

Indicateurs de Performance Qualité

Année 2024



La demande de logement



Taux enregistrement de la demande

77%

Objectif : 100 %



Taux proposition entretien découverte

97%

Objectif : 100 %



Taux information décision CALEOL

90%

Objectif : 100 %

Etat des lieux



Vérification de la propreté du logement

95%

Objectif : 90 %



Vérification des équipements

80%

Objectif : 100 %



Taux de cylindres changés

98%

Objectif : 100 %



Taux ampoules LBC ou LED

100%

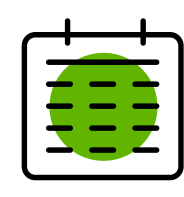
Objectif : 100 %



Taux équipements hydro-économiques

100%

Objectif : 100 %



Taux de proposition d'un entretien courtoisie

100%

Objectif : 100 %



Accompagnement démarches administratives

100%

Objectif : 100 %



Mise à disposition des documents (livret locataire, eco-guide...)

100%

Objectif : 100 %

Taux de conformité des réclamations d'insatisfaction

73%

Objectif : 90 %

Total des réclamations d'insatisfaction

370

Taux de conformité Troubles du Voisinage

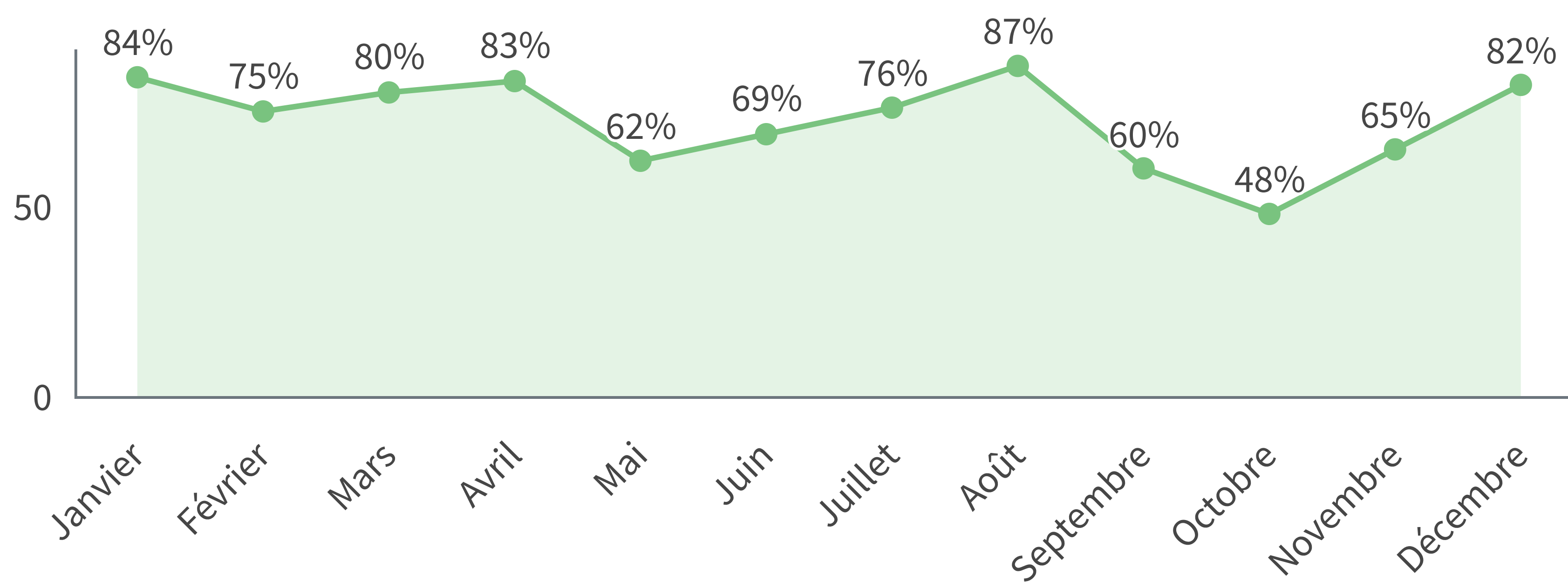
Nombre TDV

498

Moyenne

72%

Objectif : 90 %



Parcours résidentiel

Taux de contact dans les 20 jours pour une demande de mutation

80%

Objectif : 95 %

Taux de contact dans les 20 jours pour une demande d'adaptation

92%

Objectif : 95 %

Taux de proposition de visite conseil

95%

Objectif : 95 %

Travaux programmés

Taux d'information pour les travaux programmés réalisé au plus tard 8 jours ouvrés avant le démarrage (%) - Gros entretien/Amélioration

80%

Objectif : 95 %