



Questionnaire de satisfaction AMELIO+, dispositif d'aide à la rénovation des logements

En 2018, vous avez bénéficié d'une aide de la MEL pour financer vos travaux d'amélioration.

La MEL a également financé l'équipe qui vous a conseillé dans vos travaux et vous a accompagné dans les demandes de financement.

L'enquête de satisfaction suivante comporte 10 questions. Votre retour nous permettrait de connaître les points d'amélioration de ce service et nous vous en serions reconnaissants.

Vous pouvez renvoyer ce questionnaire sous format papier à la MEL, direction Habitat, 1 rue du Ballon, CS 50749 - 59 034 LILLE cedex

Ou le compléter en ligne à cette adresse :

<https://maisonhabitatdurable.lillemetropole.fr/questionnaire>

1. Comment avez-vous eu connaissance du service ? *¹

- ☐ presse ☐ internet ☐ bouche à oreille ☐ orientation travailleur social ☐ mairie
☐ autre : précisez

2. Comment appréciez-vous le délai de mise en relation avec un conseiller ? *

- ☐ pas satisfaisant ☐ peu satisfaisant ☐ satisfaisant ☐ très satisfaisant

3. Est-ce que le conseil et l'accompagnement ont été décisifs pour finaliser votre projet de travaux?* ☐ oui ☐ non

4. Est-ce que les conseils et l'accompagnement apportés ont modifié votre projet de travaux initial?* ☐ oui ☐ non

*¹ Une seule réponse possible

5. Avez-vous bénéficié d'une visite-conseil de votre logement?*

Avant les travaux : ☐ oui ☐ non, par qui :

Pendant les travaux: ☐ oui ☐ non, par qui:

Après les travaux : ☐ oui ☐ non, par qui:

6. Sur quel sujet avez-vous bénéficié d'un accompagnement :2**

☐ Sensibilisation aux gestes d'économie d'énergie

☐ Recherche de financement

☐ Programme de travaux

☐ Choix des entreprises

☐ Choix de l'architecte

☐ Suivi de chantier

7. Comment qualifiez-vous :

	pas satisfaisant	peu satisfaisant	satisfaisant	très satisfaisant
La sensibilisation aux éco-gestes				
les conseils techniques apportés sur votre projet de travaux				
l'aide à la recherche de financement				
le montant de l'aide financière dont votre projet a bénéficié				
la période du chantier				
La qualité des travaux réalisés				

	pas satisfai sant	peu satisfai sant	satisfai sant	très satisfai sant	Délais (en mois)
les délais de montage du projet (de l'idée au démarrage du chantier)					
les délais de réalisation des travaux					
le délai de réponse aux demandes d'aides financières					
le délai pour toucher les subventions					

***2 plusieurs réponses possibles

8. Service(s) supplémentaire(s) : sur quel(s) autre(s) sujet(s) auriez-vous souhaité être accompagné : **

- ☐ Sensibilisation aux gestes d'économie d'énergie
- ☐ Recherche de financement
- ☐ Programme de travaux
- ☐ Choix des entreprises
- ☐ Choix de l'architecte
- ☐ Suivi de chantier
- ☐ Autre (précisez):

9. De manière générale, est-ce que le service proposé a répondu à vos besoins ?

- ☐ pas satisfaisant ☐ peu satisfaisant ☐ satisfaisant ☐ très satisfaisant

10. Seriez-vous disposé(e) à témoigner de votre expérience auprès d'une personne qui s'engage dans une démarche travaux?

- ☐ oui ☐ non

Si oui, merci d'indiquer vos noms et coordonnées téléphoniques :

.....
.....

11. Commentaires:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Remarque sur la protection de la vie privée

Merci du temps accordé.

Ce questionnaire est anonyme. L’enregistrement de vos réponses à ce questionnaire ne contient aucune information permettant de vous identifier, à moins que l’une des questions ne vous le demande explicitement.

Les informations recueillies dans l'enquête sont enregistrées dans un fichier informatisé par la Direction Habitat. Elles sont conservées pendant 10 ans et sont destinées à la MEL à des fins statistiques et opérationnelles.

Conformément à la loi « information et libertés », vous pouvez exercer votre droit d’accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : amelio@lillemetropole.fr