

# Qualité de service

## Bilan 2022

Votre satisfaction

# 7,7/10

(note moyenne)

### LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

## 4624

DEMANDES



DÉLAIS  
DE TRAITEMENT  
RESPECTÉS À

**91 %** (84 % en 2021  
83 % en 2020)



### LA SATISFACTION



QUALITÉ DES TRAVAUX

**97 %**

(92 % en 2021)

RESPECT  
DES  
RENDEZ-VOUS

**97 %**

PROPRETÉ  
DU CHANTIER

**98 %**

### LES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES

## 454

RÉCLAMATIONS  
ENREGISTRÉES



→ **34 %** administratives

→ **43 %** techniques

→ **23 %** en lien avec  
des troubles du voisinage

RÉPONSE  
ÉCRITE SOUS  
8 JOURS

**93 %** (98 % en 2021)

hors troubles du voisinage



**97 %** (99 % en 2021)

troubles du voisinage

RELANCE **17 %**

SOLLICITATION  
PAR MAIL / COURRIER

**40% / 60%**

### LA PROPRETÉ DU LOGEMENT À L'ENTRÉE



## 584

ENTRÉES  
DANS LES LIEUX

## 96 %

DE LOCATAIRES  
SATISFAITS  
(94 % en 2021)



## 12\*

locataires ayant retourné  
l'enquête de satisfaction  
non satisfaits de la propreté  
de leur logement

Tous ont reçu  
un courrier

\*19 en 2021

### LE PARCOURS RÉSIDENTIEL



## 100

DEMANDES  
DE MUTATION  
ONT REÇU  
UNE RÉPONSE  
FAVORABLE  
(soit 17 % des attributions)



## 78

DEMANDES  
D'AMÉNAGEMENT  
DE LOGEMENT OCCUPÉ

→ **64** aménagements de douches

→ **34** autres aménagements PMR

→ **100 %** de réponses sous 20 jours

→ **100 %** des demandes expertisées