

RÉSULTAT D'ENQUÊTE 09



BILAN QUALITÉ DE SERVICE

LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES



8919
DEMANDES

DÉLAIS DE TRAITEMENTS
RESPECTÉS À

76%

EN 2018



1300 appels
en astreinte technique

dont **333** ont fait l'objet
d'une intervention

LES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES



289
RÉCLAMATIONS
ENREGISTRÉES

→ **60** administratives
→ **153** techniques
→ 76 en lien avec des
troubles de voisinage



RÉPONSE ÉCRITE
SOUS 8 JOURS

88% hors trouble de voisinage
97% trouble de voisinage



Nouveau schéma de traitement des réclamations avec
une réponse personnalisée sous 8 jours.

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



En 2018, révision de notre processus d'entretien
des parties communes :

→ Fréquences de nettoyage adaptées
→ Nouveaux Matériels et techniques nouvelles
→ Modalités de contrôle revues
→ Nouveau prestataire depuis le 1^{er} février 2019



PROPRETÉ
SATISFAISANTE À
56%

→ Hall d'entrée : **65%**
→ Escaliers : **56%**
→ Ascenseurs : **63%**
→ Local à poubelles : **59%**

LA DEMANDE ET L'ATTRIBUTION DE LOGEMENT



EN 2018

1042
DEMANDES

2982
DOSSIERS
PRÉSENTÉS EN
COMMISSION
D'ATTRIBUTION

669
CONTRATS
DE LOCATION
SIGNÉS



Les locataires entrés en 2018
se déclarent globalement satisfaits :

- du logement obtenu à **98%**
- de l'accompagnement par l'OAH à **96%**



100% des demandeurs informés sous
3 jours suite à la décision de la commission
d'attribution