

VOTRE SATISFACTION EN 2016

Comme chaque année, vous êtes nombreux à avoir répondu aux enquêtes de satisfaction que nous vous avons adressées. Nous vous remercions du temps pris pour participer. Il nous aide à nous améliorer, pour toujours mieux vous servir.

Découvrez ci-dessous les principaux résultats des enquêtes 2016 (entrants, sortants, triennale, prestataires).

Selon notre règle d'évaluation, si vous êtes à plus de 75% satisfaits, notre engagement qualité est atteint. A défaut nous lançons des actions correctives

1- L'entretien sous contrat «multiservices»



Confirment que l'entretien a été réalisé et le problème traité définitivement



Délais moyen d'obtention d'un rendez-vous avec un technicien Proxiserve



Sont satisfaits du service d'entretien proposé par Proxiserve



Rencontrent un problème technique lors de l'entrée dans le logement

2- Vos relations avec Promologis



Sont satisfaits des relations avec Promologis



Apprécient la qualité du rendez-vous de remise des clés

76%

Estiment que l'information et la communication avec Promologis sont satisfaisantes

3- L'entretien effectué par Promologis

86.3%

Sont satisfaits de la propreté du logement lors de l'entrée



59.1%

Sont satisfaits de la propreté des parties communes



Sont satisfaits du service rendu par le prestataire lors de son intervention



Sont satisfaits de la prise en compte et du traitement des demandes techniques



Confirment que le prestataire mandaté par Promologis a traité définitivement le problème



RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS PRIS EN 2016

- **Pour améliorer la sécurité dans vos résidences** nous avons réorganisé et renforcé nos passages sur la plupart des résidences qui sont ainsi contrôlées en moyenne 2 fois par mois
- **Pour améliorer votre installation dans votre logement** : depuis juin 2016 nous appelons nos nouveaux clients dans le mois qui suit leur entrée dans le logement. Cet appel de bienvenue nous permet de nous assurer de la bonne installation de chacun.
- **Pour améliorer le nettoyage dans les parties communes** : nous rencontrons le prestataire tous les mois en complément des contrôles réguliers effectués sur chacune des résidences.



NOS PLANS D' ACTIONS ET OBJECTIFS QUALITÉ 2017

- **Pour être encore plus performant sur l'information et la communication**
 - Nous vous proposerons de nouveaux services sur votre espace personnel monpromologis.fr, qui faciliteront votre quotidien et vous donneront les moyens d'effectuer certaines actions sans avoir besoin de Promologis.
Exemple : depuis février 2017, vous pouvez suivre le traitement de vos demandes concernant un problème technique dans le logement (hors contrat d'entretien Multiservices)
 - De nouvelles modalités d'accueil en agence seront mise en oeuvre pour vous offrir une attention personnelle et individuelle
- **Pour limiter les problèmes techniques que vous pouvez rencontrer lors de votre entrée dans le logement** : nous réaliserons des contrôles renforcés des prestations réalisés par notre partenaire Proxiserve, en charge de la vérification technique des logements avant l'entrée de chaque nouveau locataire.
- **Pour veiller au respect des contrats d'entretien multiservices et nettoyage** : les représentants des locataires participeront au pilotage des prestataires en étroites collaboration avec Promologis. Des visites surprises sur site seront organisées pour vérifier la bonne application des contrats. En complément, nous allons renforcer les contrôles réguliers de la prestation de nettoyage en parties communes.