



aximo

L'habitat social innovant

Bilan
Qualibail IV
2025

Bilan qualité

le 10 mars 2025

Indicateurs 2025

Résultats enquêtes de satisfaction




Réclamations

Espace Locataire & GDC






Pilotage et organisation

Indicateurs 2025




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

	2025	2025	Évolution 2024/2025
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	38%	
1.4 Enregistrement des demandes de logement complète et non-enregistrée dans le système partagé dans un délai de 10 jours	100%	100%	=
1.5 Visite ou entretien « découverte » avant le passage en CAL	95%	98%	
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	100%	97%	





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

	2024	2025	Évolution 2024/2025
ENG 2.1 Réalisation du contrôle propreté sécurité du logement	86%	89%	
ENG 2.2 Contrôle VMC - Garde-corps - Électricité – Chauffage – Gaz – DAAF	82%	86%	
ENG 2.3 Contrôle changement de cylindres	94%	93%	
ENG 2.4 Ampoules BC posées ou remises	98%	95%	
ENG 2.5 Installation économiseurs d'eau	99%	97%	

Engagement 3: Assurer le bon déroulement de votre location

	2024	2025	Évolution 2024/2025
3.1 Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois après EDLE	88%	88%	=
3.2 Remise du livret d'accueil et de l'eco-guide	100%	97%	
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	92%	86%	
3.5 Réponse aux réclamations écrites pour TDV dans les 8 jours.	94%	44%	
3.6 Proposition d'un service de médiation pour les TDV	100%	100%	=
3.7 Suite à la régularisation des charges, réajustement des provisions au plus près		63%	





Engagement 4 : Traiter vos demandes d'interventions techniques

	2024	2025	Évolution 2024/2025
4.1 Délai de prise en charge DIT (0, 3 et 10 jours)	86%	83%	
4.1 Respect des délais prévisionnels	17%	36%	
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	99%	97%	
4.3 Communication du N° appel d'urgence	96%	100%	

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

	2024	2025	Évolution 2024/2025
5.1 Taux de prestataires agréés	100%	100%	=
5.2 Identification du personnel (carte pro, badge, attestation, tenue, bon d'intervention...)	98%	100%	↗
5.3 Propreté du logement après intervention	98%	99%	↗
5.4 Taux de plannings d'entretien affichés	97%	100%	↗
Taux de sites contrôlés	98%	100%	↗
Moyenne des notes	93%	91%	↘
5.5 Produits Eco label	99%	100%	↗
5.6 : Information sur les travaux 8 jours avant le commencement des travaux	25%	86%	↗

Engagement 6 : Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

	2024	2025	Évolution 2024/2025
ENG 6.1 Taux de contact dans les 20 jours adaptation	100%	89%	
6.1 Contact dans les 20 jours pour les demandes de mutation	19%	78%	
6.2 Proposition d'une visite conseil pour toute demande de congé	95% Proposition	97% Proposition	
	94% Acceptées et réalisées	88% Acceptées et réalisées	

Enquête de satisfaction

Résultats d'enquête de satisfaction réalisée après l'attribution d'un logement

Enquête de satisfaction réalisée après l'attribution d'un logement :

ENQUETE ENTRANT	2024	2025
Délai d'envoi de la décision de la CALEOL	87%	95%
Explication de l'utilisation des équipements techniques	99%	100%
Satisfaction globale	96%	98%

Commentaires

Echantillon 2024 : 85

Echantillon 2025 : 60