



LA DÉMARCHE
QUALITÉ

es

Bilan qualité 2022

1

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 réalisés 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)



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)

Basé sur 29 700 demandes d'intervention technique

- 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 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

Basé sur près de 2 400 contrôles réalisés en 2022

> **91%** (86 % en 2021) des résidences contrôlées disposaient bien de l'affichage du **planning d'entretien**



2

PLANS D'ACTION : EXEMPLES D'ACTION 2022

ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE: EXEMPLES D'ACTIONS 2022



AU QUOTIDIEN MA SITUATION ÉVOLUE VIVRE ENSEMBLE NOS PUBLICATIONS MON ESPACE LOCATAIRE

Mes informations

Mes contacts

Mes paiements

Mes demandes

Mes locations

Mes documents



MES DEMANDES

Faire une nouvelle demande

Vous avez 0 demande en cours

Afficher les demandes terminées (5)


Date	13/04/2023	Dernière mise à jour	26/04/2023
Thème	Ma plomberie	Libellé	Problème sur ma robinetterie ou chasse d'eau
Responsable	Amar HAMMOUCHE		

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

**NOUS INTERVENONS
SUR VOTRE IMMEUBLE** 


Quoi ? **Date**
Réfection de votre cage d'escalier

Quand ?
Du 23 janvier 2019
au 17 février 2019

Qui ?
Entreprise Nom

Info + **Nous contacter**
Texte libre - Optionnel Élogie-Siemp Contact
01 40 47 55 55

SERVICE



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