

Madame, Monsieur, Cher Locataire,

Afin d'améliorer encore le service que nous rendons à nos locataires, nous vous invitons à remplir ce questionnaire. Traité et analysé, il nous apportera de précieuses informations.

Date de sortie :/...../.....

Nouvelle Adresse :

• Nom :

Prénom :

• Adresse du logement :

- | | | | |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> RN6 / Blanchettes | <input type="checkbox"/> La Chanaye / Résidence | <input type="checkbox"/> Bioux | <input type="checkbox"/> 9 Clés |
| <input type="checkbox"/> Centre Ville | <input type="checkbox"/> Marbé | <input type="checkbox"/> Les Saugeraies | <input type="checkbox"/> Les Gautriats |
| <input type="checkbox"/> Murgeret | <input type="checkbox"/> Les Perrières | <input type="checkbox"/> La Déserte | <input type="checkbox"/> Four à Chaux |
| <input type="checkbox"/> Sites Extérieurs | <input type="checkbox"/> Le Panorama | <input type="checkbox"/> Clos de la Prairie St Pierre | |
| <input type="checkbox"/> Les Balcons de la Saône | | | |

• Depuis combien de temps êtes-vous locataires de Mâcon Habitat ?

• De quelle agence dépendez-vous ? Sud Centre -Nord Sites Extérieurs

LES MOTIFS DE VOTRE DÉPART

Merci de cocher la réponse qui correspond à votre situation.

• Pour quelle(s) raison(s) principale(s) partez-vous ?

- Logement trop petit
- Logement trop grand
- Logement sans ascenseur
- Loyer excessif
- Charges excessives
- Mauvais environnement (quartier)
- Problèmes de voisinage
- Divorce ou séparation
- Rapprochement familial
- Accession à la propriété
- Perte d'emploi
- Mutation professionnelle
- Rapprochement du lieu de travail
- Raison de santé
- Maison de retraite
- Expulsion
- Décès
- Incarcération
- Départ à l'étranger

• Où partez-vous ?

- Sur la commune
- Sur le territoire de la CAMVAL
- Dans le département hors CAMVAL
- Dans l'Ain
- Dans le Rhône
- Dans une autre Département

• Chez quel bailleur partez-vous ?

- OPAC Saône et Loire
- Autre Office Public de l'Habitat
- SA HLM (ICF, SEMCODA..)
- Parc Privé
- Famille, amis
- Foyer, maison de retraite

• Avez-vous déposé une demande pour un autre logement chez Mâcon Habitat ? Oui Non

VOTRE LOGEMENT

- | • Avez-vous été satisfait(e) : | Oui | Non |
|---|--|--------------------------|
| - de la fonctionnalité de votre logement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des équipement WC, sanitaires, salle de bains | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des revêtements sols | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - du chauffage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| *si non pourquoi ? | <input type="checkbox"/> température faible <input type="checkbox"/> coût élevé | |

LES PARTIES COMMUNES

- | • Avez-vous été satisfait(e) de la propreté : | Oui | Non |
|--|---------------------------------------|--------------------------|
| - des parties communes (halls, escaliers, ascenseurs, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des locaux communs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des abords | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des couloirs de cave (éventuellement) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Avez-vous été satisfait(e) de l'entretien ou du fonctionnement : | | |
| - des portiers électroniques (pannes d'interphone, de combinés...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> sans portier | |
| - des boîtes aux lettres | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de l'éclairage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

VOTRE IMMEUBLE ET VOTRE QUARTIER

- | • Avez-vous été satisfait(e) | Oui | Non | Non concerné |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - des relations avec votre voisinage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des espaces verts | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - du stationnement des véhicules | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de l'aménagement des voies de circulation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de la proximité des arrêts de bus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de l'éclairage public | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des commerces et des services de quartier | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de la proximité des écoles et crèches | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des lieux d'animations (MJC, Point Enfants) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des conteneurs semi-enterrés | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Les actes de vandalisme ont-ils été fréquents ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

POUR VOUS, MACONHABITAT, C'EST :

- Parmi les 10 termes suivants, choisissez 5 termes qui qualifient le mieux Mâcon Habitat ?
- | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> dynamique | <input type="checkbox"/> disponible | <input type="checkbox"/> professionnel | <input type="checkbox"/> distant | <input type="checkbox"/> lent |
| <input type="checkbox"/> accessible | <input type="checkbox"/> à l'écoute | <input type="checkbox"/> commercial | <input type="checkbox"/> efficace | <input type="checkbox"/> injoignable |

Enquête locataire sortant

• Parmi les points suivants, choisissez les 5 points sur lesquels Mâcon Habitat doit encore progresser ?

- le développement des relations entre locataires
 - la qualité des logements
 - la réduction des charges
 - le nettoyage rapide des parties communes
 - la clarté des explications et des documents
 - l'efficacité du traitement des réclamations
 - Autre (précisez) :
- la présence sur le terrain
 - la rapidité des réponses
 - les problèmes de voisinage
 - la qualité de l'accueil,
 - les travaux de l'immeuble

Avez-vous des remarques à formuler ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Je vous remercie des quelques minutes que vous avez consacrées à ce questionnaire et vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sincères salutations.

Le Directeur général de Mâcon Habitat
Karen CLIVIO - FONTANY



Questionnaire à renvoyer au siège de Mâcon Habitat
211 Rue Kennedy
CS 60311
71011 MACON Cedex 11
ou par mail contact@macon-habitat.com