



avislocataire



Avis-Locataire x SIEMOR
Présentation annuelle 2025

LOCATAIRES ENQUÊTÉS

370

TAUX DE RETOUR

35%

COMMENTAIRES

197

ALERTES ÉMISES

63

SATISFACTION PAR ENQUÊTE

Maintenance **89%**

Nv. Entrants **82%**

Dépannage **64%**

DIT **63%**

TAUX DE RETOUR PAR ENQUÊTE

Nv. Entrants **53%**

Maintenance **36%**

Dépannage **33%**

DIT **8%**

ENQUÊTE	RETOURS	COMMENTAIRES	ALERTES
Nv. Entrants	35	8	0
DIT	127	25	0
Maintenance	77	36	10
Dépannage	131	128	53
Total	370	197	63

35%

taux de retour global
sur 370 locataires

CANAUX D'ENVOI

Enquêtes SMS	2 867
Enquêtes email	1 561
Comm. SMS	6 378
Comm. email	1 018



■ SMS 78% ■ Email 22%

Sommaire



1

1. Restitution : Enquête Nouveaux entrants

2

2. Restitution : Enquête DIT

3

3. Restitution : Enquête Maintenance

4

4. Restitution : Enquête Dépannage

5

5. Matrice de synthèse globale

Enquête Nouveaux entrants

Performances Globales - Nouveaux Entrants (24/02/2025 - 22/12/2025)



82%

Taux de satisfaction globale | Note moyenne : 3.2/4



53%

Taux de retour | 35 retours sur 66 contactés



41

NPS (Recommandation)

Détail des résultats par thématique

Logement (Général)	94%	Note: 3.5/4
Supports d'information	100%	Note: 3.7/4 (Livret, éco guide, astreinte)
Appréciation de l'immeuble	94%	Note: 3.4/4
Service global Siemor	85%	Note: 3.3/4
Accompagnement Siemor	78%	Note: 3.2/4 (68% ont eu besoin de contacter le bailleur)
Propreté à l'entrée	71%	Note: 2.9/4 (Insatisfactions : 100% cuisine, 50% SDB/WC)
Revêtements de sols	76%	Note: 3.1/4
Travaux post-entrée	76%	62% des locataires ont eu des travaux
Équipements (Plomberie, Elec)	56%	Note: 2.8/4 (Insatisfactions : 100% plomberie/robinetterie)

Verbatims clés

“

"L'appartement me convient et je suis très heureuse [...] Le seul point noir [...] concerne l'isolation thermique qui me paraît insuffisante."

"On espère qu'on trouvera l'origine de notre fuite d'eau."

Compte-rendu de l'enquête Nouveaux entrants

L'enquête affiche un taux de retour solide de 53 %, assurant une bonne représentativité de l'échantillon sollicité. La satisfaction globale s'établit à 82 %, avec un niveau de recommandation (NPS) de 41 et une note moyenne de 3.2/4.

Les indicateurs liés à l'accueil et à la qualité perçue du bâti sont très élevés : 100 % de satisfaction sur les supports d'information remis à l'entrée, 94 % sur le logement en lui-même et 94 % sur l'appréciation de l'immeuble.

L'évaluation de la propreté à l'entrée dans les lieux se fixe à 71 % de satisfaction, les principales réserves se concentrant sur la cuisine et les pièces d'eau (salle de bain et WC). Le taux d'équipement fonctionnel enregistre le score le plus en retrait, avec 56 % de satisfaction, ciblant la plomberie et la robinetterie.

62 % des nouveaux entrants ont bénéficié de travaux post-entrée, générant un taux de satisfaction de 76 %. Enfin, 68 % des locataires ont eu besoin de contacter Siemor depuis leur entrée, attribuant une satisfaction de 85 % au service global rendu par le bailleur.

Enquête DIT

Performances Globales - DIT (24/02/2025 - 22/12/2025)



86%

Taux de satisfaction intervention | Note moyenne : 3.4/4



17%

Taux de retour | 87 retours sur 519 contactés



53

NPS (Recommandation)

Détail de la prestation technique

Le problème est-il résolu ?	Oui : 73% / Non : 27%
Prestataire identifiable (tenue, badge) ?	Oui : 97% / Non : 3%
Matériel nécessaire disponible ?	Oui : 95% / Non : 5%
Chantier nettoyé après intervention ?	88% de satisfaction
Satisfaction Globale (Service Siemor)	83% de satisfaction (Note: 3.3/4)

Ponctualité et respect des engagements

Le rendez-vous fixé a été respecté : 98% (OUI)

Note sur les 2% d'insatisfaction : 100% sont dus à un rendez-vous annulé le jour même de l'intervention.

Verbatims clés

"Ils ne peuvent intervenir car il n'y a pas de sol au niveau du grenier, ils ne peuvent donc pas changer la VMC."

"Comme il y a une fuite sous la dalle, il faut ressortir des tuyaux."

Compte-rendu de l'enquête DIT (Demande d'intervention technique)

Participation & Satisfaction Globale

Le taux de participation à cette enquête s'élève à 17 %, avec 87 retours exploitables sur l'année.

La satisfaction globale vis-à-vis des interventions réalisées atteint 86 %, avec une note moyenne de 3.4/4 et un NPS de 53.

La satisfaction globale à l'égard du service rendu par Siemor sur le traitement de ces demandes se fixe à 83 %.

Organisation & Posture

Le respect des rendez-vous par les prestataires est un indicateur particulièrement performant, validé par 98 % des répondants. La marge d'erreur résiduelle s'explique par des annulations le jour de l'intervention.

La posture professionnelle est soulignée : 97 % des intervenants étaient clairement identifiables et 88 % des locataires se déclarent satisfaits de la propreté du chantier après le passage.

Opérationnel & Résolution

Sur le plan matériel, 95 % des techniciens disposaient de l'équipement adéquat lors de leur venue.

Toutefois, l'indicateur de résolution effective du problème s'établit à 73 %, indiquant que 27 % des demandes nécessitent des suites ou des réparations complémentaires.

Enquête Maintenance

Performances Globales - Maintenance (07/01/2025 - 22/12/2025)



89%

Taux de satisfaction globale | Note moyenne : 3.5/4



36%

Taux de retour | 77 retours sur 212 contactés



62

NPS (Recommandation)

1. En amont de l'intervention (Informations transmises)

Satisfaction : 90% (Note : 3.5/4)

Motifs d'insatisfaction (10%)

- Informé trop tardivement (< 8 jours) : 4%
- Pas d'avis de passage dans les parties communes : 1%
- Autres raisons : 5%

2. Pendant l'intervention (Satisfaction de la réalisation)

Satisfaction : 88% (Note : 3.5/4)

Motifs d'insatisfaction (12%)

- Manque de professionnalisme du technicien : 1%
- Équipements partiellement contrôlés : 1%
- Autres raisons : 5%

Verbatims clés

"Le technicien est très professionnel."

"Il m'avait été dit par téléphone que le technicien viendrait en priorité, il est arrivé vers neuf heures heureusement."

"Des dysfonctionnements de robinetterie constatés [...] sans pour autant qu'il y ait des réparations."

Compte-rendu de l'enquête Maintenance

01

La campagne d'enquête sur la maintenance enregistre un taux de retour de 36 %, totalisant 77 réponses sur l'exercice annuel. Les statistiques globales révèlent d'excellents résultats, avec un taux de satisfaction global de 89 %, une note moyenne de 3.5/4 et un NPS particulièrement haut de 62.

02

La communication préalable au passage des prestataires est jugée très satisfaisante (90 % de satisfaction) ; les quelques retours négatifs ciblent un délai de prévenance inférieur à 8 jours (4 %) ou l'absence d'affichage dans les parties communes (1 %). Concernant l'intervention technique en elle-même, le taux de satisfaction s'élève à 88 %.

03

Les commentaires qualitatifs mettent en exergue le professionnalisme des intervenants sur place, tout en relevant quelques exceptions liées à la résolution incomplète de certains dysfonctionnements constatés (notamment en robinetterie). Les taux de non-conformité (amabilité, contrôle partiel) restent marginaux (1 %). Dans l'ensemble, les indicateurs reflètent une forte adhésion des locataires aux protocoles mis en place.

Enquête Dépannage

Performances Globales - Dépannage (07/01/2025 - 22/12/2025)



64%

Taux de satisfaction globale | Note moyenne : 2.9/4



33%

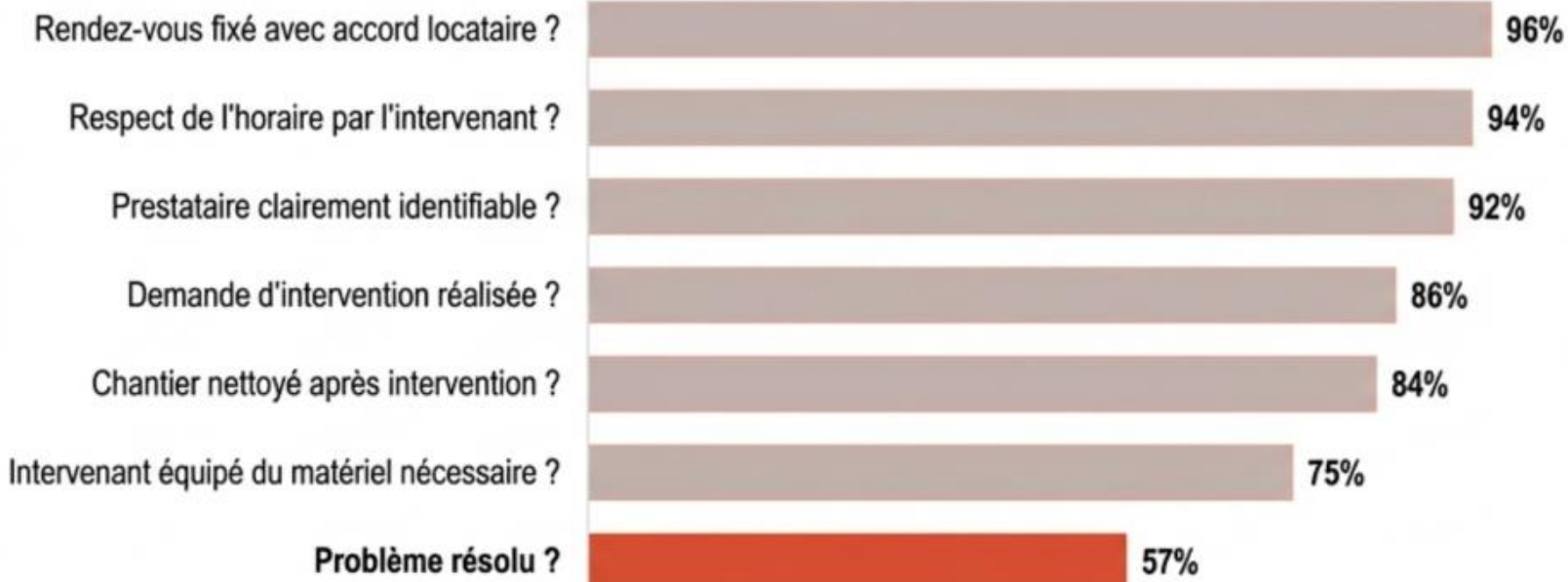
Taux de retour | 131 retours sur 398 contactés



22

NPS (Recommandation)

Détail de l'intervention et Suivi



Satisfaction globale

- **Suivi de la demande par Siemor** : 71% de satisfaction (Note : 3.1/4)
- **Satisfaction globale intervention** : 57% de satisfaction (Note : 2.6/4)

Verbatims clés

"La Siemor a fait le nécessaire dès le 1er appel... puis relancé proxiserve."

"Toujours fuite sous évier. Faut changer tout le système mais il m'a dit que c'était une autre entreprise qui devait le faire."

Compte-rendu de l'enquête Dépannage

L'enquête relative au dépannage mobilise 131 répondants (taux de retour de 33 %). La **satisfaction globale** s'établit à **64 %**, accompagnée d'un NPS de 22 et d'une note moyenne de 2.9/4, marquant les résultats les plus bas des quatre enquêtes.

Performance Organisationnelle

- La dimension **organisationnelle** affiche de très **bons scores** : les rendez-vous sont fixés en accord avec le locataire dans **96 %** des cas, la ponctualité est assurée à **94 %**, et les techniciens sont identifiables à **92 %**.
- 👉 De plus, le suivi administratif opéré par Siemor maintient un score correct de **71 %** de satisfaction, démontrant que la gestion du dossier par le bailleur est bien perçue.

Rupture de l'Efficacité Technique

- La **résolution concrète** du dysfonctionnement génère une rupture statistique majeure, le problème n'étant résolu que dans **57 %** des situations.
- Cette donnée est corroborée par le fait que **25 %** des locataires estiment que l'intervenant ne disposait pas du matériel nécessaire.
- 👉 La satisfaction stricte vis-à-vis de l'intervention chute d'ailleurs à **57 %** (note de 2.6/4), directement corrélée au taux de non-résolution.

Matrice de Synthèse Globale - Année 2025

Indicateurs	Nouveaux Entrants	DIT (Demandes Tech.)	Maintenance	Dépannage
Taux de Retour	53%	17%	36%	33%
Satisfaction Globale	82%	86%	89%	64%
NPS	41	53	62	22
Note Moyenne	3.2 / 4	3.4 / 4	3.5 / 4	2.9 / 4
Indicateur le plus fort	✓ Informations transmises à l'entrée (100%)	✓ Respect des rendez-vous par les prestataires (98%)	✓ Information en amont de l'intervention (90%)	✓ Accord sur la prise de rendez-vous (96%)
Indicateur en tension	! État des équipements à l'entrée (56%)	! Taux de résolution finale du problème (73%)	↔ Indicateurs stables	! Taux de résolution finale du problème (57%)