

Bilan qualité 2022

BILAN DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE QUALIBAIL



BILAN 2022 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (1/3)

> 99 % (97 % en 2021) des demandeurs de logements ont été informés dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution

Contrôles réalisé par sondage sur un panel de dossiers passés en CALEOL (203 dossiers contrôlés en 2022)

> 96 % (98 % en 2021) des nouveaux entrants ont eu une présentation du livret du locataire lors de la signature de leur bail

Retour de l'enquête de satisfaction des locataires entrants (565 répondants en 2022) Bienvenue dans votre logement

Contrôle réalisé tous les mois sur un panel de 20% des entrants

> 75 % (78 % en 2021) des nouveaux entrants ont bénéficié d'un accompagnement à l'envoi du dossier APL



BILAN 2022 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (2/3)

> 83 % (81 % en 2021) des réclamations écrites concernant des troubles de voisinage ont fait l'objet d'une première réponse dans les 8 jours

Basé sur 439 signalements écrits pour troubles de voisinage (455 en 2021)

- > 90 % (stable par rapport à 2021) de vos demandes d'intervention technique ont fait l'objet d'une première action (mesure conservatoire, contact locataire, constat sur site, contact entreprise...) dans les délais prévus (1, 3 ou 8 jours en fonction de l'urgence de la demande)
 - 86 % pour les demandes avec délai de réactivité « 1 jour »
 - 89 % pour les demandes avec délai de réactivité « 3 jours »
 - 95 % pour les demandes avec délai de réactivité « 8 jours »
- > 96 % (84 % en 2021) des demandes d'adaptation de logement ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

Basé sur 29 700 demandes d'intervention technique

> Basé sur 333 demandes d'adaptation

> 99 % (95 % en 2021) des demandes écrites de mutations ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours



BILAN 2022 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (3/3)

> 84 % (83 % en 2021) des prestataires intervenant dans votre logement ont respecté le créneau horaire d'intervention

Basé sur les retours des enquêtes de satisfaction

- > 82 % (84 % en 2021) des chantiers laissés propres par nos prestataires après d'intervention
- > 91 % (92 % en 2021) des contrôles réalisés par nos équipes sur les prestations d'entretien et de nettoyage étaient conformes à notre grille de contrôle
- > 91% (86 % en 2021) des résidences contrôlées disposaient bien de l'affichage du planning d'entretien

Basé sur près de 2 400 contrôles réalisés en 2022



PLANS D'ACTIONS: EXEMPLES D'ACTIONS 2022





ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE: EXEMPLES D'ACTIONS 2022

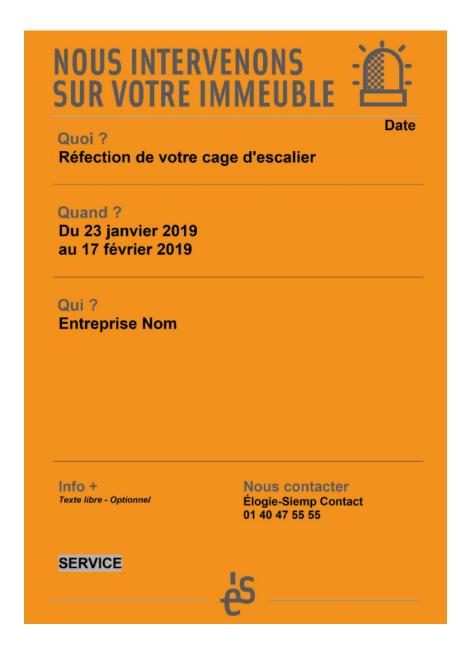


Mise en place du nouvel espace locataires au printemps 2022, avec

- Des contenus enrichis accessibles à tous et un espace connecté pour accéder à leurs informations personnalisées.
- Une navigation plus intuitive et de nouvelles fonctionnalités pour faciliter la gestion de leur compte : dépôt et suivi des demandes en temps réel, liste des interlocuteurs Elogie-Siemp...



ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE: EXEMPLES D'ACTIONS 2022



Evolution de l'information donnée en cas de travaux dans la résidence, de sorte à expliciter davantage la nature des travaux réalisés et de leurs impacts pour les locataires

