

Questionnaire de satisfaction

«Les Services à Mouchotte»

Septembre 2009

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Lors de la dernière Assemblée Générale en date du mardi 07 avril dernier, un point important a été évoqué : l'amélioration de l'Accueil et des Services à Mouchotte.

Afin de réfléchir sur ce dossier, une commission indépendante a été créée. Elle est composée de résidents volontaires de Mouchotte, de membres du conseil syndical et du syndic.

Son objectif est de faire un état des lieux et de proposer des points d'améliorations sur ce dossier sensible qui concerne chacun d'entre nous.

Nous souhaitons dans un premier temps évaluer la qualité du service à Mouchotte, puis proposer au conseil syndical un cahier des charges pour un projet d'optimisation de la qualité du service par rapport à vos attentes. Projet qui pourra être soumis à la prochaine assemblée générale.

Pour ce faire nous vous adressons ce questionnaire.

Merci de consacrer un peu de votre temps à répondre à ce questionnaire (complètement anonyme).

Nous ne manquerons pas de vous transmettre les résultats de cette enquête.

Les Membres de la Commission.

Questionnaire à retourner avant le MERCREDI 23 SEPTEMBRE 2009.

Déposez le au PC Sécurité dans l'urne prévue à cet effet.

Dépouillement le mercredi 23 septembre.

N° :

Ce questionnaire est numéroté car il est unique et limité à un seul exemplaire par appartement. Il est distribué de manière aléatoire.

Cochez la case correspondant à votre choix ou votre situation

Vous êtes :

Propriétaire résident Propriétaire non résident Locataire

Depuis :

Moins de 2 ans 2 à 5 ans 5 à 10 ans Plus de 10 ans

A propos des tâches contractuelles des gardiens :

Que pensez-vous

NSP* : Ne se prononce pas

1) Des horaires d'ouvertures des loges ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

2) De l'accueil à la loge ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

3) De la distribution du courrier ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

4) De la distribution des colis ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

5) De la gestion des clés des parties communes et des badges de parking ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

6) De la gestion des poubelles (sortie/lavage) en semaine ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

7) De la sortie des objets encombrants ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

8) De l'arrosage l'été des jardins ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

9) Disponibilité pour de petites interventions d'entretien des parties communes

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

10) Du changement des ampoules grillées (à ne pas confondre avec les pannes des blocs lumineux) ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

11) Connaissez-vous l'existence d'un cahier de réclamations ?

Oui Non

12) **Si oui**, que pensez-vous des suites qui sont données à vos réclamations notées dans ce cahier ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

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 ?

Gestion des lettres, colis et livraisons :

13) Réception des recommandés plis et colis contre signature

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

14) Réception des livraisons (par exemple Darty, DHL, ...) contre signature

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

15) Dépose de plis chez les gardiens par vos soins pour les coursiers

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

16) Prise de plis et de colis contre remboursement

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

17) Garder le courrier et le faire suivre ou mise à disposition pendant les vacances

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

Services ponctuels

18) Aide aux personnes âgées en cas d'urgence (chute, dégâts des eaux ...)

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

19) Première intervention pour dégâts des eaux en urgence par exemple en l'absence de l'occupant

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

20) Remettre dans les appartements gaz et électricité à la demande du résident

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

21) Intervention pour des problèmes de serrure

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

22) Services particuliers pendant vos vacances (arroser les plantes/nourrir les animaux)

Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

Services divers

23) Gestion de la location de la salle associative Modigliani

- Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

24) Pendant les vacances des gardiens, souhaitez-vous qu'au lieu de se remplacer mutuellement, ces prestations soient assurées par une société extérieure ?

- Oui Non NSP*

NSP* : Ne se prononce pas



Avez-vous des remarques particulières ?

Travaux à la charge des sociétés extérieures et non des gardiens

Comment jugez-vous

NSP* : Ne se prononce pas

25) La propreté des parkings ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

26) La propreté de la dalle ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

27) La propreté des paliers d'étages ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

28) La propreté des escaliers ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

29) La propreté des halls ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

30) Le changement des ampoules des ascenseurs (à la charge de la société de maintenance) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

31) Les changements des blocs lumineux en panne ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

32) L'entretien et les réparations de la plomberie (fuite sur fontes, etc..) des parties communes ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

- 33) Les travaux de serrurerie (quand il y a perçage ou taraudage) ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 34) Les travaux de menuiserie, rabotage des portes ou changement des pommelles ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 35) L'entretien des blocs de secours lumineux et des luminaires dans les escaliers et parkings ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 36) Que pensez vous de la fréquence (4 fois par an) du nettoyage des vitres des appartements ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 37) Que pensez vous de la qualité de ce nettoyage ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

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 :
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 39) Estimez-vous que le service rendu pour les ascenseurs de votre escalier est :
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 40) Pensez-vous que les ascenseurs sont :
 Moins souvent en panne Plus souvent en panne Sans changement NSP*

A propos des tâches contractuelles des agents de sécurité :

- 41) Connaissez-vous l'existence du Poste de Sécurité ?
 Oui Non

NSP* : Ne se prononce pas

Que pensez-vous

- 42) De l'accueil en général au Poste de Sécurité ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 43) Du contrôle d'accès des véhicules sur la dalle ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 44) De la disponibilité des clés (clés des salles associatives, ...) ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 45) Des interventions en cas d'appel (intrusion, incendie, odeurs de gaz) ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*
- 46) De la prise en charge en cas d'appel depuis une cabine ascenseur en panne ?
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP

47) Un maître-chien est présent toutes les nuits (rondes cave et parking). En êtes-vous ?
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait NSP*

48) Jugez-vous utile sa présence ?
 Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*

A propos des tâches non contractuelles des agents de sécurité :

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

49) Intervention en cas de troubles de voisinage :
 Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

50) Aide aux personnes âgées (en cas de chute nocturne, etc..) :
 Très utile Utile Peu utile Pas utile NSP*
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

Vos relations avec le Syndic :

Que pensez-vous

51) Du traitement des demandes téléphoniques ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

52) Des suites données aux courriers ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

Organisation :

Que pensez-vous

53) Des horaires d'ouverture de la dalle aux véhicules ? (pour mémoire de 7h à 20h)
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

54) De la signalétique dans la résidence ?
 Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant NSP*

55) Les personnes vous rendant visite, considèrent-elles être :
Bien orientées : Oui Non NSP*

Bien accueillies : Oui Non NSP*

De nombreux documents relatifs à l'immeuble sont consultables sur une plateforme Mouchotte mise en place par le syndic :

56) Connaissez-vous son existence ?
 Oui Non

57) L'utilisez-vous ?
 Oui Non



Suggestions d'Améliorations

Souhaitez-vous



58) Souhaitez-vous qu'un rôle Premier Accueil Orientation soit assuré à la sortie des ascenseurs du 8 rue du Commandant Mouchotte ?

Oui Non NSP*

59) Que la signalétique soit améliorée ?

Oui Non NSP*

60) La mise en place d'un système informatique de suivi des réclamations et des menus travaux ?

Oui Non NSP*

61) Un affichage systématique du suivi des problèmes signalés ?

Oui Non NSP*

62) Conserver la distribution du courrier le samedi matin ?

Oui Non 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) ?

Pour Contre NSP*

NSP* : Ne se prononce pas

Parmi les 10 améliorations suivantes, quelles seraient selon vous les améliorations prioritaires ? (Merci de numéroter de 1 à 10, de la plus urgente [1] à la moins urgente [10]).

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Surveillance et sûreté | <input type="checkbox"/> Maintenance des ascenseurs |
| <input type="checkbox"/> Nettoyage | <input type="checkbox"/> Signalétique |
| <input type="checkbox"/> Création de services à la personne | <input type="checkbox"/> Premier Accueil Orientation soit assuré à la sortie des ascenseurs du 8 rue Cdt Mouchotte |
| <input type="checkbox"/> Gestion des poubelles et encombrants | <input type="checkbox"/> Amélioration de la mise en œuvre et du contrôle des sociétés pour les menus travaux |
| <input type="checkbox"/> Horaires d'accueil des gardiens | <input type="checkbox"/> Gestion et suivi des incidents (partie privative et parties communes) |
| <input type="checkbox"/> Horaires d'ouverture de la dalle aux véhicules | |

Merci le cas échéant de détailler en une ligne vos suggestions sur les thèmes qui vous paraissent prioritaires ci dessus



Avez-vous d'autres suggestions ?