

# 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

## BILAN QUALITÉ

# Notre réactivité plébiscitée

Que vos sollicitations concernent une demande de logement, une demande d'intervention technique ou encore une réclamation, vous appréciez notre réactivité. Pour les taux de réponse aux réclamations écrites sous huit jours, avec 94 % l'objectif est atteint, mais pour gagner les 6 points manquants, des évolutions sont à venir sur la récupération des informations auprès des prestataires (plus il y a d'intermédiaires à contacter, plus les délais se rallongent) et coordonner les services en interne pour obtenir les informations plus rapidement.

## ÉLÉMENTS CHIFFRÉS...

100 %

Enregistrement de votre demande de logement dans les **8 jours calendaires** (délai attendu par Qualibail)

100 %

Information transmise sous **trois jours** de la décision prise par la Commission d'attribution

100 %

Réponse sous **20 jours** pour une demande d'aménagement de logement

94 %

Taux de réponse sous **8 jours** pour les réclamations

91 %

Taux de **respect des délais** pour agir suite à une demande d'intervention technique

## LES RÉCLAMATIONS

En 2022, 10 % des réclamations ont porté sur les délais et les montants de la régularisation des charges.

## Sur les délais trop longs →

En 2023, nous nous sommes organisés pour envoyer la régularisation dès juin.

## Sur les montants →

Tributaire de la hausse des coûts des énergies, nous nous sommes organisés pour mieux les répartir sur l'année, en augmentant les provisions de charges par anticipation.

## INFORMATION SUR LES TRAVAUX PLANIFIÉS

Votre satisfaction : **67 %**

**Notre engagement** : Améliorer nos processus internes pour vous informer en temps et en heure.

## LE NUMÉRIQUE

Le travail lancé en 2022 s'est concrétisé par le lancement de l'Espace locataire en avril 2023. Le déploiement du numérique va se poursuivre à travers :

- L'installation de tableaux numériques dans les halls de nos nouveaux bâtiments.
- Les enquêtes et informations diffusées par mails et SMS.
- À plus long terme, l'évolution de l'Espace locataire avec de nouveaux services.

## LA PROPRETÉ

**¾ des contrôles** sont **conformes**

**2022, 36 contrôles/mois**

**2023, 94 contrôles/mois**

Nous nous sommes saisis de vos attentes en termes de propreté dans les parties communes pour intégrer, dans le nouveau marché de nettoyage, des contrôles plus réguliers et des demandes de mise en conformité si nécessaire, avec nouveaux contrôles à la clé.

