

Présents

Carl VALEAU	Directeur Général
Régis DOLIGET	Secrétaire Général
Maureen DELLION	Responsable du service Gestion locative et Sociale
Hervé GOVIN	Responsable du service Exploitation Maintenance
David CHAROUD	Responsable du service Maîtrise d’Ouvrage et Foyers
Siham EL MOKHTARI	Chargée de mission qualité et communication

Documents joints

Plan d’actions d’amélioration

Ordre du jour - Bilan annuel

Évolution des indicateurs 2019 – objectifs/seuils 2020	2
Résultats d’enquêtes de satisfaction 2019 – objectifs/seuils 2020	5
Écarts des audits réalisés (Non-conformité mineure et points sensibles)	Erreur ! Signet non défini.
Cf. fichier plan d’actions joint.....	Erreur ! Signet non défini.
Besoin en formation	Erreur ! Signet non défini.
Nouvelles responsabilités concernant l’organisation, le suivi et l’évolution du référentiel	Erreur ! Signet non défini.
Réclamations écrites	6
Note de cadrage 2019-2021	8
Moyens et ressources nécessaires à la stratégie qualité	8
Planification	8

Évolution des indicateurs 2019 objectifs/seuils 2020

Engagement 1

Libellé	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
ENG 1.1 Affichage des règles et critères d'attribution	100%	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 100%
ENG 1.2 Disponibilité des logements vacants sur le site web	-	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 100%
ENG 1.3 AR Demande de logement 8 jours	91%	93%	89%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 1.4 Entretien découverte / Bon de visite	88%	86%	94%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 1.5 Réponse CAL à 3 jours	100%	100%	100%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 1.6 Prise en charge du dossier APL	99%	100%	94%	Objectif : 95% Seuil : 90%

Engagement 2

Libellé	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement	70%	95%	91%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 2.2 Contrôle VMC - Gardes-corps - Électricité – Chauffage – Gaz - DAAF	70%			
ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres	95%	97%	94%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises	95%			
ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau	95%			

Engagement 3

Libellé	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
ENG 3.1 Entretien de courtoisie	-	39%	59%	Objectif : 80% Seuil : 70%
ENG 3.2 Remise du livret d'accueil et de l'eco-guide	98%	100%	87%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 3.3 Communication PCL, coordonnées des associations nationales de locataires, coordonnées des médiateurs de consommation	-	100%	100%	Objectif : 95% Seuil : 90%
3.4 Réclamations écrites ENG 10.1 Taux de réponses dans le délai de 8 jours	85%	84%	93%	Objectif : 80% Seuil : 75%
3.5 Troubles de voisinage ENG 10.2 Taux d'AR dans les 8 jours + enquête de voisinage	81%	73%	78%	

Engagement 4

Libellé	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
ENG 4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	100%	100%	100%	Objectif : 80% Seuil : 75%
ENG 4.1 Respect des délais prévisionnels	68%	76%	79%	
ENG 4.2 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure Vous êtes prévenu de tout retard éventuel dépassant 15 minutes	82% 100% 85%	85%	77%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 4.3 Communication du N° appel d'urgence	100%	100%	88%	Objectif : 100% Seuil : 95%

Engagement 5

Libellé	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
ENG 5.1 Taux de prestataires agréés	95%	100%	100%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...)	-	80%	93%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 5.3 Propreté du logement après intervention	-	94%	97%	Objectif : 90% Seuil : 80%
ENG 5.4 Taux de plannings d'entretien affichés	100%	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 95%
Taux de sites contrôlés	41%	57%	72%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Moyenne des notes	96%	95%	95%	
ENG 5.5 Produits Eco label	-	100%	100%	Objectif : 100% Seuil : 90%
ENG 5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement	92%	100%	100%	Objectif : 90% Seuil : 80%

Engagement 6

Libellé	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours mutation	88%	97%	70%	Objectif : 95% Seuil : 90%
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	80%	100%	89%	
ENG 6.2 Visite conseil chiffrée	38%	100% proposition	99% proposition	Objectif : 85% Seuil : 80%
		73% réalisation	43% réalisation	
ENG 6.3 Location-accession	-	-	-	-

Résultats d'enquêtes de satisfaction 2019 – objectifs/seuils 2020

ENQUETE ENTRANT	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
Visite du logement avant la CAL	-	100%	99%	Objectif : 95% Seuil : 90%
Satisfaction propreté du logement	-	96%	84%	
Satisfaction GLOBALE du logement	-	100%	92%	

Echantillon 2017 : /
Echantillon 2018 : 31
Echantillon 2019 : 76

ENQUETE TRAVAUX PARTIES PRIVATIVES	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
Qualité des travaux réalisés	95%	97%	98%	Objectif : 95% Seuil : 85%
Prise de rdv en concertation	-	85%	88%	
Propreté des lieux après intervention	96%	94%	98%	

Échantillon 2017: 231
Echantillon 2018 : 250
Echantillon 2019 : 239

ENQUETE ANNUELLE	2017	2018	2019	Objectif/Seuil 2020
Satisfaction globale bailleur	74%	75%	76,3%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Satisfaction globale propreté PC	73%	64%	71%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Satisfaction globale fonctionnement équipements PC	73%	72%	68%	Objectif : 80% Seuil : 75%
Satisfaction global contact	77%	76%	85%	Objectif : 80% Seuil : 75%

Échantillon 2017 : 400
Echantillon 2018 : 400
Echantillon 2019 : 400

Réclamations écrites

171 réclamations écrites reçues en 2019 (196 en 2018) dont 158 avec une réponse sous 8 jours soit 92% de réponse dans les délais.

Pour les troubles de voisinage, 29 réclamations reçues (19 en 2018) dont 24 réponses sous les 8 jours, soit 83% de réponses dans les délais.

Analyse des réclamations écrites

GLS

Motifs	Nb de réclamations	%
Contestations des charges	6	32%
Loyers	0	0%
Autres	12	63%
SLS	1	5%
TOTAL RECLAMATIONS GLS	19	100%

INCIVILITES

Motifs	Nb de réclamations	%
Conflit de voisinage	13	46%
Nuisances sonores	13	46%
Nuisances PC	2	7%
TOTAL RECLAMATIONS INCIVILITES	28	100%

TECHNIQUE

Motifs	Nb de réclamations	%
Pb multiples techniques	33	22%
Chauffage / Chaudières	10	7%
PC	6	4%
Sinistre / Dégât des eaux	5	3%
Demande de remboursement suite à travaux	12	8%
Plomberie	6	4%
Adaptation logement	6	4%
Infiltration	4	3%
Menuiseries	4	3%
Dératisation	6	4%
Contestations suite à l'EDL	9	6%
Fissures / Peinture	1	1%
Electricité	3	2%
Sol	1	1%
Ascenseur	0	0%
Contestation suite à travaux de rehabilitation	11	7%
DDE	3	2%
demande de travaux	14	9%
Stationnement	2	1%
Autres T	5	3%
VMC	12	8%
TOTAL RECLAMATIONS TECHNIQUES	153	100%

Note de cadrage 2019-2021

La note de cadrage 2019-2021 est rédigée.

Moyens et ressources nécessaires à la stratégie qualité

Dématérialisation

Planification

Sont programmés en 2020 :

- Commission d'évaluation des prestataires programmée le 30 mars 2020
- Autocontrôles trimestriels :
 - 1^{er} trimestre (prévu avril 2020)
 - 2^{ème} trimestre (prévu juillet 2020)
 - 3^{ème} trimestre (prévu octobre 2020)
 - 4^{ème} trimestre (prévu janvier 2021)
- Audit de renouvellement Q3 AFNOR prévu en juillet 2020
- Audit interne à programmer en décembre 2020
- Enquête de satisfaction annuelle

FIN DE COMPTE RENDU