



**aximo**

L'habitat social innovant

Bilan  
Qualibail IV  
2024

# Bilan qualité

le 18 février 2024

Indicateurs 2024

Résultats enquêtes de  
satisfaction

Réclamations

# Indicateurs 2024

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

	2023	2024	Évolution 2023/2024
1.1 Affichage des règles et critères d'attribution	100%	100%	=
1.2 Réponses des conseillers aux questions sur les démarches de logement	100%	100%	=
1.3 Disponibilité des logements vacants sur le site web	SO	SO	
1.4 Enregistrement des demandes de logement complète et non-enregistrée dans le système partagé dans un délai de 10 jours	95%	100%	
1.5 Visite ou entretien « découverte » avant le passage en CAL	100%	95%	
1.6 Information par écrit, dans les 3 jours de la décision de la CAL	100%	100%	=
1.7 Proposition d'accompagnement administrative pour les locataires	99%	100%	

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

	2023	2024	Évolution 2023/2024
ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement	93%	86%	
ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité – Chauffage – Gaz – DAAF	89%	82%	
ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres	92%	94%	
ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises	98%	98%	=
ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau	99%	99%	=

# Engagement 3: Assurer le bon déroulement de votre location

	2023	2024	Évolution 2023/2024
3.1 Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois après EDLE	97%	88%	
3.2 Remise du livret d'accueil et de l'eco-guide	99%	100%	
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%	92%	
3.5 Réponse aux réclamations écrites pour TDV dans les 8 jours.	75%	94%	
3.6 Proposition d'un service de médiation pour les TDV		100%	
3.7 Suite à la régularisation des charges, réajustement des provisions au plus près			

# Engagement 4 : Traiter vos demandes d'interventions techniques

	2023	2024	Évolution 2023/2024
4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	87%	86%	
4.1 Respect des délais prévisionnels	48%	17%	
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	97%	99%	
4.3 Communication du N° appel d'urgence	100%	96%	

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

	2023	2024	Évolution 2023/2024
5.1 Taux de prestataires agréés	100%	100%	=
5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...)	97%	98%	↗
5.3 Propreté du logement après intervention	99%	98%	↘
5.4 Taux de plannings d'entretien affichés	97%	97%	=
Taux de sites contrôlés	100%	98%	↘
Moyenne des notes	88%	93%	↗
5.5 Produits Eco label	97%	99%	↗
5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement des travaux	50%	25%	↘

# Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

	2023	2024	Évolution 2023/2024
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	92%	100%	
6.1 Contact dans les 20 jours pour les demandes de mutation	36%	19%	
6.2 Proposition d'une visite conseil pour toute demande de congé	99% Proposition	95% Proposition	
	100% Acceptées et réalisées	94% Acceptées et réalisées	

# Enquêtes de satisfaction

# Résultats d'enquêtes de satisfaction 2024 :

## Enquête de courtoisie

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

ENQUETE ENTRANT	2023	2024
Propreté du logement	97%	94%
Satisfaction globale	98%	96%

### Commentaires

Echantillon 2023 : 92

Echantillon 2024 : 85

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

ENQUETE TRAVAUX PARTIES PRIVATIVES	2023	2024
Qualité des travaux réalisés	99%	95%
Prise de rdv en concertation	97%	99%
Propreté des lieux après intervention	99%	98%
Satisfaction globale	98%	95%

### Commentaires

Echantillon 2023 : 778

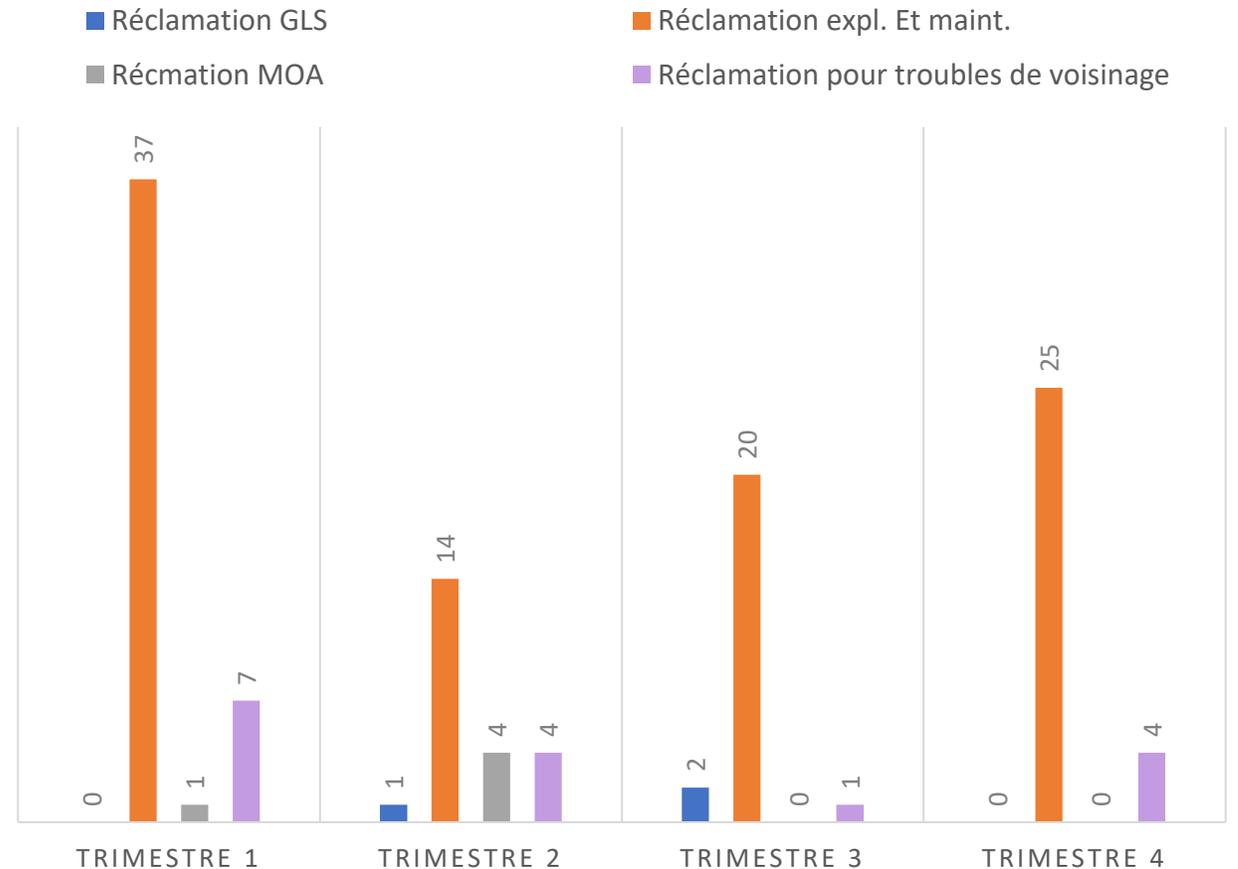
Echantillon 2024 : 1226

# Réclamations

# Nombre de réclamations

- 104 réclamations écrites reçues en 2024 (95 en 2023) dont 96 avec une réponse sous 8 jours, soit 92% de réponse dans les délais (contre 93% en 2023).
- Pour les troubles de voisinage, 16 réclamations reçues en 2023 (24 en 2023) dont 16 réponses sous les 8 jours, soit 94% de réponses dans les délais (contre 75% en 2023).

## RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR SERVICE



# Compte-rendu

---

## **Participants :**

Carl VALEAU

Hervé GOVIN

Maureen DELLION

Estelle SCHILDKNECHT

Siham EL MOKHTARI

Directeur Général

Responsable du service Exploitation Maintenance

Responsable du service Gestion locative et Sociale

Responsable du service administratif et financier

Chargée de mission qualité et communication

**Fin du compte rendu**