



aximo

L'habitat social innovant

Qualibail III
2023

Bilan qualité

Indicateurs 2023

Résultats enquêtes de satisfaction

Réclamations

Pilotage et organisation

Indicateurs 2023

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

	2022	2023	Évolution 2022/2023
1.1 Affichage des règles et critères d'attribution	100%	100%	=
1.2 Disponibilité des logements vacants sur le site web	SO	SO	
1.3 Accusé de réception des demandes de logement dans un délai de 8 jours	96%	95%	
1.4 Visite ou entretien « découverte » avant le passage en CAL	96%	100%	
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	98%	99%	

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

	2022	2023	Évolution 2022/2023
ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement	96%	93%	
ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité – Chauffage – Gaz – DAAF	92%	89%	
ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres	90%	92%	
ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises	95%	98%	
ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau	95%	99%	

Engagement 3: Assurer le bon déroulement de votre location

	2022	2023	Évolution 2022/2023
3.1 Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois après EDLE	93%	97%	↗
3.2 Remise du livret d'accueil et de l'eco-guide	98%	99%	↗
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	87%	93%	↗
3.5 Réponse aux réclamations écrites pour TDV dans les 8 jours.	52%	75%	↗

Engagement 4 : Traiter vos demandes d'interventions techniques

	2022	2023	Évolution 2022/2023
4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	89%	87%	
4.1 Respect des délais prévisionnels	32%	48%	
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%	97%	
4.3 Communication du N° appel d'urgence	100%	100%	=

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

	2022	2023	Évolution 2022/2023
5.1 Taux de prestataires agréés	100%	100%	=
5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...)	99%	97%	↓
5.3 Propreté du logement après intervention	98%	99%	↑
5.4 Taux de plannings d'entretien affichés	90%	97%	↑
Taux de sites contrôlés	100%	100%	=
Moyenne des notes	94%	88%	↓
5.5 Produits Eco label	92%	97%	↑
5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement	50%	50%	=

Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

	2022	2023	Évolution 2022/2023
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	100%	92%	
6.1 Contact dans les 20 jours pour les demandes de mutation	72%	36%	
6.2 Proposition d'une visite conseil pour toute demande de congé	100%	99%	
	proposition 87%	proposition 100%	
	Acceptées et réalisées	Acceptées et réalisées	

Enquêtes de satisfaction

Résultats d'enquêtes de satisfaction 2023 :

Enquête de courtoisie

Enquête de satisfaction après entrée dans les lieux :

ENQUETE ENTRANT	2022	2023
Propreté du logement	95%	97%
Satisfaction globale	91%	98%

Commentaires

Echantillon 2021 : 99
Echantillon 2022 : 91
Echantillon 2023 : 92

Enquête de satisfaction après travaux dans le logement :

ENQUETE TRAVAUX PARTIES PRIVATIVES	2022	2023
Qualité des travaux réalisés	98%	99%
Prise de rdv en concertation	92%	97%
Propreté des lieux après intervention	98%	99%
Satisfaction globale	96%	98%

Commentaires

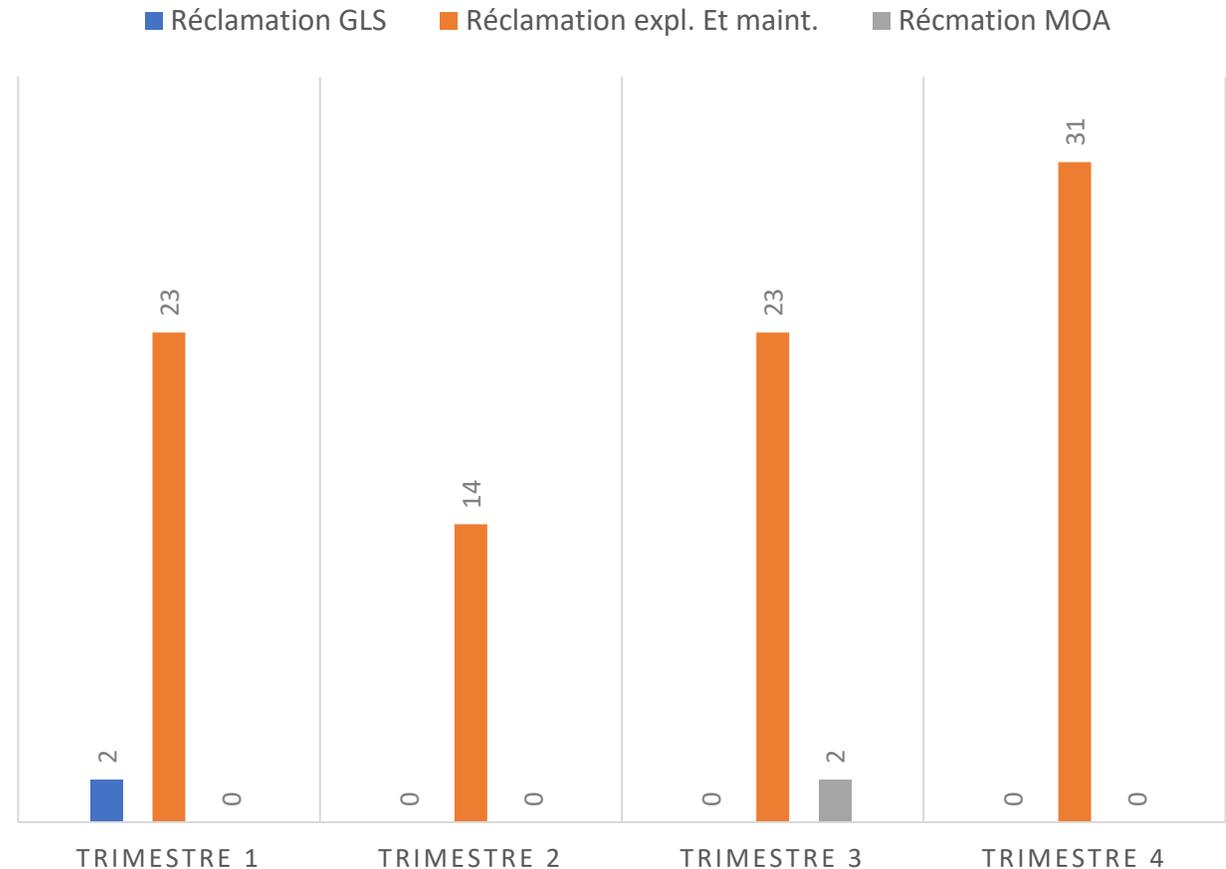
Echantillon 2021 : 315
Echantillon 2022 : 610
Echantillon 2023 : 778

Réclamations

Nombre de réclamations

- 95 réclamations écrites reçues en 2023 (83 en 2022) dont 88 avec une réponse sous 8 jours soit 93% de réponse dans les délais (contre 87% en 2022).
- Pour les troubles de voisinage, 24 réclamations reçues en 2023 (21 en 2022) dont 18 réponses sous les 8 jours, soit 75% de réponses dans les délais (contre 52% en 2022).

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR SERVICE



Compte-rendu

Participants :

Carl VALEAU

Maureen DELLION

Hervé GOVIN

Joao NABAIS

Estelle SCHILDKNECHT

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

Responsable du service administratif et financier

Chargée de mission qualité et communication

Fin du compte rendu