



LA DÉMARCHE
QUALITÉ



Bilan qualité 2024

Présentation en CCLP

30 juin 2025

1

BILAN DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE QUALIBAIL

BILAN 2024 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (1/3)

> **99 %** (98 % en 2023) 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 (172 dossiers contrôlés en 2024)

> **97 %** (95 % en 2023) 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 (595 répondants en 2024)



> **86 %** (80 % en 2023) des nouveaux entrants ont bénéficié d'un accompagnement dans la constitution du dossier APL

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

BILAN 2024 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (2/3)

> **78 %** (85% en 2023) des réclamations écrites concernant des **troubles de voisinage** ont fait l'objet d'une première réponse dans les 8 jours

Basé sur 572
signalements écrits
pour troubles de
voisinage (490 en
2023)

> **DIT : en cours de consolidation**

> **87 %** (88 % en 2023) des demandes d'**adaptation** de logement ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

Basé sur 35 638
demandes
d'intervention
technique (32 300 en
2023)

> **96 %** (97 % en 2023) des demandes écrites de **mutations** ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

Basé sur 360
demandes
d'adaptation

BILAN 2024 DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE (3/3)

> **85 %** (83 % en 2023) des prestataires intervenant dans votre logement ont **respecté le créneau horaire** d'intervention

Basé sur les retours
des enquêtes de
satisfaction

> **91 %** (91 % en 2023) des chantiers laissés **propres** par nos prestataires après d'intervention

> **92 %** (93 % en 2023) 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
2 169 contrôles
réalisés en 2024

> **96%** (93 % en 2023) 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

82 % des locataires interrogés sont **globalement satisfaits de l'intervention technique** par un de nos prestataires réalisée dans leur logement (84 % en 2023)

89 % des prestataires respectent **le créneau d'intervention** (87% en 2023)

91 % des chantiers sont laissés **propres** (91 % en 2023)

82 % de satisfaction sur **la qualité de l'intervention** (83 % en 2023)

3 495 locataires ont été sollicités, 1 098 (31 %) ont donné leur avis.

DÉTAIL SUR LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE (DIT)



Thème des demandes techniques	2023	2024	Evolution
Plomberie / Canalisations	7125	8364	17%
Nettoyage/Hygiène	3685	3958	7%
Vitrierie / Menuiserie / Serrurerie	3829	3829	0%
Contrôle d'accès et serrurerie	2647	2566	-3%
Autres	1978	2507	27%
Sinistre	1979	2412	22%
Chauffage collectif	1705	2349	38%
Maçonnerie	1913	2020	6%
Electricité	1702	2008	18%
Production ECS	1768	1901	8%
Acces immeuble	1242	1325	7%
Chauffage individuel	1209	1289	7%
VMC	468	585	25%
Ascenseur	860	556	-35%
Demande d'adaptation de logement	392	449	15%
Antenne / TV / Téléphone	158	430	172%
Peinture / Revêtements sols	349	426	22%
TOTAL technique	33 009	36 974	12%

ENQUÊTE CHAUFFAGE INDIVIDUEL



Visites préventives

75 % des locataires interrogés sont **globalement satisfaits** de la visite préventive réalisée dans leur logement (83 % en 2023)

79 % des chantiers sont laissés **propres** (88% en 2023)

77 % de satisfaction sur **la qualité** de l'intervention (83% en 2023)

85 % de satisfaction sur **l'amabilité** du personnel (89% en 2023)

1 205 locataires ont été sollicités (2 fois plus qu'en 2023), 243 (20 %) ont donné leur avis.

Dépannages

77 % des locataires interrogés sont **globalement satisfaits** de l'intervention de dépannage réalisée dans leur logement (53 % en 2023)

84 % de **respect du créneau horaire** d'intervention (76 % en 2023)

78 % de satisfaction sur la **qualité** de l'intervention (59 % en 2023)

81 % des chantiers sont laissés **propres** (76% en 2023)

71 % des interventions ont permis de **résoudre le problème** (59 % en 2022)

1589 locataires (contre 612 en 2023) ont été sollicités, 385 (24 %) ont donné leur avis.

ENQUÊTE ROBINETTERIE



Dépannage

72% des locataires interrogés sont **globalement satisfaits** de l'intervention de dépannage réalisée dans leur logement (74 % en 2023)

79 % des chantiers sont laissés **propres** (81% en 2023)

73 % de satisfaction sur la **qualité** de l'intervention (74% en 2023)

81 % des **créneaux horaires d'intervention** ont été respectés (83% en 2023)

70 % des interventions réalisées ont permis de **résoudre le problème** (71 % en 2023)

8 009 locataires ont été sollicités, 1 515 (19 %) ont donné leur avis.

ENQUÊTE NOUVEAUX ENTRANTS

Votre avis sur votre entrée dans le logement

En 2024, 1 380 nouveaux locataires d'Elogie-Siemp ont été interrogés sur leur entrée dans leur logement et 595 ont répondu .

Les locataires ayant répondu sont à : **89 %** (87 % en 2022, 91% en 2023)
globalement satisfaits.

- 94%** sont satisfaits de l'accueil lors du 1^{er} contact (95 % en 2023);
- 95%** sont satisfaits des informations fournies lors de la signature du bail (95 % en 2023);
- 82 %** sont satisfaits de la propreté du logement à l'entrée dans les lieux (81% en 2023);
- 84%** sont satisfaits de la propreté des parties communes (82 % en 2023).

Nos actions mises en œuvre

- **Nouvelle structuration des contrôles propreté avant emménagement dans le logement** : une grille plus détaillée a été mise en place pour ce contrôle, afin d'identifier plus précisément les points d'amélioration (nettoyage des rebords de fenêtres, des balcons...)



ENQUÊTE ADAPTATION DES LOGEMENTS

Enquête suite à des travaux d'adaptation des logements

En 2024, **110 enquêtes de satisfaction** réalisées suite à des travaux d'adaptation

La satisfaction globale est de **91%** en moyenne (85 % en 2023)

Nos actions mises en œuvre

- Simplification dans la gestion des dossiers en interne, avec la **dématérialisation** de ceux-ci et leur suivi à travers le logiciel d'enregistrement des demandes des locataires
- Le recueil de l'avis des locataires était jusqu'à présent réalisé par le RS via une enquête de satisfaction lors de la réception des travaux.
Projet : tester l'envoi d'une **enquête par mail et SMS**.



Adaptation
de votre
logement

——— **ès** ———

ENQUÊTE ASTREINTE

- > **Objectif : enquêter les locataires à J+1 après clôture de la demande chez Elogie-Siemp**
- > **Réalisé depuis février 2025**

Résultat après 3 mois d'enquête - début Février

- Délai d'attente : **67%**
- Appeler plus d'une fois : **50%** Marge de progression
- Amabilité et courtoisie du conseiller : **84%**
- Informations claires et compréhensibles : **77%**
- Délai d'intervention : **61%** Marge de progression
- Rappel de locataires qui le souhaitent

La satisfaction globale sur la prise en charge de la demande est de 58%

Les faibles appréciations sur certaines des questions ci-dessus impactent sans doute la satisfaction globale, qui est plutôt basse.

Nos actions mises en œuvre

A venir : partage de ces résultats avec le prestataire d'astreinte REPARTIM et étude de pistes d'amélioration