

# Qualité de service

## Résultats de l'enquête de satisfaction annuelle 2024

### Satisfaction globale

- 78 % des locataires satisfaits des services et de leur logement, soit le même niveau de satisfaction que l'année précédente.

### Cadre de vie et quartier

- 84 % des locataires satisfaits par la qualité de vie dans leur quartier (+ 6 points par rapport à l'année précédente).

### Le bâtiment, les parties communes et les extérieurs

- 71 % des locataires satisfaits de l'état général de l'immeuble/résidence.
- 52 % des locataires satisfaits de l'état général des parties communes, avec une attente marquée sur la propreté.

### Relation avec Orvitis, traitement des sollicitations

- 84 % des locataires satisfaits par la qualité de l'accueil réservé par Orvitis lors des échanges.
- 83 % des locataires satisfaits par la qualité des interventions techniques.

### Information et communication

- 89 % des locataires satisfaits du nouvel espace client en ligne MAEL

Chiffres issus de l'enquête réalisée auprès de 1501 locataires entre le 7 et 21 octobre 2024.

### Zoom sur les nouveaux entrants et locataires sortants

- 90% sont satisfaits de l'information apportée lors des démarches de recherche de logement.
- 84 % sont satisfaits dans le cadre de leur entrée dans le logement.
- 91 % sont satisfaits de l'écoute et de la prise en compte des remarques dans les 6 semaines suivant l'emménagement.
- 93 % sont satisfaits de la qualité de l'intervention suite aux demandes exprimées lors de l'entrée dans le logement.



# Résultats des indicateurs de qualité de service

## Orienter à chaque étape de la demande de logement

- **100 %** des demandeurs dont le dossier a été présenté en CALEOL\*, ont été informés de la décision de la commission dans les 3 jours.

\*Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

## Assurer le bon déroulement de la location

- **65 %** des insatisfactions formulées par écrit ont fait l'objet d'une première réponse sous 8 jours.
- **100 %** des sollicitations écrites concernant des troubles du voisinage ont fait l'objet d'un accusé de réception sous 8 jours.

## Informer et évaluer les interventions effectuées

- **70 %** des contrôles de propreté des parties communes et abords étaient conformes à la grille d'évaluation.
- **94 %** des travaux planifiés ont fait l'objet d'une information préalable au moins 8 jours avant leur démarrage.

Chiffres issus de mesures internes sur l'année 2024.

## Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité

- **74 %** des contrôles de propreté des logements le jour de la remise des clefs étaient conformes.
- **86 %** des nouveaux locataires ont eu une proposition d'entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant leur entrée.

## Traiter les demandes d'intervention technique

- **85 %** des demandes d'intervention technique pour des anomalies mettant en cause la sécurité des personnes et des biens ont été traitées sous 24h.
- **79 %** des demandes pour des anomalies importantes ont été traitées sous 3 jours.