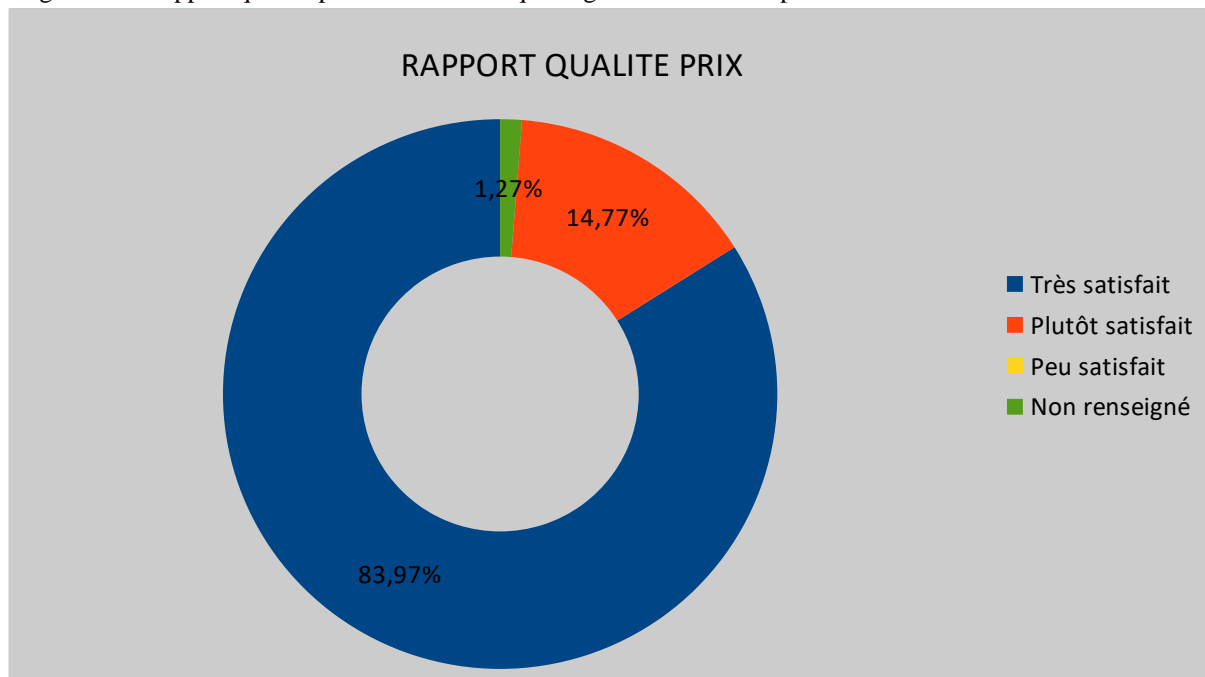




## 1°) RAPPORT QUALITE - PRIX

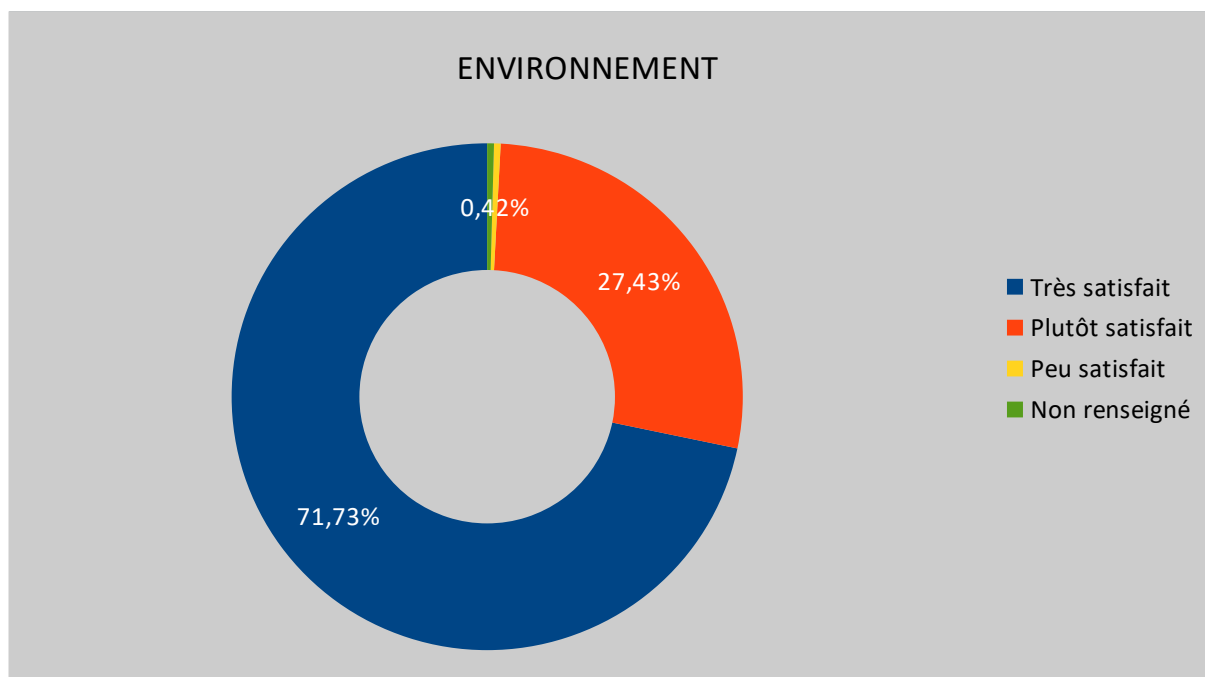
S'agissant du rapport qualité-prix aucune remarque négative ne nous est parvenue.



## 2°) ENVIRONNEMENT

S'agissant de l'environnement, un client a été gêné par du bruit dans les communs, de même qu'un store défectueux a dérangé un autre. L'absence de chauffage (4) et d'éventuelles coupures d'eau (5) nous ont été signalées.

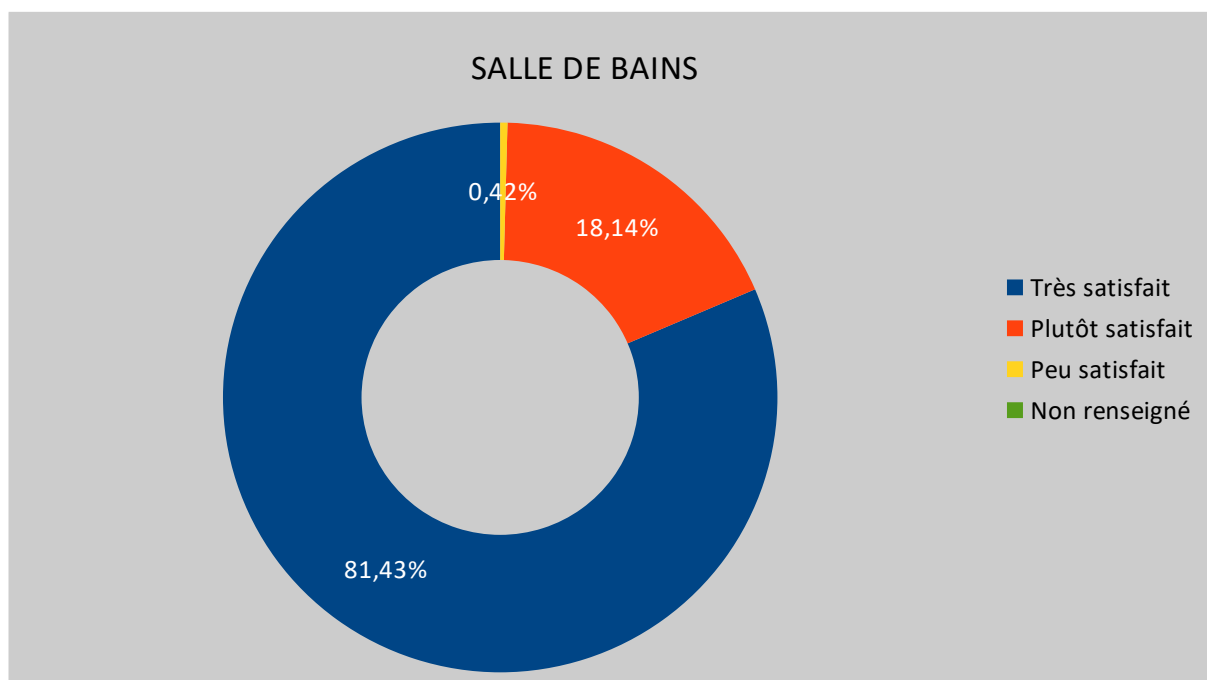
En réponse, le bruit est causé par les discussions dans les communs et reste une affaire de voisinage. Le store a pu être réparé. Cette année, l'autorisation de mise en chauffe des logements a été tardive (début novembre) d'où le nombre de retours défavorables. Certains travaux de canalisation sur le quartier de Satory ont nécessité des coupures d'eau en journée, et cela reste indépendant de notre volonté.



### 3°) SALLE DE BAINS –WC

S'agissant de la salle de bains et des w-c, quelques clients ont signalé que le flexible était usé (1), que l'écoulement de la douche était lent (2), qu'il manquait parfois de pression dans la douche (2), qu'une étagère dans la douche (1) serait un plus et que du savon à disposition (1) serait utile. Deux clients proposent de mettre des rideaux de douche pour éviter les projections. Concernant les w-c sur le palier, 5 clients n'ont pas apprécié.

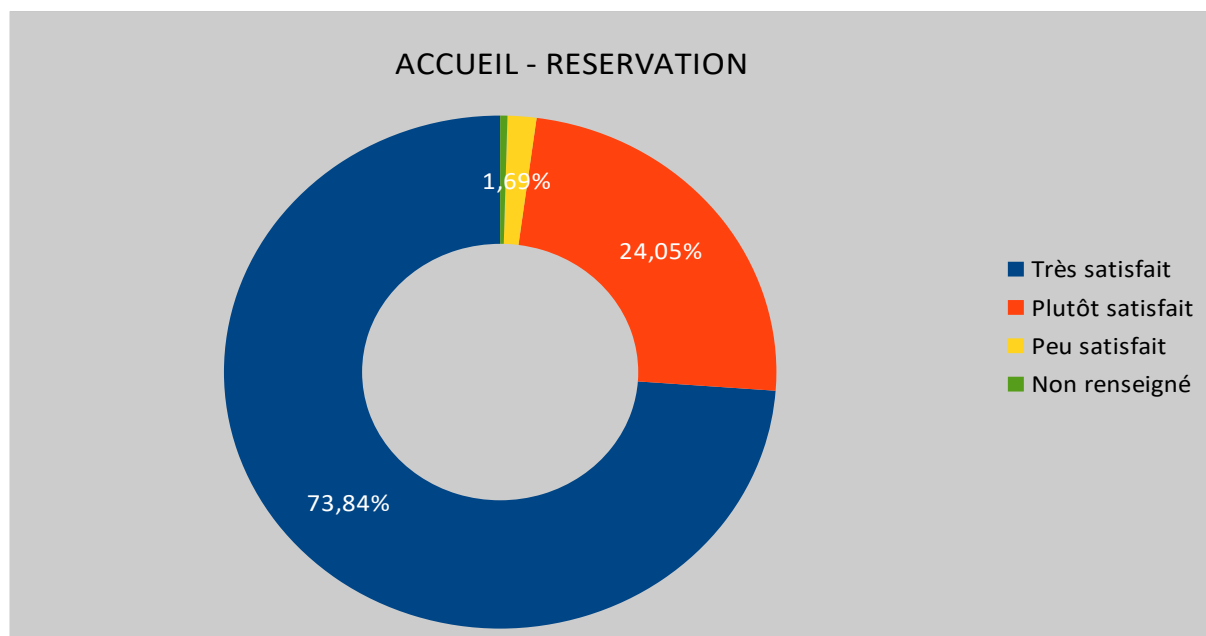
En réponse, comme à Koufra nous allons soumettre en conseil d'administration l'installation d'étagère de douche. Les flexibles sont changés lorsqu'ils sont usés et l'écoulement lent des douches est traité par nos soins. Par contre, pour la pression d'eau à la douche nous sommes tributaires du réseau de chauffage de la ville (gestion par verséo et cram). Courant 2022, des distributeurs à savon ont été placés dans chaque douche. Le rideau de douche avait été enlevé car il était source de moisissures. Enfin et comme chaque année, les w-c sur le palier font l'unanime déception, mais nous ne pourrions pas les installer sans de gros travaux, à savoir sacrifier une chambre sur 2 sur les 17 en place.



#### 4°) ACCUEIL RESERVATION ET INFORMATIONS

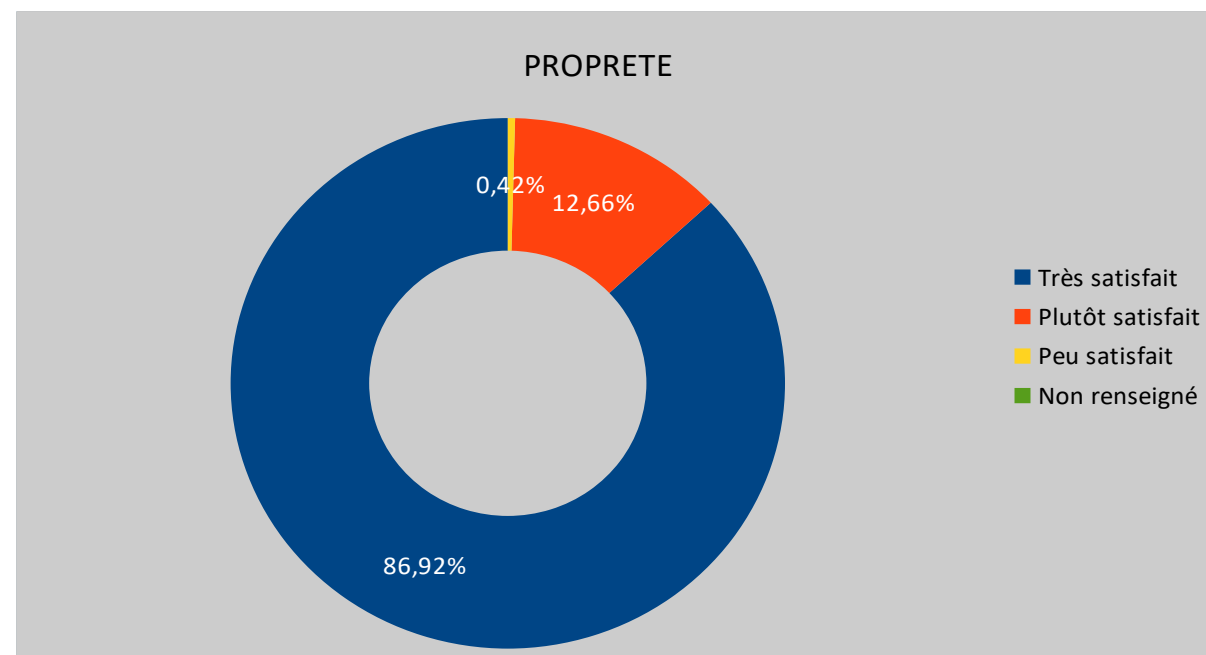
S'agissant de l'accueil – réservation – informations, certains client apprécieraient qu'un plan figure dans le livret (6) et un autre a remarqué qu'une pochette était usée.

En réponse, nous avons inscrit un lien dans le livret qui permet de situer le quartier de Satory sur Google Maps. Avec les adresses indiquées dans le livret, le repérage géographique est donc facilité. La pochette a été changée.



#### 5°) PROPRETE DES LOGEMENTS ET COMMUNS

S'agissant de la propreté, 1 personne a remarqué de la poussière sous le lit, nous avons fait remonter cette information aux équipes de nettoyage.



## 6°) CONFORT

S'agissant du confort, certains clients ont rencontré des dysfonctionnements au niveau du hublot (5) au-dessus du lit, ils n'ont pas réussi à l'allumer. De même une prise électrique ne fonctionnait pas et deux tv n'étaient pas réglées sur la bonne source. Deux boîtiers tnt (2) mal fixés ont été signalés. Une armoire K-ZED abîmée a été remarquée ainsi que l'absence d'un arrêtoir de porte. Pour un client le wifi mériterait plus de puissance. Pour les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) deux clients ont constaté la défaillance des piles et le bip sonore les a gêné pendant leur séjour. Certains clients aimeraient la présence de frigo (1), de contenants et dosettes (4), de sèche-cheveux (2) et de coussins supplémentaires (2). Une personne nous a fait remarquer qu'un matelas était peu confortable. Enfin des clients (3) n'ont pas pu ouvrir ou fermer correctement les fenêtres. Un bureau bancal a été constaté.

En réponse, nous avons prévu courant 2023 la mise à disposition d'un kit d'accueil pour les séjours à partir de 2 nuitées. L'affichage sur les hublots a été amélioré fin novembre 2022, les demandes de travaux ont été transmises pour les boîtiers tnt mal fixés et la prise électrique hs. Les piles des DAAF ont été changées et des sur-matelas seront mis en place début 2023 pour améliorer le confort en literie. De même pour l'ouverture-fermeture de certaines fenêtres et stores nous avons mandaté des sociétés extérieures pour les réparations. Concernant la connexion wifi, nous demanderons à notre opérateur ce qui peut être fait. Pour le réglage de la source TV un mode d'emploi est collé sur le bureau, et pour chaque arrivée nous faisons en sorte que la source soit bien réglée. Il n'y aura pas de frigo comme à Koufra (qui d'ailleurs ne seront pas renouvelés), volonté de la direction. L'arrêtoir de porte sera remis sous peu et l'armoire k-zed ne pourra pas être changée (modèle obsolète). Le bureau bancal sera stabilisé. L'achat de sèche-cheveux devra être soumis en conseil d'administration et pour les oreillers supplémentaires nous allons renouveler le parc oreiller en 2023 et pourront dans chaque logement mettre à disposition 1 oreiller supplémentaire.

