

Présents

Carl VALEAU	Directeur Général
Mélina BIBRAC	Responsable Qualité de service
Régis DOLIGET	Secrétaire Général
Maureen DELLION	Responsable du service Gestion Locative et Sociale
Hervé GOVIN	Responsable du service Exploitation Maintenance

Documents joints

Plan d'actions

Ordre du jour - Bilan annuel

Évolution des indicateurs 2017 – objectifs/seuils 2018	2
Résultats d'enquêtes de satisfaction 2017 – objectifs/seuils 2018	5
Écarts des audits réalisés (points sensibles).....	5
Cf. fichier plan d'actions joint.....	5
Programme annuel d'audit 2018.....	5
Communication client (engagement 13.1).....	5
Nouvelles responsabilités concernant l'organisation, le suivi et l'évolution du référentiel.....	5
Réclamations écrites	5
Planification.....	6

Évolution des indicateurs 2017 - objectifs/seuils 2018

Engagement 1

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 1.1 : Affichage des règles et critères d'attribution	100%	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 100%
ENG 1.2 : AR Demande de logement 8 jours	84%	87%	91%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 1.3 : Entretien découverte = Bon de visite	77%	78%	88%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 1.4 : Réponse CAL à 3 jours	100%	99%	100%	Objectif : 95% Seuil : 90%

Engagement 2

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 2.1 Contrôle propreté sécurité du logement	89%	82%	70%	Objectif : 90% Seuil : 85%
ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité - Chauffage	89%	82%	70%	
ENG 2.2 Contrôle changement de cylindres	87%	91%	95%	Objectif : 90% Seuil : 85%
ENG 2.2 Ampoules posées ou remises	95%	91%	95%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 2.3 Remise Livret du locataire	96%	100%	98%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 2.3 Prise en charge du dossier APL	96%	98%	99%	

Engagement 3

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 3.1 Remise Eco guide	96%	100%	98%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 3.2 Fourniture ampoules BC	100%	91%	95%	
ENG 3.3 Contrôle pose de mousseurs	91%	91%	95%	

Engagement 4

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	Infos non dispo	Non mesuré	68%	Objectif : 80% Seuil : 75%
ENG 4.2 Suivi d'avancement DIT	57%	Non mesuré	76%	Objectif : 80% Seuil : 75%

Engagement 5

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 5.1 Communication du N° appel d'urgence	100%	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 95%
ENG 5.2 Prise en charge des appels en horaires d'astreinte	2%	75%	96%	Objectif : 95% Seuil : 90%

Engagement 6

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 6.1 Taux de prestataires agréés	90%	79%	95%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 6.2 Taux d'intervention par des prestataires agréés	96%	96%	95%	
ENG 6.3 Taux de prestataires évalués	100%	25%	100%	

Engagement 7

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
DEMANDE TECHNIQUE				
ENG 7.1 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous	100%	73%	82%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 7.2 Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure	98%	100%	100%	
ENG 7.3 Vous êtes prévenu de tout retard éventuel dépassant 15 minutes	98%	67%	85%	
VISITE CONSEIL				
ENG 7.1 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous	89%	100%	97%	Objectif : 80% Seuil : 75%
ENG 7.2 Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure	99%	Non mesuré	38%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 7.3 Vous êtes prévenu de tout retard éventuel dépassant 15 minutes	99%	Non mesuré	38%	Objectif : 80% Seuil : 75%

Engagement 8

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 8.1 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement	100%	75%	92%	Objectif : 90% Seuil : 80%

Engagement 9

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 9.1 ENG 9.2 Taux de plannings d'entretien affichés	100%	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 95%
ENG 9.3 Taux de sites contrôlés	80%	69%	41%	Objectif : 80% Seuil : 75%
ENG 9.3 Moyenne des notes	90%	96%	96%	

Engagement 10

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
<u>10.1 Réclamations écrites</u> ENG 10.1 Taux de réponses dans le délai de 8 jours	44%	55%	85%	Objectif : 80% Seuil : 75%
<u>10.2 Troubles de voisinage</u> ENG 10.2 Taux d'AR dans les 8 jours + enquête de voisinage	20%	35%	81%	

Engagement 11

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 11.1 Taux de contact dans les 20 jours mutation	84%	83%	88%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 11.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	88%	61%	80%	

Engagement 12

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 12.1 Visite conseil chiffrée	87%	78%	38%	Objectif : 85% Seuil : 80%
ENG 12.2 Délais de congés réduits	100%	SO	SO	Objectif : 85% Seuil : 80%

Engagement 13

Libellé	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
ENG 13 Communication des résultats des enquêtes de satisfaction	100%	Non mesuré	100%	Objectif : 100% Seuil : 100%

Résultats d'enquêtes de satisfaction 2017 – objectifs/seuils 2018

ENQUETE TRAVAUX PARTIES PRIVATIVES	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
Qualité des travaux réalisés	98%	86%	95%	Objectif : 95% Seuil : 90%
Propreté des lieux après intervention	98%	91%	96%	Objectif : 95% Seuil : 90%
Satisfaction GLOBALE sur l'intervention de l'entreprise	99%	85%	96%	Objectif : 95% Seuil : 90%

Échantillon 2015 : 135

Échantillon 2016 : 44

Echantillon 2017 : 231

ENQUETE ANNUELLE	2015	2016	2017	Objectif/Seuil 2018
Satisfaction globale bailleur	76%	-	74%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Satisfaction globale propreté PC	74%	-	73%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Satisfaction globale fonctionnement équipements PC	79%	-	73%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Satisfaction global contact	78%	-	77%	Objectif : 80% Seuil : 75%

Échantillon 2015 : 400

Échantillon 2016 : /

Echantillon 2017 : 400

Action corrective : cf. note de cadrage 2018-2020

Écarts des audits réalisés (points sensibles)

Cf. fichier plan d'actions joint

Programme annuel d'audit 2018

AFNOR : 22 et 23 mai 2018 (audit de suivi – mise en place qualibail 3)

INTERNE en décembre 2018 ou janvier 2019

Communication client (engagement 13.1)

L'enquête de satisfaction 2017 a été réalisée du 3 au 10 octobre 2017.

Une synthèse des résultats est disponible sur le site internet www.aximo.org

Nouvelles responsabilités concernant l'organisation, le suivi et l'évolution du référentiel

Evolution des procédures vers Qualibail 3.

Réclamations écrites

215 réclamations écrites reçues en 2017 (contre 80 en 2016) dont 189 avec une réponse sous 8 jours soit 88% de réponse dans les délais.

Pour les troubles de voisinage, 39 réclamations reçues (contre 20 en 2016) dont 29 réponses sous les 8 jours, soit 74% de réponses dans les délais.

Planification

Sont programmés en 2018 :

- Commission d'évaluation des prestataires réalisée le 7 mars 2018 : tous les prestataires évalués ont été notifiés par courrier le 9 mars 2018
- Autocontrôles trimestriels :
 - 1^{er} trimestre (prévu le 2/04)
 - 2^{ème} trimestre (prévu le 2/07)
 - 3^{ème} trimestre (prévu le 2/10)
 - 4^{ème} trimestre (prévu le 2/01/2019)
- Audit de suivi Q3 AFNOR prévu les 22 et 23 mai 2018
- Audit interne à programmer en décembre 2018 ou janvier 2019

FIN DE COMPTE RENDU