

NOS RÉSULTATS

Bilan Qualibail 2017



1. Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

- 1.1 Taux d'affichage des règles et critères d'attribution des logements dans les lieux d'accueil et/ou sur le site internet : **99,3%**
- 1.2 Nous mettons à votre disposition, sur notre site internet, la liste des logements disponibles à la location
- 1.3 Taux d'accusés réception du formulaire de demande de logement envoyés dans un délai de 8 jours : **87,8%**
- 1.4 Taux de proposition d'entretien découverte avant l'examen de la candidature en commission d'attribution : **100%**
- 1.5 Taux d'information dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution : **99,6%**
- 1.6 Taux de propositions de constitution et d'envoi du dossier de demande d'APL : **100%**



2. Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

- 2.1 Taux de contrôles propreté effectués à l'état des lieux d'entrée : **99%**
Taux de conformité des contrôles propreté : **92,8%**
Taux d'actions correctrices (ré-intervention du prestataire) proposées en cas de contrôle propreté non conforme : **87,9%**
- 2.2 Taux de vérification des installations de chauffage, de ventilation, d'électricité, de gaz, des garde-corps et des DAAF à l'état des lieux d'entrée : **95,2%**
- 2.3 Taux de cylindres de serrure de porte d'entrée et de garage (si attenant) changés à l'état des lieux d'entrée : **99,2%**
- 2.4 Taux de logements équipés de lampes basse-consommation ou de diodes électroluminescentes à l'EDLE ou remises à l'installation : **98,5%**
- 2.5 Taux de logements équipés d'équipements hydro-économiques sur l'évier et le lavabo à l'état des lieux d'entrée : **99,5%**



3. Assurer le bon déroulement de votre location

- 3.1 Taux d'entretien de courtoisie à l'EDLE : **98,9%**
Taux d'entretien de courtoisie réalisé dans les 30 jours qui suivent l'EDLE : **97,8%**
- 3.2 Taux de livret locataire et éco-guide présentés et remis lors de l'EDLE : **99,8%**
- 3.3 Nous vous communiquons sur notre site internet : le nom des administrateurs locataires élus vous représentant, le plan de concertation locative, les coordonnées locales des associations nationales de locataires membres de la CNC, le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation
- 3.4 Taux de réponse aux réclamations écrites dans les 8 jours (réponse définitive ou accusé réception avec réponse ultérieure) : **83,9%**
- 3.5 Taux de réponse aux réclamations écrites concernant les troubles de voisinage dans les 8 jours : **92,5%**



4. Traiter vos demandes d'intervention technique

- 4.1 Taux de prise en compte des demandes d'intervention technique dans les délais (sans délai si la sécurité des biens ou des personnes est en cause, 3 jours en cas d'anomalie grave, 10 jours en cas d'anomalie courante et dans les délais propres aux contrats d'entretien) : **87,5%**
- 4.2 Taux de rendez-vous relatifs à des DIT convenus avec vous : **96,7%**. 13 rendez-vous relatifs à des DIT ont fait l'objet d'une annulation au plus tard la veille, 21 ont fait l'objet d'un retard de plus de 15 minutes
- 4.3 Nous vous communiquons le numéro du service d'astreinte (répondeurs LOGÉAL, affichage dans les halls, plaquette remise lors de l'état des lieux d'entrée). Taux de respect du cahier des charges par le service d'astreinte : **97,3%**. Taux d'intervention par les prestataires en astreinte pour les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes, pour les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations : **87,1%**



5. Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

- 5.1 Taux de prestataires agréés : **100%**
- 5.2 Taux de prestataires qui interviennent dans le logement identifiables (carte professionnelle, badge, tenue, attestation, etc.) : **99%**
- 5.3 Taux de prestataires laissant les chantiers propres après réalisation de travaux dans votre logement ou votre résidence : **98,5%**
- 5.4 Taux d'affichage du planning et des fréquences de nettoyage des différents espaces de l'immeuble et des abords : **96,2%**
Taux de conformité de la propreté des immeubles par rapport à notre grille de contrôle : **93,4 %**
- 5.5 Les produits que nous utilisons pour le nettoyage des différents espaces de nos immeubles (hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles) bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type 1
- 5.6 Taux d'opérations pour lesquelles vous avez été informés au plus tard 8 jours avant le début des travaux programmés : **91,7%**



6. Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

- 6.1 Taux de contact dans un délai de 20 jours pour les demandes de mutation : **100 %**
Taux de contact dans un délai de 20 jours pour les demandes d'adaptation de logement : **97,1%**
- 6.2 Avant votre état des lieux de sortie, nous vous proposons une visite conseil
Taux de visites conseil vous informant de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état : **97%**
Taux de rendez-vous de visites conseil convenu avec vous : **95,1%**
Sur 180 rendez-vous de visites conseil, seulement six ont été annulés le jour-même et trois ont fait l'objet d'un retard supérieur à 15 minutes sans information.
- 6.3 Vous êtes informés sur notre site internet de nos logements en accession sociale et en location-accession. Nous vous communiquons également les modalités d'accompagnement et de sécurisation.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

Entrants : 97 % (98 % en 2016) de nos locataires sont satisfaits du traitement de leur demande de logement.
96 % (94 % en 2016) sont satisfaits du sérieux de l'état des lieux.

Sortants : 88 % (89 % en 2016) de nos locataires sont satisfaits de la qualité du contact que avec notre personnel. **84 %** (identique à 2016) sont satisfaits de la période de location.

Propreté : 72 % (74 % en 2016) de nos locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes de l'immeuble. **66 %** (64 % en 2016) sont satisfaits de la propreté du local poubelle.

DIT : 75 % (76 % en 2016) de nos locataires sont satisfaits du traitement des demandes d'intervention technique dans le logement.
75 % (76 % en 2016) sont satisfaits du suivi et de la manière dont ils ont été informés du traitement et de l'avancement de leur demande.
87 % (identique à 2016) sont satisfaits de nos interventions ou des entreprises mandatées suite à des pannes ou des dysfonctionnements dans leur logement.

Axes d'amélioration : nous travaillerons cette année sur le traitement des demandes d'intervention technique, l'amélioration de notre délai de réponse aux réclamations écrites ainsi que sur la propreté des parties communes.