

Bilan qualité 2025

Présentation en CCLP

06.07.2026



1. Bilan des principaux engagements de service Qualibail

2. Bilan des enquêtes de satisfaction thématiques





Bilan des principaux engagements de service Qualibail





> **99 %** (idem en 2024) des demandeurs de logements ont été informés dans les 3 jours de la décision de **la commission d'attribution**



> **95 %** (97 % en 2024) des nouveaux entrants ont eu **une présentation du livret du locataire** lors de la signature de leur bail

Mis à jour en janvier
2026

> **83 %** (86 % en 2024) des nouveaux entrants ont bénéficié d'un accompagnement dans la **constitution du dossier APL**

→ Contrôles réalisés **par sondage** sur un panel de dossiers passés en CALEOL (145 dossiers contrôlés en 2025)

→ Retour de **l'enquête de satisfaction des locataires entrants** (474 répondants en 2025)

→ Contrôle réalisé tous les mois sur **un panel de 20% des entrants** (244 dossiers en 2025)
Nouveau mode opératoire depuis 2026 : les gestionnaires proposent à tous les locataires de réaliser une demande d'APL lors de la signature du bail



> **71 %** (78% en 2024) des réclamations écrites concernant des **troubles de voisinage** ont fait l'objet d'une première réponse dans les 8 jours

> **79%** (88% en 2024) des **demandes techniques locataires** ont été prises en charge dans le délai de 1, 3 ou 8 jours

> **89 %** (87 % en 2024) des demandes d'**adaptation** de logement ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

> **95 %** (96 % en 2024) des demandes écrites de **mutations** ont fait l'objet d'une première réponse sous 20 jours

→ **407** signalements écrits pour troubles de voisinage (572 en 2024)

19 médiations réalisées via MEDIATION

→ **34 800** demandes d'intervention technique (35 600 en 2024)

→ **466** demandes d'adaptation (360 en 2024)

→ **1050** demandes de mutation (957 en 2024)



> **88 %** (85 % en 2024) des prestataires intervenant dans votre logement ont **respecté le créneau horaire** d'intervention

> **79 %** (82 % en 2024) des chantiers laissés **propres** par nos prestataires après d'intervention

> **95 %** (92 % en 2024) des contrôles réalisés par nos équipes sur les prestations **d'entretien et de nettoyage** étaient **conformes** à notre grille de contrôle

> **98%** (96 % en 2024) des résidences contrôlées disposaient bien de l'affichage du **planning d'entretien**

Basé sur les retours des enquêtes de satisfaction

2 770 contrôles réalisés en 2025
(2169 en 2024)





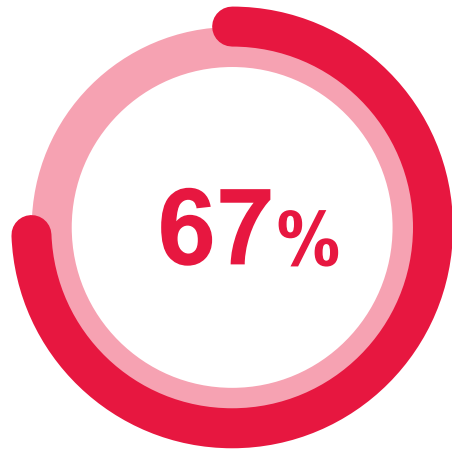
Bilan des enquêtes de satisfaction thématiques





Enquête gros travaux

267 réponses
Par mail et SMS



des locataires interrogés sont
**globalement satisfaits des
travaux** (60% en 2024)

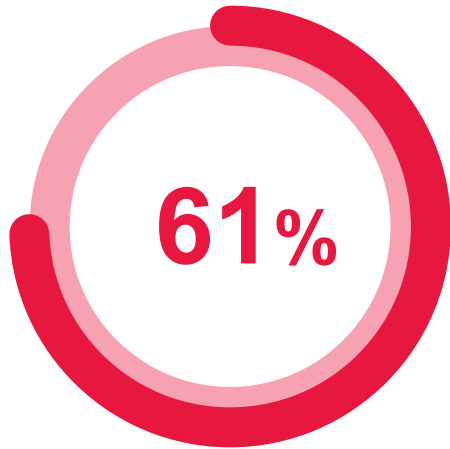




Enquête réhabilitation – fin des travaux

126 réponses
Par téléphone

4 résidences
447 logements



des locataires interrogés sont
globalement satisfaits des travaux

(48% en 2024)

Efforts faits par les entreprises
pour limiter les nuisances



66% (55% en 2024)

Respect des rendez-vous et
des horaires



56% (30% en 2024)

Suivi des entreprises
et des travaux par ES



53% (37% en 2024)



Enquête réhabilitation – confort

(18 mois à 24 mois après la fin des travaux)

255 réponses
Par téléphone

6 résidences
1109 logements



des locataires interrogés sont
**globalement satisfaits des
travaux**

(67% en 2024)

Espaces extérieurs



73% (74% en 2024)

Parties communes



62% (77% en 2024)

Logement

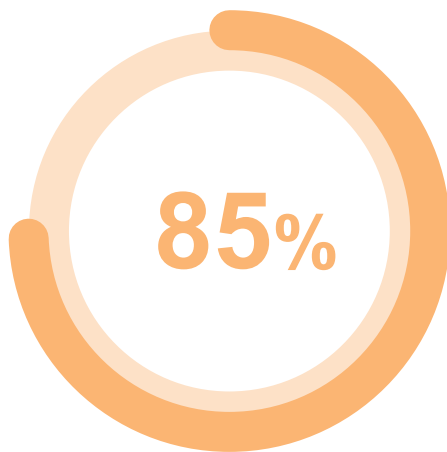


47% (54% en 2024)



Enquête demandes d'intervention technique

1126 réponses
Par mail et SMS



des locataires interrogés sont
**globalement satisfaits de
l'intervention technique** réalisée dans
leur logement
(82 % en 2024)

Respect du créneau d'intervention



90% (89% en 2024)

Chantiers laissés propres



90% (91% en 2024)

Qualité de l'intervention



85% (82% en 2024)

Action mise en œuvre

Depuis mai 2026, toutes les demandes locataires (techniques logement, techniques parties communes et non techniques) sont enquêtées



Détail sur les demandes d'intervention technique

Intervention technique	2024	2025	Evolution 2024/2025
Plomberie / Canalisations	8364	7892	-6%
Nettoyage/Hygiène	3958	3961	0%
Vitrerie / Menuiserie / Serrurerie	3829	3881	1%
Contrôle d'accès et serrurerie*	2566	2458	-4%
Sinistre	2412	2129	-12%
Chauffage collectif	2349	2020	-14%
Production ECS	1901	1951	3%
Electricité	2008	1898	-5%
Maçonnerie	2020	1624	-20%
Prestataire	1182	1511	+28%
Chauffage individuel	1289	1357	5%
Accès immeuble**	1325	989	-25%
Ascenseur	556	571	3%
Sécurité /Sécurité incendie	321	565	+76%
VMC	585	544	-7%
Demande d'adaptation de logement	449	524	17%
Antenne TV Téléphone	430	465	8%
Peinture / Revêtements sols	426	400	-6%
Autres***	2507	851	-66%
TOTAL	36974	35591	-4%

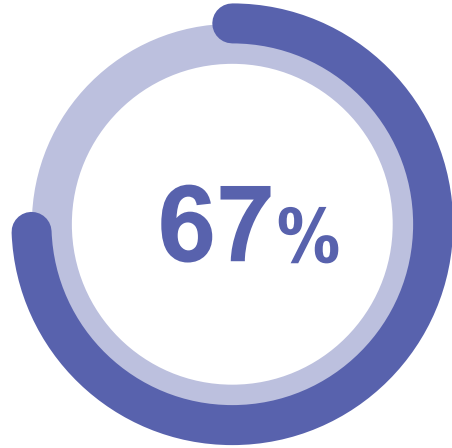
Demandes techniques des locataires
via gardien, SRL, espace locataire

Enregistrées dans notre outil de suivi
des demandes

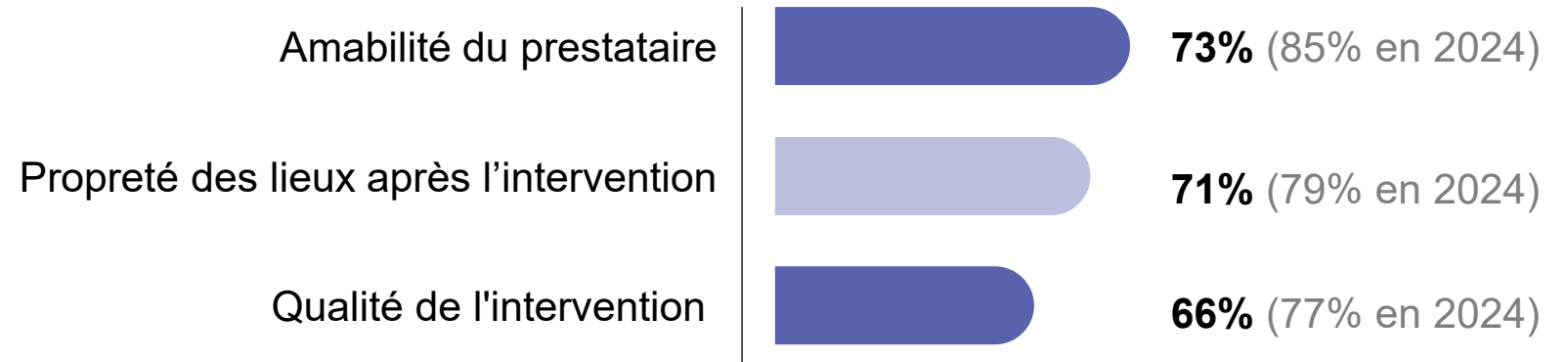


Enquête chauffage individuel : visites préventives

1523 réponses
Par mail et SMS



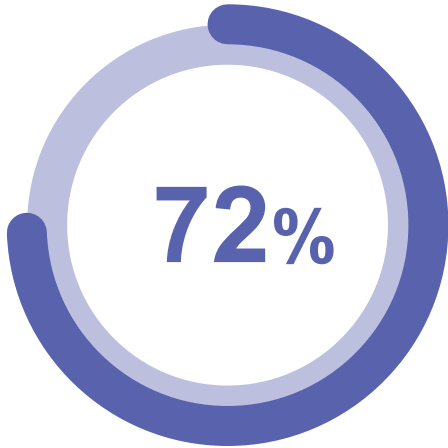
des locataires interrogés sont **globalement satisfaits** de la visite préventive réalisée dans leur logement (75 % en 2024)



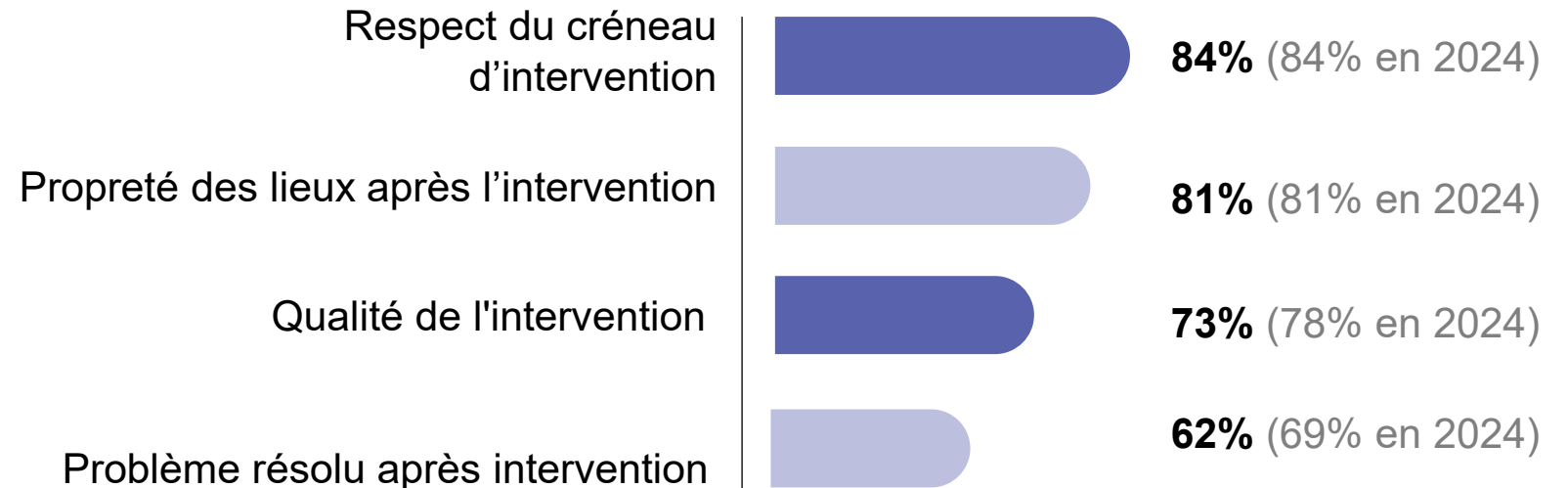


Enquête chauffage individuel : dépannage

504 réponses
Par mail et SMS



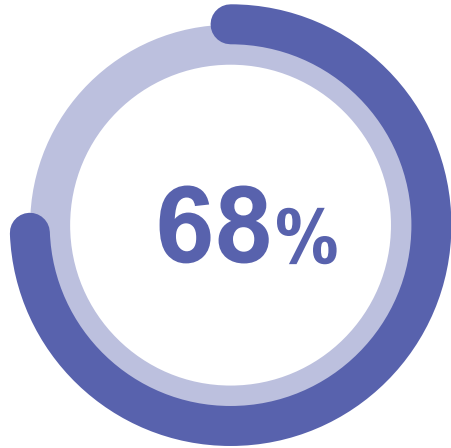
des locataires interrogés sont **globalement satisfaits** du dépannage réalisé dans leur logement (77 % en 2024)



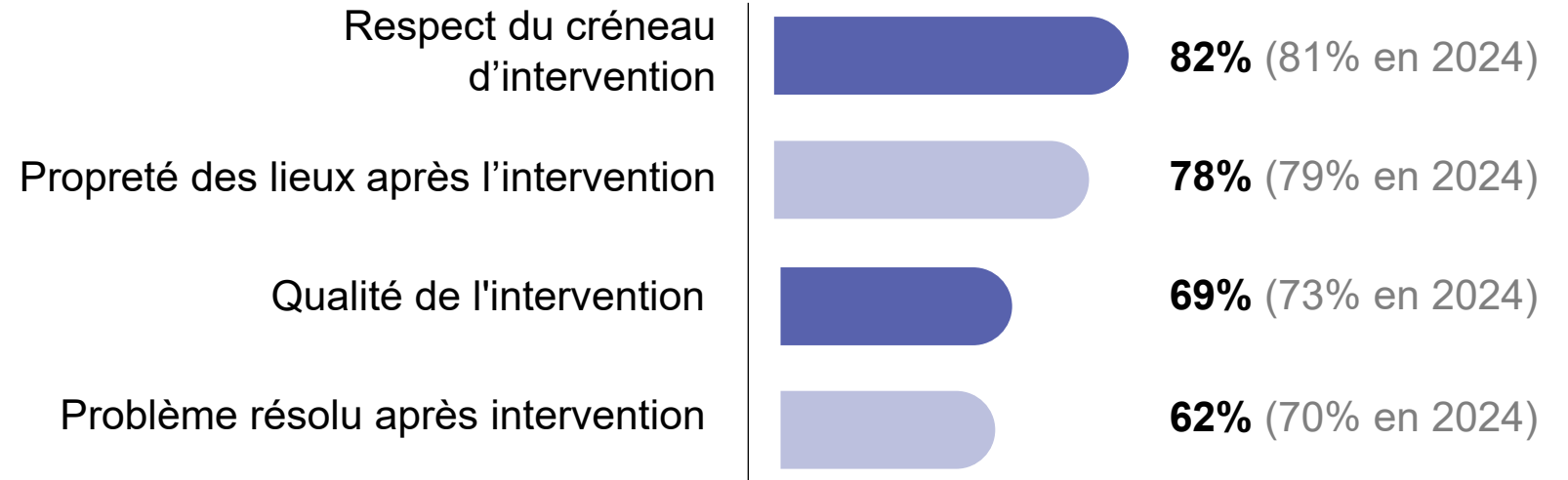


Enquête robinetterie : dépannage

154 réponses
Par mail et SMS



des locataires interrogés sont **globalement satisfaits** du dépannage réalisé dans leur logement (72 % en 2024)





Enquête Nouveaux entrants

474 réponses
Par mail et SMS



des locataires interrogés sont
globalement satisfaits
(89 % en 2024)

Informations fournies lors de la signature



Accueil lors du 1^{er} contact

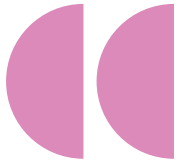


Propreté des parties communes



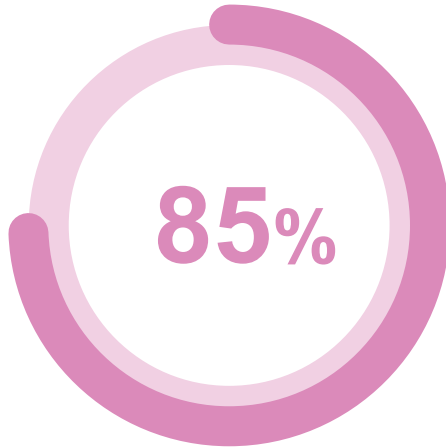
Propreté du logement





Enquête adaptation des logements

138 réponses
Par mail et SMS



des locataires interrogés sont
**globalement satisfaits des
travaux**

(91 % en 2024)

Projet : tester l'envoi d'une enquête par
mail et SMS

-> actuellement, faite par le responsable de
secteur avec le locataire lors de la réception des
travaux



Enquête astreinte

608 réponses
Par mail et SMS

Depuis février 2025



des locataires interrogés sont
**satisfaits de la prise en
charge de leur demande**



Actions mises en œuvre

- partage de ces résultats avec le prestataire d'astreinte REPARTIM – pistes d'amélioration en cours d'élaboration
- élaboration d'une fiche pratique dédiée pour sensibiliser les locataires à la notion d'urgence
- mise en place d'un callbot par REPARTIM pour réduire les délais d'attente
- publication d'un article dans le Mag' du mois de janvier 2026 et rappel dans le numéro de juin 2026

MERCI

