

Qualité de service

Bilan 2021

Votre satisfaction

7,3/10

(note moyenne)

LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

7444

DEMANDES



DÉLAIS
DE TRAITEMENT
RESPECTÉS À

84 % (83 % en 2020
78 % en 2019)



LA SATISFACTION

QUALITÉ DES INTERVENTIONS
TECHNIQUES



92 %

(89 % en 2020)

RESPECT
DES
RENDEZ-VOUS

99 %

PROPRETÉ
DU CHANTIER

97 %

LES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES

377

RÉCLAMATIONS
ENREGISTRÉES



→ **31 %** administratives

→ **48 %** techniques

→ **20 %** en lien avec
des troubles du voisinage

RÉPONSE
ÉCRITE SOUS
8 JOURS

98 % (94 % en 2020)

hors troubles du voisinage



99 % (94 % en 2020)

troubles du voisinage

RELANCE **14 %**

SOLLICITATION
PAR MAIL

1 locataire sur **3**

LA PROPRETÉ DU LOGEMENT À L'ENTRÉE



737

ENTRÉES
DANS LES LIEUX

94 %

DE LOCATAIRES
SATISFAITS
(+ 10 % en deux ans)



19

locataires ayant retourné
l'enquête de satisfaction et non
satisfaits de la propreté de leur
logement ont reçu un courrier

3 sur **19**

ont bénéficié
d'une indemnisation

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL



150

DEMANDES
DE MUTATION
ONT REÇU
UNE RÉPONSE
FAVORABLE
(soit 20 % des attributions)



71

DEMANDES
D'AMÉNAGEMENT
DE LOGEMENT OCCUPÉ

→ **38** aménagements de douches (243 K€)

→ **90 %** de réponses sous 20 jours

→ **100 %** des demandes expertisées

RÉSULTATS D'ENQUÊTE

NOS AVANCÉES ET PROJETS À VENIR

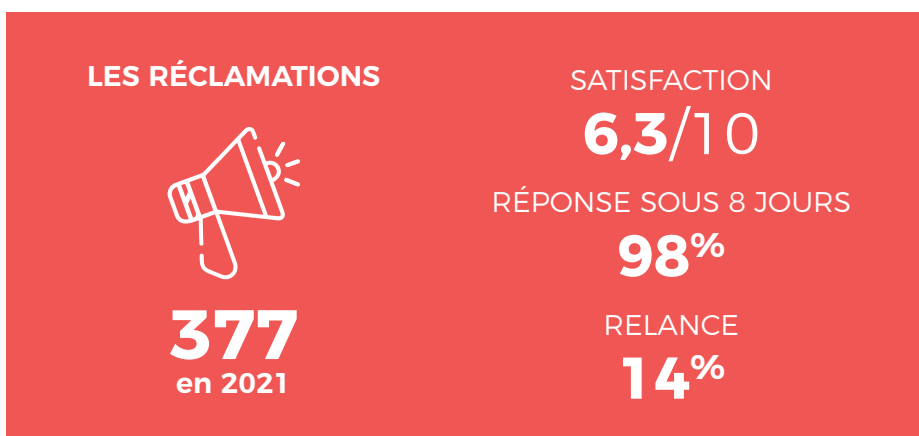
L'an dernier, à l'issue de notre Bilan qualité, nous nous engageons à prendre des mesures pour mieux vous satisfaire sur le respect des délais d'interventions techniques (imposés par la démarche Qualibail) et sur la propreté des parties communes.

Pour le premier point, nous avons donc mis en place une nouvelle organisation, depuis le 17 mai 2021. Ainsi, dans notre centre d'appels, trois agents OAH reçoivent toutes vos demandes d'interventions techniques. Alors qu'avant, nous devions vous rappeler pour fixer le rendez-vous, désormais, il vous est donné lors de votre premier appel dans 94 % des cas. Quant au respect des rendez-vous, il vous donne satisfaction à 99 % (98 % en 2020). Nous avons également signé un nouveau contrat pour l'entretien de votre robinetterie avec UNICIA, ce qui a libéré du temps pour nos agents techniques et nous permet d'être plus réactifs sur les autres interventions.



En ce qui concerne la propreté, un nouveau marché a été lancé, mais les réponses apportées par les prestataires n'étant pas appropriées, il a fallu le relancer. Il démarrera donc en septembre 2022 avec de nouveaux prestataires. Chaque prestataire devra affecter un contremaître par lot attribué, celui-ci étant missionné pour multiplier les contrôles. Une

nouvelle philosophie s'impose aussi, c'est l'obligation de résultats. Tous les agents OAH intervenant seront formés pour optimiser nos propres contrôles internes et estimer de la même manière, avec des critères objectifs et précis, la prestation effectuée. Si un nettoyage n'a pas été réalisé correctement, le prestataire devra réintervenir dans un délai contraint.



Dans notre enquête annuelle de satisfaction 2021, vous nous avez attribué la note de 6,3 sur 10 pour évaluer la gestion des réclamations. Ceci n'est évidemment pas satisfaisant pour nous. Deux éléments peuvent expliquer cette note : bien qu'elle respecte les usages et applications réglementaires, la réponse n'a pas été jugée satisfaisante ; ou l'action entreprise n'est pas allée à son terme et a nécessité une relance, ce qui sera un point de vigilance pour l'avenir.

À VENIR

En 2022, nous poursuivons notre modernisation au bénéfice de nos locataires. D'ici quelques mois, après avoir pris rendez-vous pour une intervention, un SMS vous sera envoyé pour confirmer le rendez-vous et toute éventuelle modification de ce rendez-vous fera l'objet d'un renvoi de SMS. L'OAH se penche également sur la réalisation d'un portail locataire sur internet. Un espace virtuel propre à chaque locataire, dans lequel chacun pourra retrouver ses avis d'échéance, demandes d'intervention technique, transmettre des documents tels que l'attestation d'assurance...