



aximo

L'habitat social innovant

Qualibail III
2021

Bilan qualité

Indicateurs 2021

Résultats enquêtes de satisfaction

Réclamations






Pilotage et organisation

Indicateurs 2021




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

	2020	2021	Évolution 2020 / 2021
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	82%	93%	↗
1.4 Visite ou entretien « découverte » avant le passage en CAL	89%	95%	↗
1.5 Information par écrit, dans les 3 jours de la décision de la CAL	100%	92%	↘
1.6 Proposition de constituer avec les locataires et d'adresser la demande d'APL	98%	97%	↘




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

	2020	2021	Évolution 2020 / 2021
ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement	98%	92%	
ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité – Chauffage – Gaz – DAAF	97%	88%	
ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres	70%	82%	
ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises	92%	95%	
ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau	97%	95%	

Engagement 3: Assurer le bon déroulement de votre location

	2020	2021	Évolution 2020 / 2021
3.1 Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois après EDLE	93%	75%	
3.2 Remise du livret d'accueil et de l'eco-guide	98%	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%	95%	
3.5 Réponse aux réclamations écrites pour TDV dans les 8 jours.	55%	70%	

Engagement 4 : Traiter vos demandes d'interventions techniques

	2019	2021	Évolution 2020 / 2021
4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	100%	79%	
4.1 Respect des délais prévisionnels	45%	24%	
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	92%	96%	
4.3 Communication du N° appel d'urgence	100%	100%	=

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

	2019	2021	Évolution 2020 / 2021
5.1 Taux de prestataires agréés	100%	100%	=
5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...)	89%	94%	↗
5.3 Propreté du logement après intervention	99%	98%	↘
5.4 Taux de plannings d'entretien affichés	95%	100%	↗
Taux de sites contrôlés	95%	100%	↗
Moyenne des notes	92%	90%	↘
5.5 Produits Eco label	100%	86%	↘
5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement	100%	100%	=

Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

	2019	2021	Évolution 2020 / 2021
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	100%	100%	=
6.1 Contact dans les 20 jours pour les demandes de mutation	89%	96%	↗
6.2 Proposition d'une visite conseil pour toute demande de congé	86%	94%	↗
	proposition 100%	proposition 84%	↘
	Acceptées et réalisées	Acceptées et réalisées	

Enquêtes de satisfaction

Résultats d'enquêtes de satisfaction 2020 : Enquête de courtoisie

Enquête de satisfaction après entrée dans les lieux :

ENQUETE ENTRANT	2020	2021
Visite du logement avant la CAL	100%	97%
Satisfaction propreté du logement	82%	88%
Satisfaction globale du logement	86%	85%

Commentaires

Echantillon 2020 : 95

Echantillon 2021 : 99

Enquête de satisfaction après travaux dans le logement :

ENQUETE TRAVAUX PARTIES PRIVATIVES	2020	2021
Qualité des travaux réalisés	98%	98%
Prise de rdv en concertation	91%	96%
Propreté des lieux après intervention	99%	98%
Satisfaction globale		98%

Commentaires

Echantillon 2020 : 245

Echantillon 2021 : 315

Résultats d'enquêtes de satisfaction annuelle 2020

ENQUETE ANNUELLE	2020	2021
Satisfaction globale bailleur	70%	75%
Satisfaction globale propreté PC	72%	71%
Satisfaction globale fonctionnement équipements PC	60%	65%
Satisfaction globale contact	66%	76%

Commentaires

Echantillon 2020 : 400

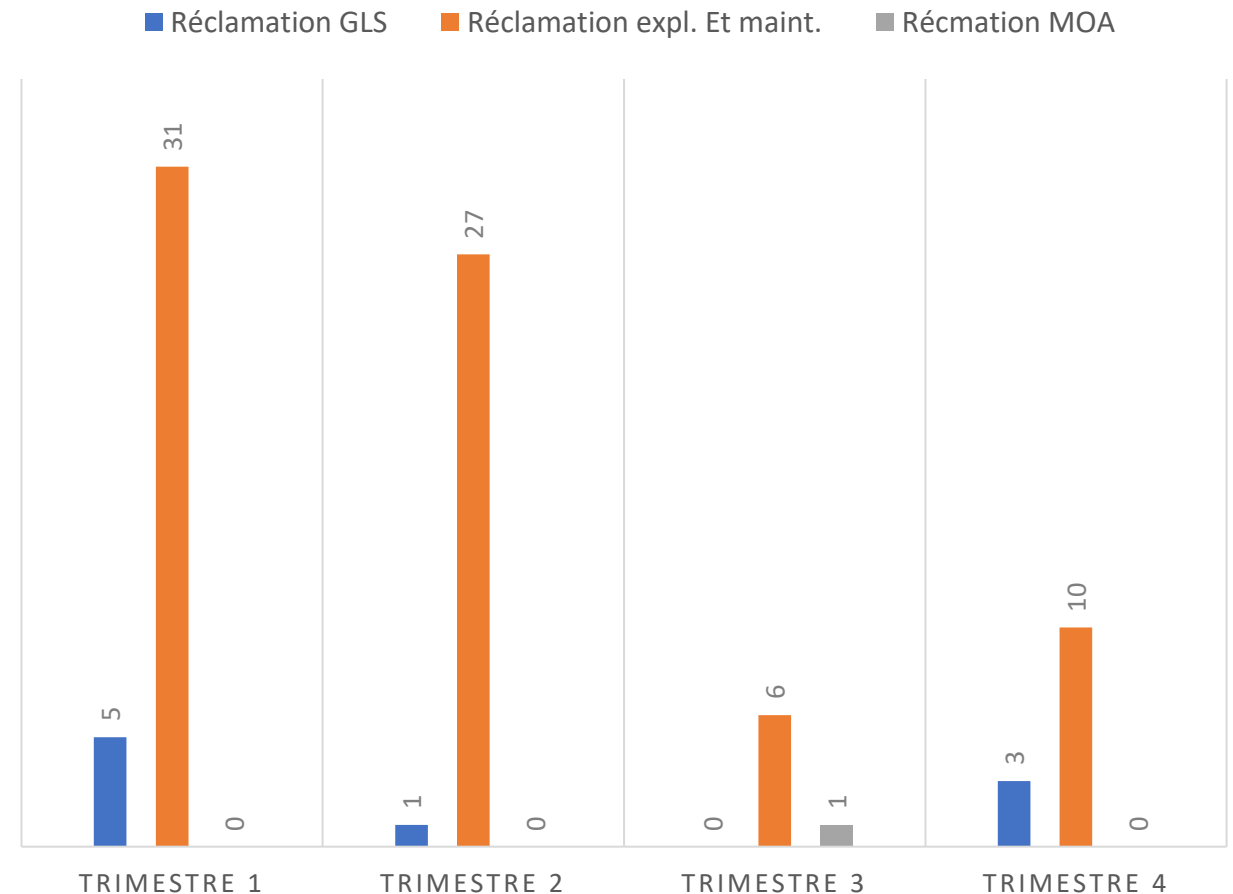
Echantillon 2021 : 400

Réclamations

Nombre de réclamations

- 84 réclamations écrites reçues en 2021 (82 en 2020) dont 76 avec une réponse sous 8 jours soit 93% de réponse dans les délais.
- Pour les troubles de voisinage, 37 réclamations reçues en 2021 (30 en 2020) dont 26 réponses sous les 8 jours, soit 70% de réponses dans les délais.

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR SERVICE



Pilotage et organisation

Pilotage et organisation

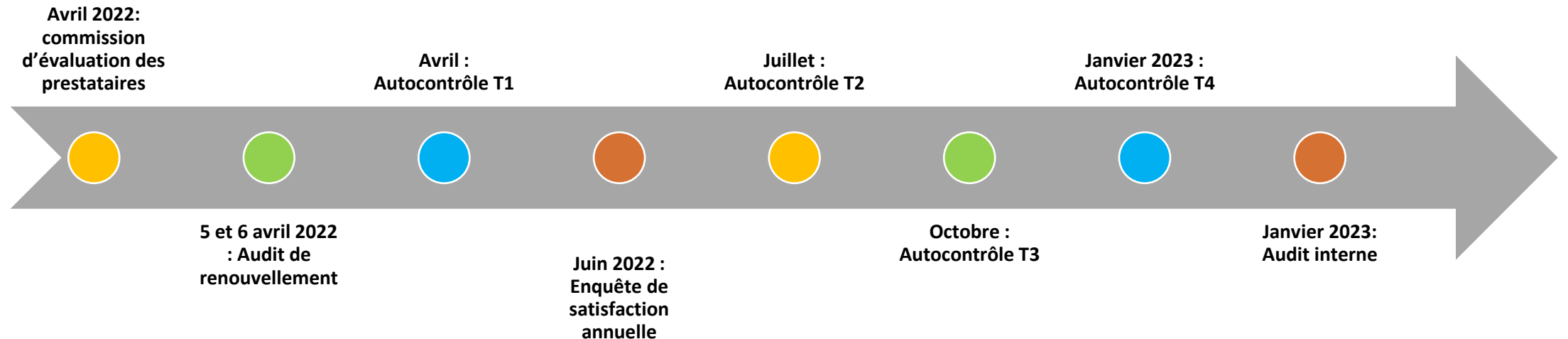
Note de cadrage 2019-2021

La note de cadrage 2022-2024 est à rédiger.

Moyens et ressources nécessaires à la stratégie qualité

Dématérialisation

Planification



Compte-rendu

Participants :

Carl VALEAU

Régis DOLIGET

Maureen DELLION

Hervé GOVIN

David CHAROUD

Siham EL MOKHTARI

Directeur Général

Secrétaire Général

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