

Flash aximo

N°12 • MARS 2016

ÉDITO



**LA QUALITÉ
DE SERVICE
AU CŒUR
DE NOS MÉTIERS**

Depuis près de trois ans, AXIMO est certifiée Qualibail par l'Afnor. De la demande de logement jusqu'au départ du locataire, ce sont plus de 30 engagements qui sont ainsi contrôlés, preuves à l'appui.

Mais il est vrai que cette exigence de qualité ne va pas sans difficultés. Si les trois-quarts d'entre vous se disent globalement satisfaits par nos services, la baisse enregistrée lors de l'enquête de satisfaction 2015 par rapport à l'enquête 2013 souligne les progrès que nous devons encore réaliser.

C'est l'objet des plans d'action 2016 détaillés dans le Zoom. La qualité du service rendu est au cœur de nos métiers et de nos préoccupations !

Mélina BIBRAC
Responsable Qualité de service
et Communication



© SHUTTERSTOCK

COMMENT ÇA MARCHE ?

Certification Qualibail, preuves à l'appui



••• **Les 13 familles d'engagements de service Qualibail se déclinent en 33 engagements précis qui sont contrôlés tous les ans par un auditeur de l'Afnor.**

La conformité ou non des résultats ne découle pas d'une appréciation subjective de l'auditeur mais de l'existence de preuves*. Par exemple :

- Nous répondons dans un délai de 8 jours à 84 % des demandes de logements reçues ;
- AXIMO contrôle systématiquement, avant chaque relocation de logement, les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les garde-corps ;
- Les prestataires dédiés à l'entretien du patrimoine sont soumis à notre charte QualiServices. 96 % des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés et 89 % des rendez-vous pour des interventions en parties privatives sont pris en concertation avec le locataire ;
- En 2015, les mutations de logements au sein du patrimoine ont représenté 13,8 % des attributions.

Retrouvez les résultats détaillés sur notre site internet www.aximo.org

* Qualittravaux, contrôles de propreté sur sites, appels mystères au centre de relations clients AlloAXIMO, enquêtes de satisfaction internes, etc...



ZOOM

Enquête 2015, satisfaction en baisse

... L'enquête de satisfaction a été menée par téléphone du 1^{er} au 8 décembre 2015 auprès d'un échantillon de 400 locataires. **76% des locataires se déclarent globalement satisfaits d'AXIMO, contre 79% en 2013.** Ce résultat en baisse ne doit pas masquer certains progrès accomplis, mais il souligne surtout des axes d'amélioration importants qui nécessitent autant de plans d'action.

LES POINTS POSITIFS

- Les locataires sont satisfaits à 81% de leur logement ;
- 88% des locataires jugent satisfaisante la qualité de vie dans leur quartier. Le manque de stationnement reste votre principale préoccupation dans certains quartiers ;
- Concernant les interventions techniques dans les parties communes, 75% des locataires sont satisfaits, soit une amélioration de 5 points sur cet item par rapport à 2013. En revanche, les délais d'interventions sont toujours jugés trop longs par 50% des locataires ;
- 74% des locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes de leur immeuble. Ils étaient seulement 65% en 2014. Cette hausse significative témoigne de l'impact des plans d'actions sur la propreté mis en place depuis 2 ans ;
- 8 locataires sur 10 sont satisfaits de l'accueil lors des contacts au siège d'AXIMO ou auprès des gardiens et gardiennes d'immeubles.

LES POINTS NÉGATIFS

- Le fonctionnement des ascenseurs et des portes de parking n'obtient qu'un taux de satisfaction de 61%, en recul par rapport à 2013 ;
- La satisfaction concernant le fonctionnement général des équipements du logement est en baisse avec un résultat de 69% contre 74% en 2013 ;
- L'insatisfaction marquée sur certains équipements des logements tels que la plomberie / robinetterie (43% de locataires insatisfaits) et l'état des fenêtres (36%) ;

- Seulement 67% des locataires s'estiment satisfaits par la pertinence des réponses apportées par le service AlloAXIMO et 42% sont mécontents de la qualité de la solution apportée à leur problème par AXIMO ;
- Le délai de traitement des réclamations, jugé beaucoup trop long, reste un point sensible comme en 2013.

LES PLANS D'ACTION 2016

- Adhésion à l'association inter-bailleurs Exigence Ascenseurs (AEA) afin de peser davantage dans les rapports contractuels avec nos ascensoristes.
- Modification du formulaire d'évaluation Qualittravaux afin de mieux comprendre les raisons de votre insatisfaction, le cas échéant.
- Création de lignes de suivi dans notre progiciel d'enregistrement des réclamations afin de pouvoir vous informer plus précisément des étapes du traitement de votre demande.
- Poursuite des actions d'amélioration de la propreté des parties communes. La grille de contrôle des prestations de ménage sera améliorée et testée avec les administrateurs représentant les locataires afin de renforcer l'efficacité de nos contrôles réalisés dans les immeubles. Des travaux dans certains locaux à ordures ménagères permettront d'améliorer leur accessibilité et leur propreté.
- Création d'une plaquette d'information distinguant les réparations locatives à la charge des locataires et les autres réparations à la charge d'AXIMO. Remise aux nouveaux entrants, elle sera aussi distribuée à l'ensemble des locataires.

Retrouvez les résultats détaillés sur notre site internet www.aximo.org

Bon à savoir !

Lorsqu'un prestataire d'AXIMO réalise des travaux chez vous, il a l'obligation de vous remettre un formulaire d'évaluation Qualittravaux à la fin de son intervention. Dites-nous si vous êtes satisfait ou pas, remplissez-le !



TEXTOS



» Loc'Annonces

La Ville de Paris propose désormais le service « Loc'Annonces ». Ce site internet permet de diffuser des annonces d'appartements à louer parmi les logements gérés par les organismes HLM. Avec Loc'Annonces, c'est vous qui choisissez de postuler pour un appartement parmi une sélection de logements parisiens.



» Températures recommandées

En hiver, les contrats de chauffage collectif prévoient une température de 19°C dans le logement. Pour une meilleure diffusion de la chaleur des radiateurs, ne les couvrez pas avec du linge ou des rideaux.