



LA DÉMARCHE
QUALITÉ

es

Bilan qualité 2023

Présentation en CCLP

10 juillet 2024

1

BILAN DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE QUALIBAIL

BILAN 2023 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (1/3)

> **98 %** (99 % en 2022) 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 (152 dossiers contrôlés en 2023)

> **95 %** (96 % en 2022) 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 (487 répondants en 2023)



> **80 %** (75 % en 2022) des nouveaux entrants ont bénéficié d'un accompagnement à l'envoi du dossier APL

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

BILAN 2023 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (2/3)

> **85 %** (83 % en 2022) des réclamations écrites concernant des **troubles de voisinage** ont fait l'objet d'une première réponse dans les 8 jours

Basé sur 490 signalements écrits pour troubles de voisinage (439 en 2022)

> **90 %** (stable par rapport à 2022) 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 32 300 demandes d'intervention technique (29 700 en 2022)

- 85 % pour les demandes avec délai de réactivité « 1 jour »
- 89 % pour les demandes avec délai de réactivité « 3 jours »
- 94 % pour les demandes avec délai de réactivité « 8 jours »

> **88 %** (96 % en 2022) des demandes d'**adaptation** de logement ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

Basé sur 340 demandes d'adaptation

> **97 %** (99 % en 2022) des demandes écrites de **mutations** ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

BILAN 2023 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (3/3)

> **83 %** (84 % en 2022) des prestataires intervenant dans votre logement ont **respecté le créneau horaire** d'intervention

Basé sur les retours des enquêtes de satisfaction

> **84 %** (82 % en 2022) des chantiers laissés **propres** par nos prestataires après d'intervention

> **93 %** (91 % en 2022) 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 2 350 contrôles réalisés en 2023

> **93%** (91 % en 2022) des résidences contrôlées disposaient bien de l'affichage du **planning d'entretien**



2

BILAN DES ENQUÊTES DE SATISFACTION THÉMATIQUES

ENQUÊTE DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE (DIT)



Votre avis sur les demandes d'intervention technique

84 % des locataires interrogés sont globalement satisfaits de l'intervention technique par un de nos prestataires réalisée dans leur logement (78 % en 2022)

87 % des prestataires respectent le créneau d'intervention (85 % en 2022)

91 % des chantiers sont laissés propres (89 % en 2022)

83 % de satisfaction sur la qualité de l'intervention (78 % en 2022)

3 767 locataires ont été sollicités, 1 066 (28 %) ont donné leur avis.

Nos actions mises en œuvre

Les réponses aux enquêtes de satisfaction contribuent à l'amélioration de notre qualité de service.

Plusieurs actions ont été déployées, en particulier :

- ✓ La création d'un poste de responsable du suivi et de l'évaluation des prestataires. Renforcement début 2024 de l'équipe avec la création de 2 postes de chargés de suivi des contrats en appui au responsable et d'1 poste spécifique au suivi des prestataires ménage et hygiène.
- ✓ La **formalisation du circuit des pénalités**;
- ✓ La mise en place d'un **accusé de réception systématique par mail pour toutes les demandes** (depuis juillet 2024), vous précisant le n° d'enregistrement de votre demande, le délai, ainsi que la personne en charge de votre dossier

ENQUÊTE CHAUFFAGE INDIVIDUEL



Visites préventives

83 % des locataires interrogés sont globalement satisfaits de la visite préventive réalisée dans leur logement (76 % en 2022)

88 % des chantiers sont laissés propres (81% en 2022)

83 % de satisfaction sur la qualité de l'intervention (78% en 2022)

89 % de satisfaction sur l'amabilité du personnel (87% en 2022)

2 578 locataires ont été sollicités, 385 (18 %) ont donné leur avis.

Dépannages

53 % des locataires interrogés sont globalement satisfaits de l'intervention de dépannage réalisée dans leur logement (70 % en 2022)

76 % de respect du créneau horaire d'intervention (81 % en 2022)

59 % de satisfaction sur la qualité de l'intervention (73 % en 2022)

76 % des chantiers sont laissés propres (81% en 2022)

59 % des interventions ont permis de résoudre le problème (70 % en 2022)

612 locataires ont été sollicités, 109 (18 %) ont donné leur avis.

ENQUÊTE ROBINETTERIE



Dépannage

74 % des locataires interrogés sont globalement satisfaits de l'intervention de dépannage réalisée dans leur logement (71 % en 2022)

81 % des chantiers sont laissés propres (78 % en 2022)

74 % de satisfaction sur la qualité de l'intervention (73 % en 2022)

83 % des créneaux horaires d'intervention ont été respectés (stable)

71 % des interventions réalisées ont permis de résoudre le problème (75 % en 2022)

6 389 locataires ont été sollicités, 1 387 (22 %) ont donné leur avis.

ENQUÊTE ROBINETTERIE



Visites préventives

76 % des locataires interrogés sont globalement satisfaits de l'intervention de dépannage réalisée dans leur logement

87 % des chantiers sont laissés propres

88 % de satisfaction sur l'amabilité du personnel

81 % de satisfaction sur la qualité de l'intervention

4 561 locataires ont été sollicités, 683 (15 %) ont donné leur avis.

Nos actions mises en œuvre

Déploiement progressif de la **plateforme prestataires « Réso »** qui va permettre une meilleure connaissance des interventions sur notre patrimoine (robinetterie, chauffage...), et à terme partager l'information sur l'espace locataires

ENQUÊTE NOUVEAUX ENTRANTS

Votre avis sur votre entrée dans le logement

En 2023, 1 158 nouveaux locataires d'Elogie-Siemp ont été interrogés sur leur entrée dans leur logement et 485 ont répondu (42 %).

Les locataires ayant répondu sont à : **91 %** (87 % en 2022, 85 % en 2021, 86% en 2020, 80% en 2019) globalement satisfaits.

95% sont satisfaits de l'accueil lors du 1^{er} contact (94 % en 2022);

95% sont satisfaits des informations fournies lors de la signature du bail (93 % en 2022);

81% sont satisfaits de la propreté du logement à l'entrée dans les lieux (79 % en 2022);

82% sont satisfaits de la propreté des parties communes (81 % en 2022).

Nos actions mises en œuvre

- Nouveaux marchés de travaux de relocation en 2021
- Proposition d'un entretien de bienvenue : 1 mois après l'entrée dans les lieux
- Contrôle Qualigaz réalisé avant l'entrée dans les lieux
- Attestation d'absence de punaises de lit
- Nouveaux livrets "besoin d'aide » → Informations pratiques localisées
- Réflexion en cours sur la structuration des contrôles propreté avant emménagement dans le logement



ENQUÊTE ADAPTATION DES LOGEMENTS

Enquête suite à des travaux d'adaptation des logements

En 2023, **126 enquêtes de satisfaction réalisées suite à des travaux d'adaptation**

La satisfaction globale est de **85%** en moyenne (86 % en 2022)

Nos actions mises en œuvre

- Envoi d'un courrier dans les 20 jours pour étudier la possibilité d'adaptation du logement, pour toute demande écrite.
- Recueil de l'avis des locataires par le RS à travers une enquête de satisfaction lors de la réception des travaux.
- Simplification dans la constitution des dossiers, avec notamment : Suppression des conditions de ressources , de la condition de loyer à jour ou de plan d'apurement respecté et de de la condition liée aux troubles de voisinage
- Augmentation du délai de retour des pièces manquantes pour laisser le temps aux locataires de nous envoyer les documents, si manquants au moment de la demande (1 mois au lieu de 15 jours)



Adaptation
de votre
logement

ès

ès