



Résidence de la Plage - Dunkerque



## Enquête de satisfaction en cours proposée par IMMO de France aux propriétaires de garages

En vous remerciant de bien vouloir pardonner cette présentation peu ergonomique reconstituée à partir de copies d'écrans.

Il n'a pas été possible d'obtenir de notre Syndic, sollicité, une version officielle, ni d'information concernant cette enquête.

## Enquête de satisfaction

Bonjour Monsieur ou Madame

Immo de France, en charge de votre copropriété, résidence GARAGES DE LA PLAGE, a mandaté EDInstitut, institut d'études indépendant pour réaliser une étude de satisfaction.

**Afin d'améliorer la qualité des services et de répondre au mieux à vos attentes,** nous souhaiterions **recueillir vos avis et suggestions.**

C'est pourquoi, nous vous prions de bien vouloir prendre **quelques instants pour remplir ce questionnaire.**

L'étude est **anonyme et confidentielle** : sauf indication de votre part en fin de questionnaire, vos réponses ne seront pas associées à votre nom.

[Cliquez ici pour commencer l'enquête](#)

Merci d'avance pour votre participation.

Bien cordialement,

EDInstitut pour le compte de IMMO de France

*Les informations contenues dans ce questionnaire font l'objet d'un traitement statistique et informatisé pour le compte de IMMO de France, lequel n'a pas accès aux informations que vous transmettez à EDInstitut sauf indication contraire en fin de questionnaire.*

*Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, mis en application le 25 mai 2018, vous pouvez accéder ou rectifier vos réponses en retournant sur ce questionnaire ou en envoyant un mail à [contact@e-edinstitut.com](mailto:contact@e-edinstitut.com).*

## Votre avis est important !



1

Êtes-vous toujours propriétaire du bien ?

- Oui  
 Non

2

Depuis combien de temps êtes-vous propriétaire de ce bien ?

- Moins d'un an  
 1 à 2 ans  
 3 à 5 ans  
 6 à 10 ans  
 Plus de 10 ans  
 Sans réponse

3

Habitez-vous dans ce logement ?

- Oui, j'y habite ou un membre de ma famille  
 Non, le logement est en location  
 Refus de répondre

4

De manière générale, vous préférez recevoir les informations de IMMO de France :

- Par courrier papier  
 Par mail  
 Sans réponse

5

Vous-même, avez-vous contacté IMMO de France au cours des 12 derniers mois ?

- Oui  
 Non

6

Pour quel(s) motif(s) les avez-vous déjà contactés ?  
(Plusieurs réponses possibles)

- Problème technique dans les parties communes (ascenseur hors fonction, problème de porte...)  
 Dans le cas de la gestion d'un sinistre provenant des parties communes  
 Question d'ordre comptable (régularisation de charges...)  
 Question relative à une Assemblée Générale  
 Autres motifs (à préciser)  
 Sans réponse

7

Avez-vous été satisfait des réponses et solutions apportées par IMMO de France suite au problème technique signalé ?

- Très satisfait  
 Assez satisfait  
 Pas tellement satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Sans réponse

8

Avez-vous été satisfait des réponses et solutions apportées par IMMO de France suite à votre demande d'ordre comptable ?

- Très satisfait  
 Assez satisfait  
 Pas tellement satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Sans réponse

Au cours des 12 derniers mois, avez vous contacté IMMO de France :

9

	Oui	Non	Sans réponse
Par téléphone :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par courrier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En vous rendant dans leur agence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Par **téléphone**, vous avez déjà contacté...  
(Plusieurs réponses possibles)

- 10
- Le gestionnaire de copropriété (le syndic)
  - L'assistante
  - Le comptable
  - Autre
  - Sans réponse

Concernant les contacts par téléphone, êtes-vous satisfait ...

11

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait	Sans réponse
De la facilité à joindre vos interlocuteurs (rapidité à décrocher, mise en attente...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'amabilité de vos interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du professionnalisme et de la pertinence des réponses apportées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la rapidité à obtenir une réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12

Globalement êtes-vous satisfait de la qualité de vos contacts par téléphone avec IMMO de France ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Pas tellement satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans réponse

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait ?

13

Par **mail**, vous avez déjà contacté...  
(Plusieurs réponses possibles)

- Le gestionnaire de copropriété (le syndic)
- L'assistante
- Le comptable
- Autre
- Sans réponse

14

Concernant les contacts par mail, êtes-vous satisfait ...

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait	Sans réponse
De la rapidité de la réponse apportée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité de la réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15

Globalement êtes-vous satisfait de la qualité de vos échanges par mail avec IMMO de France ?

- Très satisfait  
 Assez satisfait  
 Pas tellement satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Sans réponse

19

Connaissez-vous l'Espace Client IMMO de France sur Internet ?

- Oui  
 Non

20

A quelle fréquence vous connectez-vous sur l'espace client de IMMO de France ?

- Au moins une fois par mois  
 3 à 4 fois par an  
 1 à 2 fois par an  
 Jamais  
 Sans réponse

21

Avez-vous déjà assisté physiquement à une Assemblée Générale de Copropriété de la résidence de votre logement ?

- Oui  
 Non

22

Concernant les Assemblées Générales, êtes-vous satisfait :

	Très satisfait	Assez satisfait	Pas tellement satisfait	Pas du tout satisfait	Sans réponse
Des informations transmises dans la convocation (informations pratiques, sujets à aborder...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la date proposée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'heure de démarrage	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la durée de l'A.G.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Du lieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du procès-verbal envoyé par la suite, indiquant les décisions actées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité des intervenants de IMMO de France	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des outils digitaux utilisés (signature électronique, projection des votes...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

16

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait ?

17

Lors de votre dernière **visite en agence**, vous avez été reçu par :  
(Plusieurs réponses possibles)

- Le gestionnaire de copropriété (le syndic)  
 L'assistante  
 Le comptable  
 Autre  
 Sans réponse

18

Globalement êtes-vous satisfait de l'accueil en agence lors de votre dernière visite ?

- Très satisfait  
 Assez satisfait  
 Pas tellement satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Sans réponse

23 Globalement, êtes-vous satisfait du déroulement des Assemblées Générales ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Pas tellement satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans réponse

Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait ?

24 Actuellement, les convocations aux Assemblées Générales vous sont envoyées par courrier papier avec accusé de réception. Seriez-vous intéressé pour remplacer ce courrier papier par un Lettre Recommandé Electronique (LRE) ?

- Oui
- Non
- Sans réponse

25 Personnellement, le rôle et les fonctions de IMMO de France en tant que Syndic sont-ils clairs pour vous ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas tellement
- Non, pas du tout
- Sans réponse

26 Les tarifs proposés par IMMO de France pour la gestion de votre copropriété vous semblent :

- Tout à fait adaptés
- Plutôt adaptés
- Plutôt chers
- Très chers
- Sans réponse

27 Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de la gestion de votre copropriété par IMMO de France ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Pas tellement satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans réponse

Avez-vous des remarques et suggestions à formuler à IMMO de France ?

28 Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous à vos connaissances de passer par IMMO de France pour la gestion d'une copropriété ?  
*0 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait ». Vous pouvez utiliser les notes intermédiaires pour nuancer votre jugement.*

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Votre avis est important !



29 Et pour terminer, acceptez-vous de transmettre vos réponses associées à votre nom à IMMO de France ?

- Oui
- Non