



**aximo**

L'habitat social innovant

Qualibail III  
2020

# Bilan qualité

Indicateurs Qualibail III  
2020

Résultats enquêtes de  
satisfaction

Réclamations

# Indicateurs Qualibail III 2020

# Engagement 1 : Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

	2019	2020	Évolution 2019 / 2020
1.1 Affichage des règles et critères d'attribution	100%	100%	=
1.2 Disponibilité des logements vacants sur le site web	100%	100%	=
1.3 Accusé de réception des demandes de logement dans un délai de 8 jours	89%	82%	
1.4 Visite ou entretien « découverte » avant le passage en CAL	94%	89%	
1.5 Information par écrit, dans les 3 jours de la décision de la CAL	100%	100%	=
1.6 Proposition de constituer avec les locataires et d'adresser la demande d'APL	94%	98%	

# Engagement 2 : Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

	2019	2020	Évolution 2019 / 2020
ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement	91%	98%	
ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité – Chauffage – Gaz – DAAF		97%	
ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres	94%	70%	
ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises		92%	
ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau		97%	

# Engagement 3: Assurer le bon déroulement de votre location

	2019	2020	Évolution 2019 / 2020
3.1 Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois après EDLE	59%	93%	↗
3.2 Remise du livret d'accueil et de l'eco-guide	87%	98%	↗
3.3 Communication PCL, coordonnées des associations nationales de locataires, coordonnées des médiateurs de consommation	100%	100%	=
3.4 Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données	93%	93%	=
3.5 Réponse aux réclamations écrites pour TDV dans les 8 jours.	78%	55%	↘

# Engagement 4 : Traiter vos demandes d'interventions techniques

	2019	2020	Évolution 2019 / 2020
4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	100%	100%	=
4.1 Respect des délais prévisionnels	79%	45%	
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	77%	92%	
4.3 Communication du N° appel d'urgence	88%	100%	

# Engagement 5 : Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

	2019	2020	Évolution 2019 / 2020
5.1 Taux de prestataires agréés	100%	100%	=
5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...)	93%	89%	↘
5.3 Propreté du logement après intervention	97%	99%	↗
5.4 Taux de plannings d'entretien affichés	100%	95%	↘
Taux de sites contrôlés	72%	95%	↗
Moyenne des notes	95%	92%	↘
5.5 Produits Eco label	100%	100%	=
5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement	100%	100%	=

# Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

	2019	2020	Évolution 2019 / 2020
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	89%	100%	
6.1 Contact dans les 20 jours pour les demandes de mutation	70%	89%	
6.2 Proposition d'une visite conseil pour toute demande de congé	99%	86%	
	proposition	proposition	
	43%	100%	/
	réalisation	d'acceptation	

# Enquêtes de satisfaction

# Résultats d'enquêtes de satisfaction 2020 :

## Enquête de satisfaction après entrée dans les lieux :

ENQUETE ENTRANT	2019	2020
Visite du logement avant la CAL	99%	100%
Satisfaction propreté du logement	84%	82%
Satisfaction globale du logement	92%	86%

### Commentaires

Echantillon 2019 : 76

Echantillon 2020 : 95

## Enquête de satisfaction après travaux dans le logement :

ENQUETE TRAVAUX PARTIES PRIVATIVES	2019	2020
Qualité des travaux réalisés	98%	98%
Prise de rdv en concertation	88%	91%
Propreté des lieux après intervention	98%	99%

### Commentaires

Echantillon 2019 : 239

Echantillon 2020 : 245

# Réclamations

# Réclamations écrites

---

82 réclamations écrites reçues en 2020 (171 en 2019) dont 76 avec une réponse sous 8 jours soit 93% de réponse dans les délais.

Pour les troubles de voisinage, 30 réclamations reçues (29 en 2019) dont 17 réponses sous les 8 jours, soit 55% de réponses dans les délais.

# Compte-rendu

---

## **Participants :**

Carl VALEAU

Régis DOLIGET

Mariama ASSOUMANI

Hervé GOVIN

David CHAROUD

Siham EL MOKHTARI

Directeur Général

Secrétaire Général

Adjointe à la responsable du service Gestion locative et Sociale

Responsable du service Exploitation Maintenance

Responsable du service Maîtrise d’Ouvrage et Foyers

Chargée de mission qualité et communication

**Fin du compte rendu**