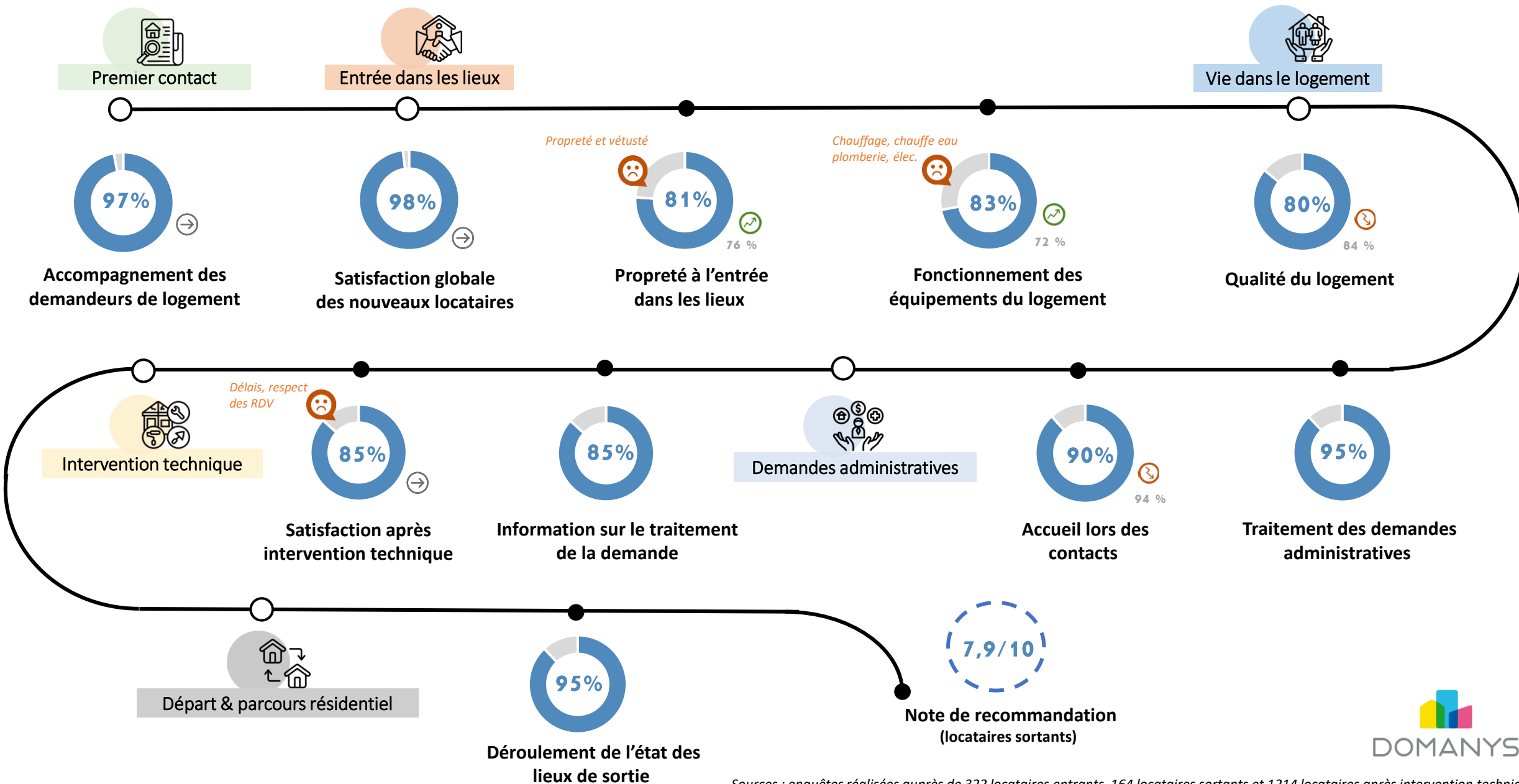


REVUE ANNUELLE DE LA QUALITÉ
DE SERVICE ET DE LA RELATION CLIENT

2025



Revue de la satisfaction client 2025



Sources : enquêtes réalisées auprès de 322 locataires entrants, 164 locataires sortants et 1214 locataires après intervention technique

Revue des principaux engagements de service 2025



2025 en quelques chiffres



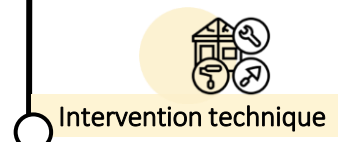
Premier contact

- Nous accusons réception de votre demande de logement sous 8 jours
- Nous vous proposons un entretien personnalisé avant le passage de votre dossier en commission d'attribution
- Nous vous communiquons la décision de la commission d'attribution sous 3 jours
- Nous vous accompagnons dans la constitution de votre demande de logement et de votre dossier APL



Entrée dans les lieux

- Nous contrôlons la propreté du logement avant l'entrée dans les lieux
- Les équipements du logement sont hydro-économes
- Le cylindre de serrure est changé avant votre entrée dans les lieux
- Nous vous proposons un entretien de courtoisie à domicile dans les 3 mois qui suivent votre entrée dans les lieux (séniors)



Intervention technique

- Une première action (rdv, commande, diagnostic...) est réalisée dans les 24 h suivant votre demande
- Votre logement est laissé propre après une intervention
- Les rendez-vous sont respectés (ou prévenance la veille)
- Un service d'urgence technique est joignable en dehors de nos heures d'ouverture



Vie dans le logement

- Vous avez accès en permanence aux informations utiles en cours de bail
- Des solutions vous sont proposées pour réduire le temps d'attente téléphonique
- Plusieurs dates de paiement du loyer par prélèvement vous sont proposées
- Des informations et conseils pratiques sur l'entretien d'un logement vous sont régulièrement communiqués
- Nous vous proposons un entretien personnalisé en cas de difficulté ou de changement de situation
- En cas de réclamation écrite, des premiers éléments de réponse vous sont transmis sous 8 jours



Départ & parcours résidentiel

- Nous vous contactons dans les 20 jours qui suivent votre demande d'adaptation de votre logement
- Nous vous proposons une visite conseil afin de préparer au mieux votre départ
- Nous vous proposons un entretien personnalisé dans les 20 jours suivants votre demande de mutation

73 engagements de service respectés

1724 demandeurs de logement ont bénéficié d'un accompagnement et d'un entretien personnalisé avant passage en commission d'attribution

Notre standard de propreté à l'entrée dans les lieux a été respecté dans **95%** des cas.

89% des demandes d'interventions techniques (commande, rdv...) ont fait l'objet d'une première action sous 24h.

88% des rdv pour une demande d'intervention technique ont été respectés (source : enquête locataires).

Le délai d'attente pour nous joindre par téléphone a été en moyenne **d'1 minute**.

Le délai moyen pour une réponse définitive à une réclamation écrite a été de **10 jours**.

66 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation à la demande de locataires séniors.

ATTRACTIVITÉ

- ▶ Améliorer la qualité technique et l'entretien de nos résidences
 - ▶ Développer notre culture du service
- *Mobiliser un budget de 173 M€ sur les 10 prochaines années pour la rénovation de nos logements*
 - *Améliorer la performance environnementale de nos résidences*
 - *Renforcer le suivi des prestations de nettoyage des parties communes*
 - *Engager un programme pluriannuel de remise en peinture des parties communes*
 - *Mettre en œuvre une charte pour mieux garantir la qualité de la relation avec nos locataires*

ADAPTATION

- ▶ Anticiper les sollicitations et améliorer l'efficacité de leur traitement
 - ▶ Poursuivre l'adaptation de notre offre de services aux besoins de nos locataires
- *Renforcer notre offre de logements et de services spécifiques (séniors, jeunes, familles monoparentales...)*
 - *Améliorer l'information de nos locataires en cas de dysfonctionnement technique dans leur résidence (SMS, campagne de communication...)*
 - *Coconstruire des plans d'amélioration de la qualité de service avec nos prestataires*
 - *Réduire nos délais de réponse aux sollicitations techniques*

ACCOMPAGNEMENT

- ▶ Aider et accompagner nos locataires face aux risques sociaux, économiques et environnementaux
 - ▶ Faciliter la communication avec nos locataires
- *Proposer des entretiens personnalisés à des moments clés du parcours du locataire*
 - *Accompagner nos locataires vers une gestion durable et économe des ressources*
 - *Mettre à disposition de nos locataires une agence en ligne (MAEL)*
 - *Réduire le temps d'attente téléphonique*
 - *Évaluer et améliorer nos qualités d'accueil sur nos lieux de proximité*