



# aximo

L'habitat social innovant

Qualibail III  
2022

# Bilan qualité

Indicateurs 2022

Résultats enquêtes de satisfaction

Réclamations

Pilotage et organisation

# Indicateurs 2022

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

---

|                                                                                  | 2021 | 2022 | Évolution<br>2021 / 2022 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------|
| 1.1 Affichage des règles et critères d'attribution                               | 100% | 100% | =                        |
| 1.2 Disponibilité des logements vacants sur le site web                          | 100% | SO   |                          |
| 1.3 Accusé de réception des demandes de logement dans un délai de 8 jours        | 93%  | 96%  | ↗                        |
| 1.4 Visite ou entretien « découverte » avant le passage en CAL                   | 95%  | 96%  | ↗                        |
| 1.5 Information par écrit, dans les 3 jours de la décision de la CAL             | 92%  | 100% | ↗                        |
| 1.6 Proposition de constituer avec les locataires et d'adresser la demande d'APL | 97%  | 98%  | ↗                        |

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

|                                                                           | 2021 | 2022 | Évolution<br>2021 / 2022 |
|---------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------|
| ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement             | 92%  | 96%  | ↗                        |
| ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité – Chauffage – Gaz – DAAF | 88%  | 92%  | ↗                        |
| ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres                                  | 82%  | 90%  | ↗                        |
| ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises                                     | 95%  | 95%  | =                        |
| ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau                                   | 95%  | 95%  | =                        |

# Engagement 3: Assurer le bon déroulement de votre location

|                                                                                                                          | 2021 | 2022 | Évolution<br>2021 / 2022 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------|
| 3.1 Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois après EDLE                                                  | 75%  | 93%  | ↗                        |
| 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      | 95%  | 87%  | ↘                        |
| 3.5 Réponse aux réclamations écrites pour TDV dans les 8 jours.                                                          | 70%  | 52%  | ↘                        |

# Engagement 4 : Traiter vos demandes d'interventions techniques

|                                                                                                                                                                                                                  | 2021 | 2022 | Évolution<br>2021 / 2022                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)                                                                                                                                                              | 79%  | 89%  |   |
| 4.1 Respect des délais prévisionnels                                                                                                                                                                             | 24%  | 32%  |   |
| 4.2 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous<br>Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure<br>Vous êtes prévenu de tout retard éventuel dépassant 15 minutes | 96%  | 92%  |  |
| 4.3 Communication du N° appel d'urgence                                                                                                                                                                          | 100% | 100% | =                                                                                    |

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

|                                                                                               | 2021 | 2022 | Évolution<br>2021 / 2022 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------|
| 5.1 Taux de prestataires agréés                                                               | 100% | 100% | =                        |
| 5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...) | 94%  | 99%  | ↗                        |
| 5.3 Propreté du logement après intervention                                                   | 98%  | 98%  | =                        |
| 5.4 Taux de plannings d'entretien affichés                                                    | 100% | 90%  | ↘                        |
| Taux de sites contrôlés                                                                       | 100% | 100% | =                        |
| Moyenne des notes                                                                             | 90%  | 94%  | ↗                        |
| 5.5 Produits Eco label                                                                        | 86%  | 92%  | ↗                        |
| 5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement                               | 100% | 50%  | ↘                        |

# Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

---

|                                                                  | 2021                             | 2022                             | Évolution<br>2021 / 2022                                                              |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 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      | 96%                              | 72%                              |    |
| 6.2 Proposition d'une visite conseil pour toute demande de congé | 94%<br>proposition               | 100%<br>proposition              |   |
|                                                                  | 84%<br>Acceptées et<br>réalisées | 87%<br>Acceptées et<br>réalisées |  |

# Enquêtes de satisfaction

# Résultats d'enquêtes de satisfaction 2020 :

## Enquête de courtoisie

---

### Enquête de satisfaction après entrée dans les lieux :

| ENQUETE ENTRANT      | 2021 | 2022 |
|----------------------|------|------|
| Propreté du logement | 88%  | 95%  |
| Satisfaction globale | 85%  | 91%  |

#### Commentaires

Echantillon 2021 : 99

Echantillon 2022 : 91

### Enquête de satisfaction après travaux dans le logement :

| ENQUETE TRAVAUX PARTIES<br>PRIVATIVES | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------|------|------|
| Qualité des travaux réalisés          | 98%  | 98%  |
| Prise de rdv en concertation          | 96%  | 92%  |
| Propreté des lieux après intervention | 98%  | 98%  |
| Satisfaction globale                  | 98%  | 96%  |

#### Commentaires

Echantillon 2021 : 315

Echantillon 2022 : 610

# Résultats d'enquêtes de satisfaction annuelle 2020

---

| ENQUETE ANNUELLE                                   | 2021 | 2022 |
|----------------------------------------------------|------|------|
| Satisfaction globale bailleur                      | 75%  | 73%  |
| Satisfaction globale propreté PC                   | 71%  | 73%  |
| Satisfaction globale fonctionnement équipements PC | 65%  | 63%  |
| Interventions techniques dans les PC               | 63%  | 78%  |
| Satisfaction du logement                           | 77%  | 81%  |
| Satisfaction globale contact                       | 76%  | 71%  |

## Commentaires

Echantillon 2021 : 400

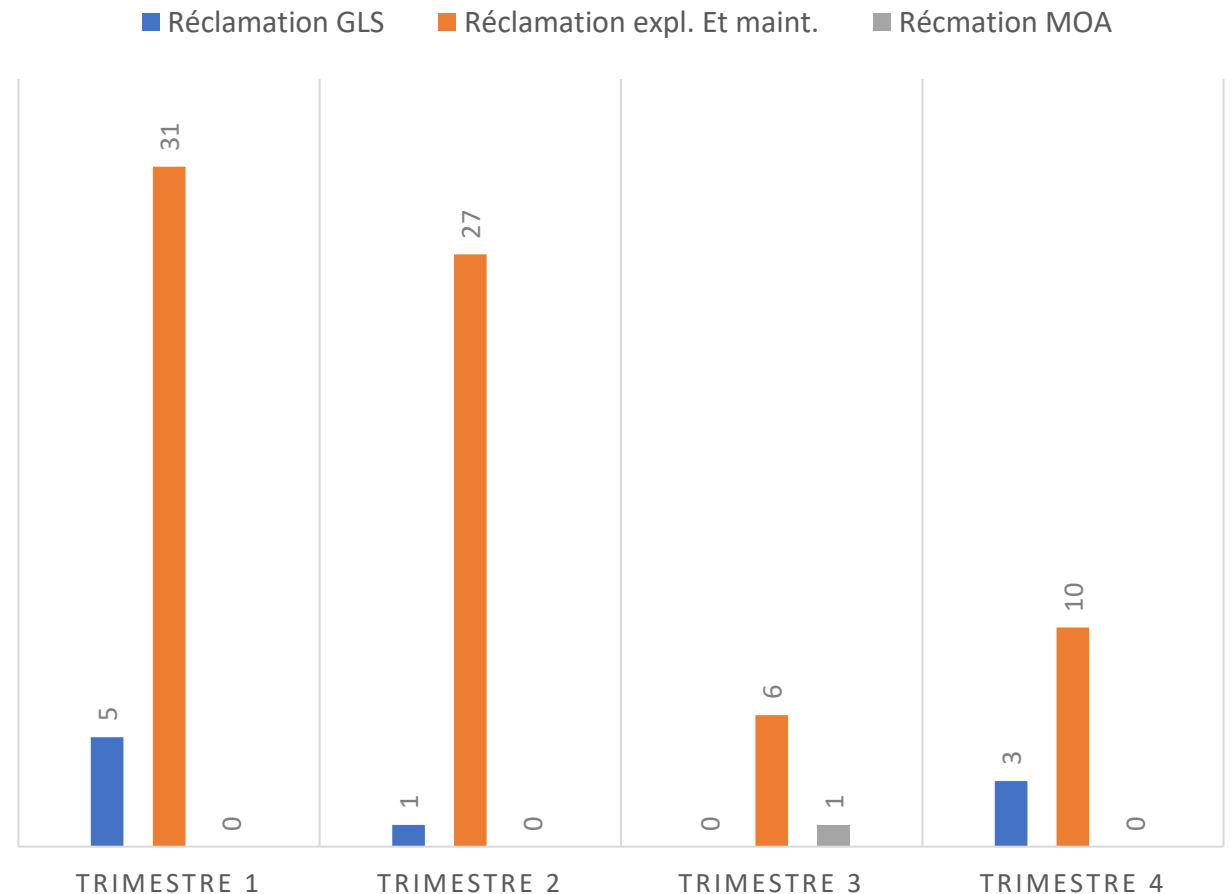
Echantillon 2022 : 400

# Réclamations

# Nombre de réclamations

- 83 réclamations écrites reçues en 2022 (84 en 2021) dont 72 avec une réponse sous 8 jours soit 87% de réponse dans les délais (contre 93% en 2021).
- Pour les troubles de voisinage, 21 réclamations reçues en 2022 (37 en 2021) dont 11 réponses sous les 8 jours, soit 52% de réponses dans les délais.

## RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR SERVICE



# Pilotage et organisation

# Pilotage et organisation

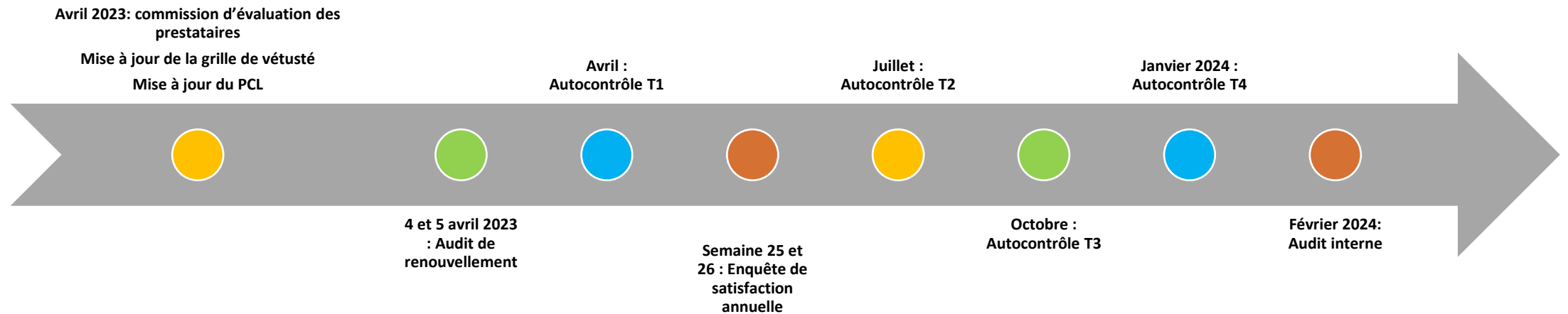
## Note de cadrage 2023-2025

La note de cadrage 2023-2024 est à rédiger.

## Moyens et ressources nécessaires à la stratégie qualité

A déterminer dans la note de cadrage

## Planification



# Compte-rendu

## **Participants :**

Carl VALEAU

Maureen DELLION

Hervé GOVIN

Joao NABAIS

Siham EL MOKHTARI

Directeur 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**