



ZOOM SUR... 03

91%*
DE LOCATAIRES
GLOBALEMENT SATISFAITS

QUALITÉ DE SERVICE, NOTRE BILAN 2019

LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES



7669
DEMANDES


DÉLAIS DE TRAITEMENT
RESPECTÉS À

78% (76% en 2018)

SATISFACTION



89%* (86% en 2016)
qualité des interventions
techniques



76%* (73% en 2016)
fonctionnement des
équipements du logement

LES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES



256
RÉCLAMATIONS
ENREGISTRÉES

→ **28%** administratives
→ **46%** techniques
→ **26%** en lien avec
des troubles de voisinage

-13% par rapport à 2018



RÉPONSE ÉCRITE
SOUS 8 JOURS

95% (88% en 2018)
hors trouble de voisinage

100% (97% en 2018)
trouble de voisinage



Le traitement des réclamations assure une **réponse écrite personnalisée** sous 8 jours, conformément à l'engagement Qualibail.

LA PROPRETÉ DU LOGEMENT À L'ENTRÉE



84%* contre **78%** en 2016.

LOCATAIRES SATISFAITS
DE LA PROPRETÉ DE LEUR LOGEMENT
À L'EMMÉNAGEMENT

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



PROPRETÉ
SATISFAISANTE À
66%

→ Hall d'entrée, escaliers : **69%**
→ Ascenseurs : **57%**
→ Local à poubelles : **65%**
→ Abords et extérieurs : **68%**

+10% par rapport à 2018

LA DEMANDE ET L'ATTRIBUTION DE LOGEMENT



EN 2019

964
DEMANDES

3000
DOSSIERS
INSTRUITS

616
CONTRATS
DE LOCATION
SIGNÉS



Les locataires entrés en 2019
se déclarent globalement satisfaits :

- du logement obtenu à **98%**
- de l'accompagnement par l'OAH à **99%**

8 locataires entrants sur **10** ont bénéficié d'un
entretien de courtoisie permettant un bilan de
leur installation dans leur nouveau logement

* données issues de l'enquête triennale 2019