orientation soit assuré à la sortie des ascenseurs du 8 rue Cdt Mouchotte			11		

