



BILAN QUALITÉ



2023



L'OAH certifié QUALIBAIL

Le Bilan Qualité de service est établi en collaboration avec les équipes de l'OAH, parties prenantes de la démarche qualité partagée au sein du personnel.

Ce bilan est une synthèse des différents indicateurs et éléments de mesure compilés tout au long de l'année, permettant le pilotage de l'activité et de l'action qualité, celle-ci ayant pour objectif la satisfaction du locataire et la maîtrise des processus opérationnels.

Il a pour objectif de déterminer collectivement :

- les points forts et maîtrisés de notre activité,
- les points à améliorer et les actions à engager,
- les objectifs de l'année à venir,
- les éléments de la note de cadrage pluriannuelle.

Le bilan 2023 est réalisé lors de la réunion du 9 avril 2024, en présence des différents responsables de services.

SOMMAIRE

► Page 3

**La demande
et l'attribution de logement**

► Page 4

L'emménagement

► Page 5

En cours de location

► Page 6

Les interventions techniques

► Page 7

La propreté

► Page 8

Les actions

► Page 9

Les annexes



« Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le suivi des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des charges ; la prise en compte des mesures environnementales ; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire. »

La demande et l'attribution de logement

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Tableau de bord	Nb de demandes de logement enregistrées	746	828	NA	NA	
	Taux d'AR sous 8 jours du dépôt de dossier de demande de logement :	✔ 99%	100%	95%	90%	Changement obf / seuil pour 2024 : 100% et 95%
	Nb logements présentés en CAL	610	707	NA	NA	variation : -16% entre 2022 et 2023 variation : -32% entre 2021 et 2023
	Nb de dossiers présentés en CAL	2055	2126	NA	NA	variation : -3% entre 2022 et 2023 variation : -23% entre 2021 et 2023
	Taux d'information sous 3 jours de la décision CAL	✔ 100%	100%	100%	90%	
	Nb de demandes de mutation ou d'aménagement suite à changement de situation (santé, famille...)	61	79	NA	NA	98 % des demandes sont des demandes d'aménagement (1 mutation traitée en Q11) : - 54 aménagements PMR réalisés (98 en 2022 et 37 en 2021) dont 8 logts en motorisation volets et porte de garage, le reste en aménagement sanitaire (46). - 255 000 € TTC de budget contre 445 k€ (2022) et 242 k€ (2021)
	Taux de réponses sous 20 jours	✔ 100%	100%	100%	90%	

	Libellé	Valeur 2023	Valeur Antérieure	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Enquêtes	Satisfaction des conseils lors de l'étude de la demande de logement	✔ 98%	97%	90%	80%	Toutes les questions des enquêtes de satisfaction des locataires entrants présentent en 2023 des taux > objectif 90%
	Satisfaction de la qualité des informations transmises pour préparer l'emménagement	✔ 99%	98%	90%	80%	

	Lieux	Cotation / Valeur	Périmètre	Non conformités	Critères améliorables	Observation(s)
Audit	Service Logement	94%	<i>18 critères audités</i>	0	1	
Auto contrôles	Agences	100% 100% 100%	<i>Dossiers locataires entrants 2 dossiers / mois / agence</i>	Aucune	NA	<u>72 dossiers de nouveaux entrants contrôlés</u> : Proposition d'entretien découverte Affichage règlement CAL Présence Check-list contrôle

L'emménagement

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Tableau de bord	Nombre de contrats signés	535	584	NA	NA	
	Taux de proposition entretien de courtoisie	✔ 100%	100%	100%	90%	
	Taux de réalisation de l'entretien de courtoisie	✔ 75%	72%	75%	65%	
	Taux d'entretien courtoisie réalisé au logement	✔ 75%	74%	65%	55%	Changement objectif / seuil pour 2024 : 75% et 65%
	Taux de contrôle logement avant relocation	✔ 98%	96%	NA	NA	515 contrôles réalisés et tracés dans intranet 11 logements repris en l'état non concernés
	Taux de conformité des équipements	✔ 99%	99%	95%	90%	

	Libellé	Valeur 2023	Valeur Antérieure	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Enquêtes	Taux de retour	✔ 62%	66%	30%	20%	
	Satisfaction des relations avec les interlocuteurs	✔ 99%	99%	90%	80%	
	Etat général du logement	✔ 94%	93%	90%	80%	

	Lieux	Cotation / Valeur	Périmètre	Non conformités	Critères améliorables	Observation(s)
Audit	Agences (Ouest / Est) Pôle technique	97%	<i>46 critères audités</i>	1	1	3 audits réalisés
Auto contrôles	Agence	✔ 100%	<i>Dossiers locataires entrants 2 dossiers / mois / agence</i>	Aucune	NA	<u>72 dossiers de nouveaux entrants contrôlés :</u> Présence Check-list contrôle

En cours de location

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Tableau de bord	Nombre de départs	601	630	NA	NA	
	Nombre de réclamations (hors R-bis)	401	376	NA	NA	Administratives : 121 (138 en N-1) Techniques : 194 (160 en N-1) Troubles de voisinage : 86 (78 en N-1)
	Taux de réponse sous 8 jours (hors TRV)	✔ 96%	93%	95%	85%	
	Taux de réponse sous 8 jours (TRV)	✔ 100%	97%	95%	85%	

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Enquêtes	Taux de retour	✔ 42%	47%	30%	20%	
	Satisfaction du traitement suite à réclamation	✘ 69%	62%	85%	75%	
	Traitement des demandes administratives	✔ 94%	91%	90%	80%	
	Qualité de vie dans le quartier	✘ 69%	76%	80%	70%	Nord : 62% (73% en N-1) Ouest : 81% (80% en N-1) Est : 67% (75% en N-1)
	Contact / qualité de l'accueil	✔ 94%	94%	90%	80%	
	Information et communication	✔ 95%	96%	90%	80%	
	Satisfaction globale OAH	✔ 91%	93%	90%	80%	

	Lieux	Cotation / Valeur	Périmètre	Non conformités	Critères améliorables	Observation(s)
Audit	Agences Ouest et Est Pôle technique	88%	24 critères audités	0	3	3 audits réalisés

Les Interventions Techniques

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Tableau de bord	Nombre de DIT (délais 1,3,10 jours)	4 425	4 624	NA	NA	
	Taux de respect délais d'intervention suite à DIT	✔ 91%	91%	90%	80%	
	Taux de respect des délais à 1 jour	✔ 90%	89%	90%	80%	
	Taux de respect des délais à 3 jours	⚠ 88%	88%	90%	80%	
	Taux de respect des délais à 10 jours	✔ 92%	92%	90%	80%	
	Taux d'information des travaux planifiés	✔ 99%	67%	95%	85%	
	Taux de maintien des agréments prestataire	100%	100%	NA	NA	32 titulaires de marché évalués en 2023 1 mise en place de plan d'amélioration
	Nombre d'appels plateforme d'astreinte	36		NA	NA	

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Enquêtes	Fonctionnement des équipements collectifs	⚠ 85%	88%	90%	80%	
	Fonctionnement des équipements du logement	⚠ 86%	88%	90%	80%	
	Respect des rdv pour intervention suite DIT	✔ 99%	97%	90%	80%	
	Propreté du chantier à l'issue de l'intervention suite DIT	✔ 97%	98%	90%	80%	
	Qualité globale du traitement de la DIT	✔ 95%	97%	90%	80%	

La Propreté

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Tableau de bord	Taux de conformité grille de propreté logement	✔ 96%	92%	95%	85%	
	Insatisfaction propreté du logement à l'entrée (suite retour enquête)	3%	2%	NA	NA	15 locataires concernés Pas d'indemnisation (contre 3 (2021) et 2 (2020))
	Taux de conformité grille de propreté abords / PC	✔ 80%	74%	80%	70%	

	Libellé	Valeur 2023	Valeur 2022	Objectif 2023	Seuil 2023	Observation(s)
Enquêtes	Satisfaction propreté : Parties communes / abords	✘ 5,8 / 10	-	7 / 10	6 / 10	Valeur de l'enquete triennale soit 64,6%
	Propreté du logement à l'entrée	✔ 94%	96%	90%	80%	

	Lieux	Cotation / Valeur	Périmètre	Non conformités	Critères améliorables	Observation(s)
Audit	Agence Ouest	75%	8 critères audités		2	

BILAN DES ACTIONS

Réalisées en 2023

AXES ACTIVITES	ACTIONS	STATUT
Logement	Remise à jour de la politique d'attribution	Fait
Communication	Espace Locataire (phase 2) Mise à disposition informations DIT et réclamations	Fait
	Projet Nudge	Reporté 2024
	Déploiement écran Intratone	En cours
Modernisation	Dématérialisation des enquêtes de satisfaction	Fait
	Utilisation sms à destination des locataires	En cours
	Déploiement de la GED	En cours
Propreté	Mise en place équipe entretien abords	Fait

A mener en 2024

AXES	ACTIONS	STATUT
Propreté	Mise en place d'un indicateur complémentaire à la mesure du taux de contrôle (nombre d'entrées avec plus de 2 contrôles)	En cours
	Révision des marchés de nettoyage / conditions d'application des pénalités (avenant et/ou relance marchés)	En cours
Organisation	Révision charte Prestataires avec intégration des niveaux de satisfaction locataires mesurés avec Avis Locataire	A réaliser
	Internalisation de la prestation d'entretien VMC (hors VMC sanitaire)	En cours
	Campagne de recensement des composants logement	En cours
Charges	Mise en place de la facturation mensuelle de l'eau en fonction des consommations réelles des ménages	A réaliser
Communication	Projet Nudge	A réaliser
	Réalisation enquête locataire (DPE E et chauffage individuel) montant des dépenses et qualité confort thermique	A réaliser
	Relance communication (affichage) sensibilisation propreté des espaces communs	A réaliser
	Déploiement de la communication digitale (sms/mail) avec l'outil locataire	En cours



Les annexes

▶ Les indicateurs

▶ Les enquêtes de satisfaction

- Entrants
- Sortants
- DIT
- Unicia Dépannage
- Unicia Maintenance

▶ Les résultats de l'enquête triennale

- Infographie générale
- Chiffres Bilan

▶ Les réclamations

▶ Les auto-contrôles

▶ Le bilan Prestataires







▶ La communication Locataires



(à venir dans Résidence 07/24)















Indicateurs Qualibail 2023





La demande et l'attribution de logement



		Echantillon (mois)	Valeur du mois	Valeur sur 12 mois glissants
Taux d'envoi des AR du dépôt de dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours	Objectif (95%) Seuil (90%)	47 courriers	 98%	 99%
Taux d'information sous 3 jours de la décision de la CAL	Objectif (100%) Seuil (90%)	47 courriers	 100%	 100%
Taux de prise de contact sous 20 jours (recherche de logement adapté à l'évolution de vos besoins)	Objectif (100%) Seuil (90%)	3 courriers	 100%	 100%

		Echantillon (mois)	Valeur du mois	Valeur sur 12 mois glissants
Taux de proposition de l'entretien de courtoisie	Objectif (100%) Seuil (90%)	49 contrats	 100%	 100%

		Echantillon (mois)	Valeur du mois	Valeur sur 12 mois glissants
Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours (hors troubles de voisinage)	Objectif (95%) Seuil (85%)	31 réclamations	 94%	 96%
Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours (pour troubles de voisinage)		10 réclamations	 100%	 100%

		Echantillon (mois)	Valeur du mois	Valeur sur 12 mois glissants
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT : 1,3 et 10 jours (valeur M-1)	Objectif (90%) Seuil (80%)	341 DIT	 89%	 91%
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT (1 jour) (valeur M-1)		22 DIT	 82%	 90%
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT (3 jours) (valeur M-1)		88 DIT	 86%	 88%
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT (10 jours) (valeur M-1)		231 DIT	 91%	 92%

		Echantillon (mois)	Valeur du mois	Valeur sur 12 mois glissants
Taux de conformité à la grille de contrôle de propreté logement	Objectif (95%) Seuil (85%)	39 contrôles	 100%	 96%
Taux de conformité à la grille de propreté (Parties communes et abords)	Objectif (80%) Seuil (70%)	50 contrôles	 91%	 80%

		Echantillon (mois)	Valeur du mois	Valeur sur 12 mois glissants
Taux de respect des délais d'information des travaux planifiés (8 jours)	Objectif (95%) Seuil (85%)	1 note(s)	 100%	 99%

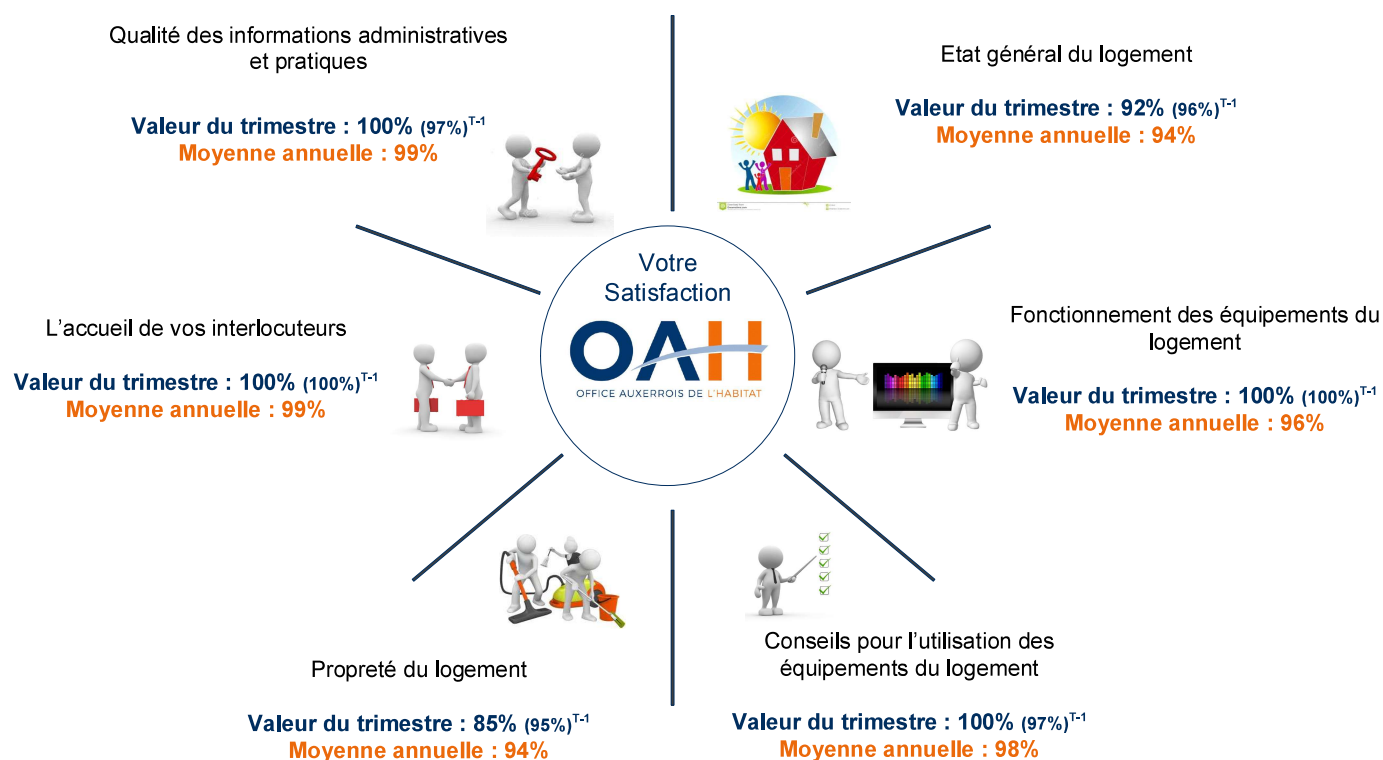
La satisfaction des locataires entrants 2023

Taux de retour annuel moyen des enquêtes : 62%



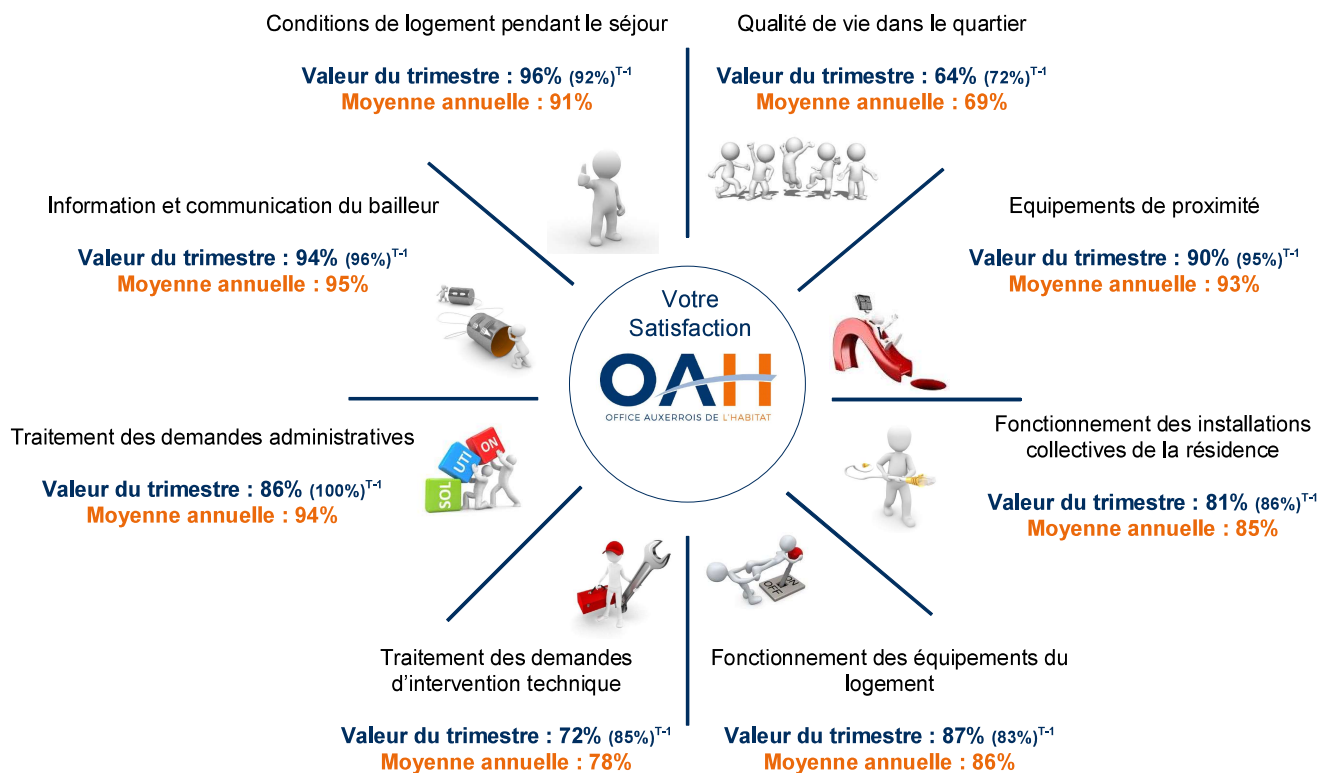
La demande et l'attribution du logement	Satisfaction du trimestre	Satisfaction T-1	Moyenne annuelle
Conseils lors de l'étude de la demande de logement	99%	97%	98%
Qualité des informations nécessaires à la préparation de l'emménagement	100%	99%	99%

L'entrée dans les lieux :



La satisfaction des locataires sortants 2023

Taux de retour annuel moyen des enquêtes : 44%

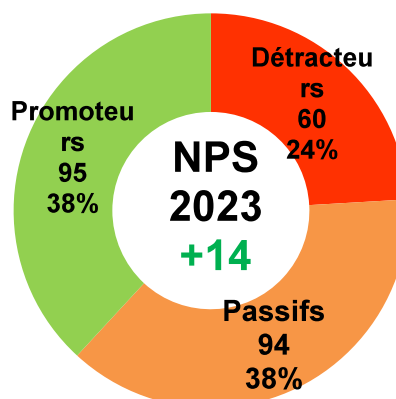
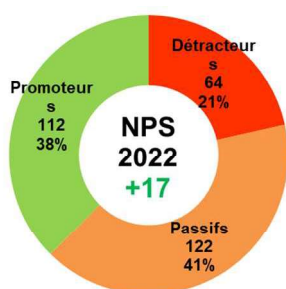


La recommandation à un tiers (en %) sur une échelle de 0 à 10 - Net Promoter Score (NPS)

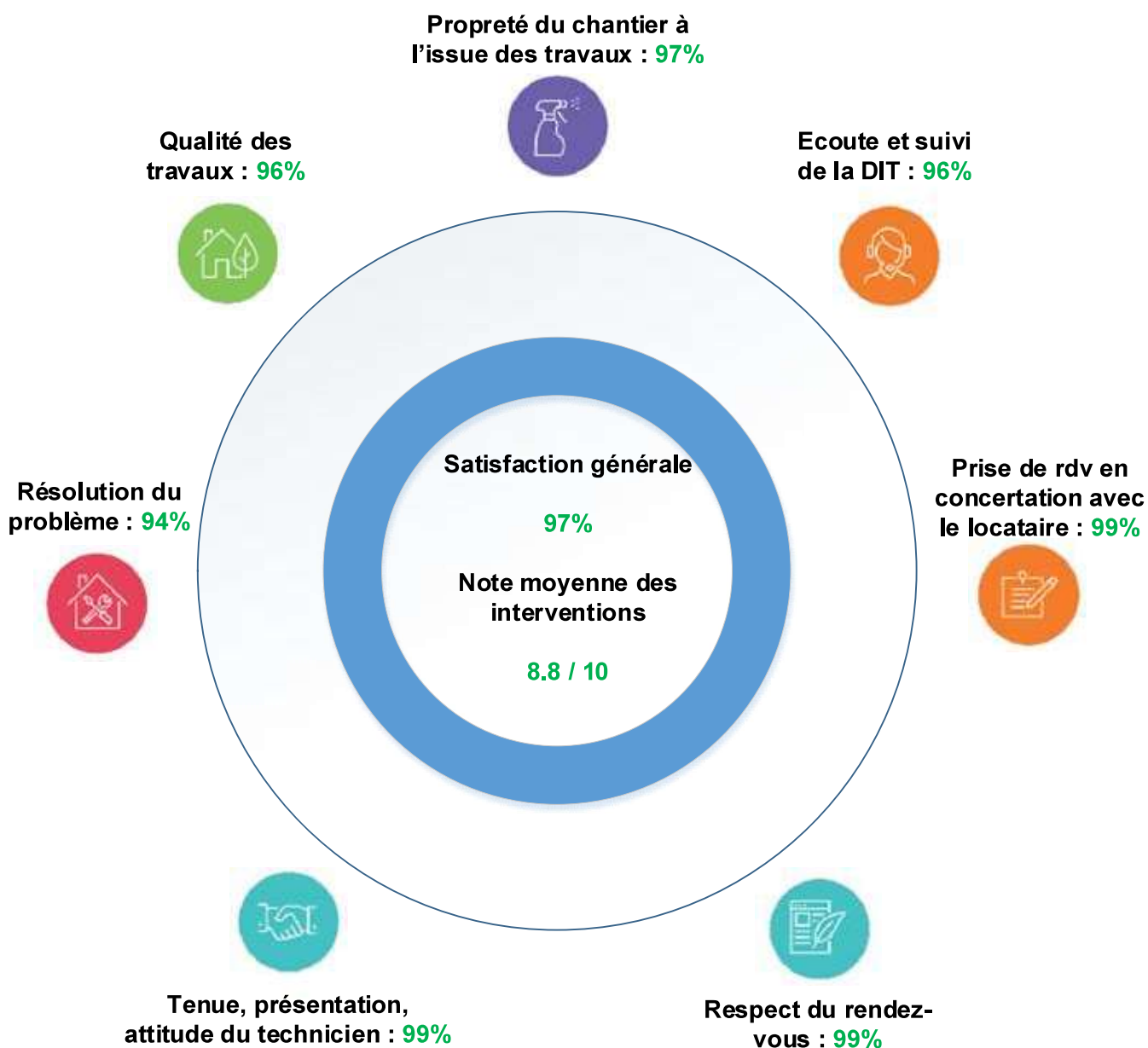
	Détracteurs							Passifs		Promoteurs	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1er trimestre 2023	1	2	0	1	0	7	6	5	19	5	11
2nd trimestre 2023	1	1	0	0	1	3	6	8	7	8	10
3ème trimestre 2023	1	0	1	0	2	7	2	10	19	12	24
4ème trimestre 2023	2	0	2	2	2	3	7	8	18	14	11
Total 2023 en nombre	5	3	3	3	5	20	21	31	63	39	56
Total 2023 en %age	2%	1%	1%	1%	2%	8%	8%	12%	25%	16%	22%

↓

NET PROMOTER SCORE =
% PROMOTEURS - % DETRACTEURS



Enquête locataires suite DIT : Résultats 2023



Enquête Dépannage

7 envois durant la période du 23/10/2023 au 22/12/2023

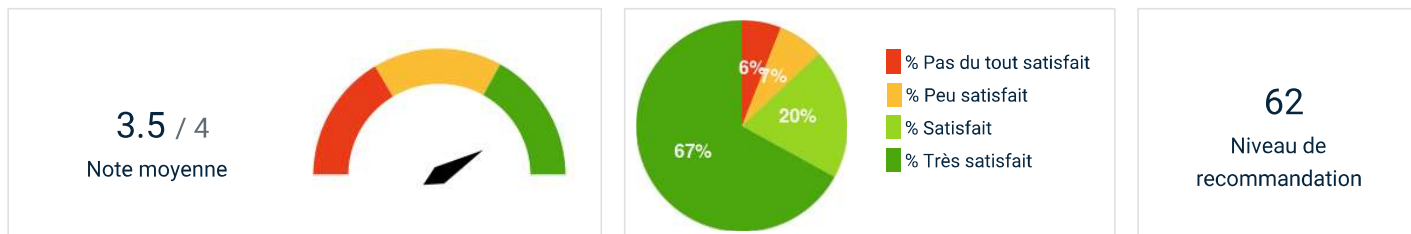
Filter Prestataire : (vide), UNICIA

Filter Date d'intervention : (vide), 09/11/2023, 10/11/2023, 08/11/2023, 06/11/2023, 07/11/2023, 08/12/2023, 04/12/2023, 07/12/2023, 06/12/2023, 09/12/2023, 05/12/2023, 25/09/2023, 26/09/2023, 27/09/2023, 28/09/2023, 29/09/2023, 16/10/2023, 19/10/2023, 20/10/2023, 17/10/2023, 18/10/2023, 12/12/2023, 14/12/2023, 13/12/2023, 15/12/2023, 11/12/2023, 23/10/2023, 24/10/2023, 26/10/2023, 25/10/2023, 27/10/2023, 01/12/2023, 28/11/2023, 29/11/2023, 27/11/2023, 30/11/2023

Informations générales

22% Taux de retour	56 Retours	251 Contactés	0 Non Contactés	251 Destinataires
88% Satisfaction	129 Clics	4 Désinscriptions	0 Non Concernés	0 Mails d'alerte

Note globale



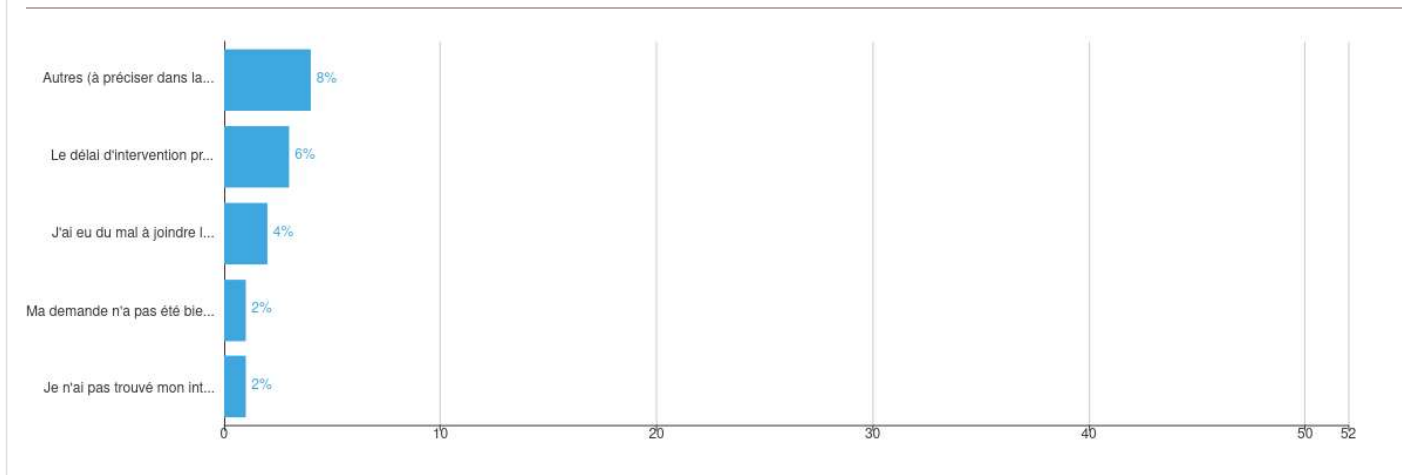
Détails par question

Satisfaction qualité d'échange

Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre demande par notre prestataire ?



Causes d'insatisfactions



Enquête Maintenance

10 envois durant la période du 23/10/2023 au 11/03/2024

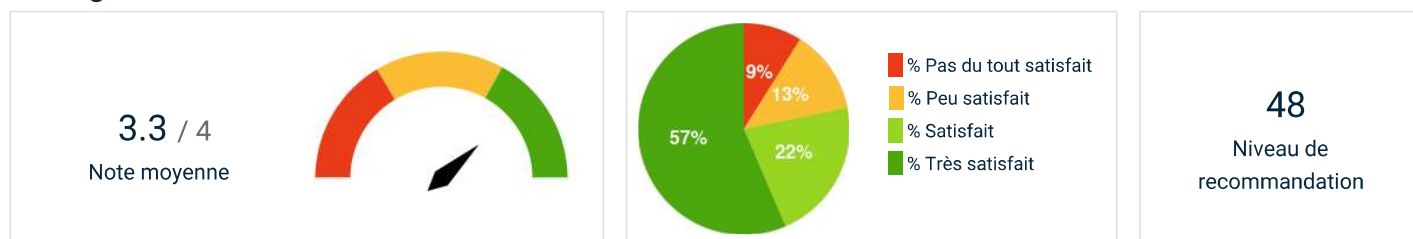
Filtre Prestataire : UNICIA

Filtre Date d'intervention : (vide), 08/11/2023, 06/11/2023, 27/09/2023, 26/09/2023, 28/09/2023, 25/09/2023, 17/10/2023, 16/10/2023, 18/10/2023, 19/10/2023, 25/10/2023, 23/10/2023, 24/10/2023, 27/10/2023, 26/10/2023

Informations générales

22% Taux de retour	81 Retours	361 Contactés	0 Non Contactés	361 Destinataires
78% Satisfaction	172 Clics	2 Désinscriptions	0 Non Concernés	0 Mails d'alerte

Note globale



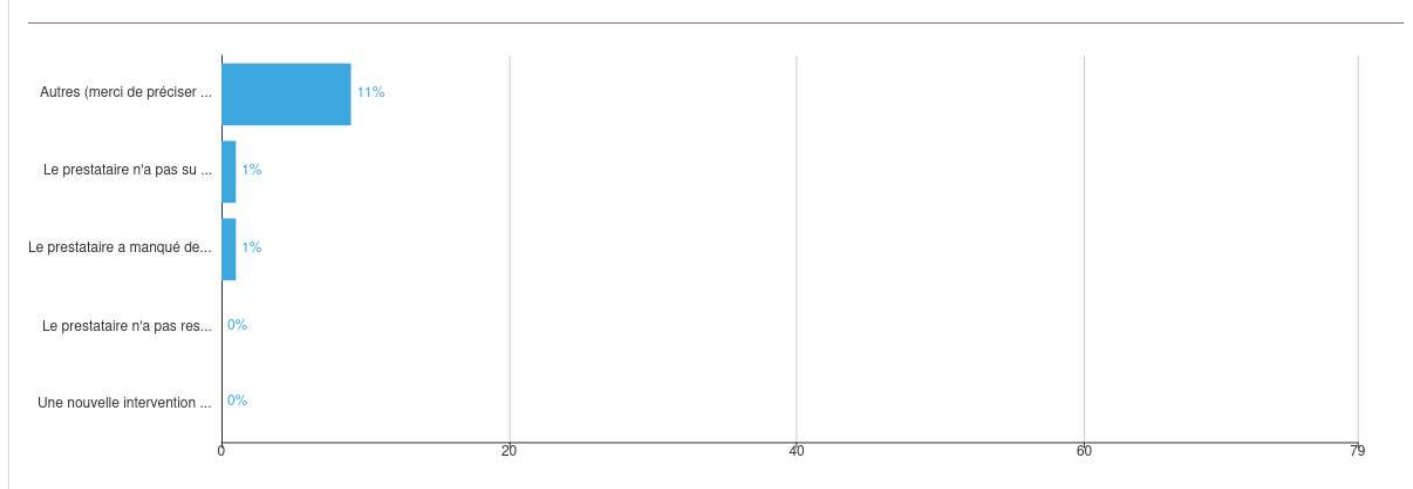
Détails par question

Q1

Etes-vous satisfait du déroulement de l'intervention de notre prestataire dans le cadre de sa visite de maintenance ?



Causes d'insatisfactions



Enquête triennale 2023

Réalisée sur un panel de 601 locataires





Principaux résultats



National
hors IDF

Rappel 2019

En région
BFC

SATISFAIT
Plutôt / Très

PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

Base

	Base	PAS SATISFAIT Pas du tout / Plutôt pas		SATISFAIT Plutôt / Très		En région BFC	Rappel 2019	National hors IDF
Qualité de vie dans le quartier	583	15,4%	7,0 8,4	43,9	40,7	78%	76,1%	76%
Résidence / immeuble	491	25,9%	13,2 12,6	46,6	27,5	74%	Nouvelle question 2023	72%
Propreté générale des parties communes intérieures	486	35,4%	19,1 16,3	39,9	24,7	67%	65,8%	69%
Propreté des espaces extérieurs	477	35,4%	18,0 17,4	39,8	24,7	68%	68,4%	65%
Etat et fonctionnement des équipements de l'immeuble	469	20,5%	7,7 12,8	48,0	31,6	74%	79,6%	75%
Intervention du bailleur (pannes techniques résidence)	133	35,3%	20,3 15,0	45,1	19,5	NC	Non comparable	59%
Logement	600	15,0%	6,5 8,5	47,2	37,8	81%	82,4%	80%
Etat et fonctionnement des équipements du logement	596	25,5%	9,4 16,1	45,8	28,7	75%	76,1%	75%
Accueil réservé par OAH	548	17,7%	7,5 10,2	42,9	39,4	85%	87,9%	83%
Traitement de la dernière demande	197	34,5%	18,8 15,7	36,0	29,4	NC	Non comparable	55%
Information et communication	576	16,8%	8,7 8,2	48,3	34,9	80%	90,0%	78%
Satisfaction générale	600	13,7%	9,0	57,9	28,4	82%	91%	81%

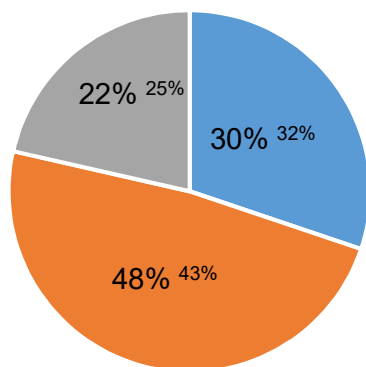
LES RECLAMATIONS LOCATAIRES - ANNEE 2023

	Nombre	%
Administratif	121	30%
Technique	194	48%
Trouble de voisinage	86	21%
	401	100%

Provenance :

Courrier	41%	56% en 2022
Mail	39%	41% en 2022
Espaces loc	18%	
Autres	2%	

Répartition par type de réclamations

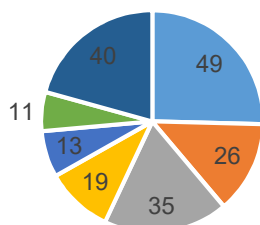


■ Administratif ■ Technique ■ Trouble de voisinage

Les réclamations d'ordre technique

	2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Chauffage / eau chaude	62	33%	49	25%
Isolation / menuiserie	26	14%	26	13%
Hygiène / nettoyage	34	18%	35	18%
Plomberie	15	8%	19	10%
VMC			13	7%
Sinistre			11	6%
Autres corps d'état	52	28%	40	21%
	189	100%	193	100%

Répartition par corps d'état



■ Chauffage / eau chaude ■ Isolation / menuiserie ■ Hygiène / nettoyage
 ■ Plomberie ■ VMC ■ Sinistre
 ■ Autres corps d'état

Evaluation des prestataires agréés 2023

Titulaire	Marché	Intitulé	Note (/200 points)	Observations particulières	Propositions	Nombre de factures	CCL
BC entreprise	2017/192	Contrat d'entretien robinetterie	-	Non évaluable	-	1	mars-23
UNICIA	2022-02	Contrat d'entretien robinetterie	170	Respect délais d'intervention : 39 / 54 factures (72%) Facturation : délais d'envoi de la facture : 42 / 54 (78%)	Renouvellement de l'agrément	54	mars-23
EGITEC	2020-114	Entretien annuel des toitures terrasses	200	-	Renouvellement de l'agrément	20	mars-23
SMAC	2020-115	Entretien annuel des toitures terrasses	-	Non évaluable	-	5	mars-23
ISTA	2020-118	Location de compteur ECS et eau froide	-	Non évaluable	-	8	mars-23
Deca Propreté	2020-01	Nettoyage intérieur des logements et des parties communes	192,5	Respect des rdv : 394 / 444 (soit 88%) Complétude de la facture : 362 / 444 (soit 82% de conformité)	Renouvellement de l'agrément	444	juin-23
Alta Etic	2020-02	Veille téléphonique astreinte	200	-	Renouvellement de l'agrément	10	juin-23
Michel SA	2020-03	Maçonnerie - Clôture - Ouvrage divers - Génie Civil	NA	Echantillon insuffisant	NA	4	juin-23
Technique & décor	2020-04	Peinture intérieure et communs - revêtements de sols - Agence Nord	195	Complétude de la facture : 105 / 130 (soit 81% de conformité)	Renouvellement de l'agrément	130	juin-23
Asseline	2020-05	Peinture intérieure et communs - revêtements de sols - Agence Ouest	155	Respect des rdv : 75 / 112 (soit 67%) Respect des délais d'intervention : 79 / 112 (soit 71%) Complétude de la facture : 68 / 112 (soit 61%)	Renouvellement de l'agrément	112	juin-23
Pechenot Peinture	2020-06	Peinture intérieure et communs - revêtements de sols - Agence Est	200	-	Renouvellement de l'agrément	80	juin-23
Apagelec	2020-08	Electricité - courants forts - VMC	195	Respect délai d'envoi des factures : 37 / 47 (soit 79%)	Renouvellement de l'agrément	47	juin-23
ANS	2020-09	Désinsectisation - Désinfection - Dératation	200	Respect délai d'envoi des factures : 189 / 219 (soit 86%)	Renouvellement de l'agrément	219	juin-23
ETPB	2020-10	Terrassement - voirie - réseau divers	177,5	Respect des délais d'intervention : 17 / 21 (soit 81%) Complétude de la facture : 8 / 21 (soit 38%)	Renouvellement de l'agrément	21	juin-23
Morisset	2020-11	Electricité - courants faibles	195	Respect délai d'envoi des factures : 32 / 45 (soit 71%)	Renouvellement de l'agrément	45	juin-23
Jobard	2020-123	Désamiantage	NA	Echantillon insuffisant	NA	2	juin-23
Assainiclean	2020-13	Assainissement	200	-	Renouvellement de l'agrément	169	juin-23
Snavab	2020-14	Assainissement	NA	NA	NA	0	juin-23
Ouest Acro	2020-15	Cordiste	NA	NA	NA	0	juin-23

Evaluation des prestataires agréés 2023

Titulaire	Marché	Intitulé	Note (/200 points)	Observations particulières	Propositions	Nombre de factures	CCL
Logiservices	2020-16	Nettoyage des façades	NA	NA	NA	0	juin-23
Montillet	2020-18	Vitrerie – ouvrage divers	NA	NA	NA	0	juin-23
Montillet	2020-19	Serrurerie	192,5	Respect des rdv : 25 / 28 (soit 89%)	Renouvellement de l'agrément	28	juin-23
Catoire	2020-32-1	Couverture – charpente	195	Respect délai d'envoi des factures : 28 / 33 (soit 85%)	Renouvellement de l'agrément	33	juin-23
DURY	2020-32-2	Couverture – charpente	NA	Echantillon insuffisant		4	juin-23
Engie Solutions	2020-33	Plomberie Sanitaire Chauffage	195	Respect délai d'envoi des factures : 66 / 81 (soit 82%)	Renouvellement de l'agrément	81	juin-23
Guyot	2020-37	Cloison sèche - Plâtre	200	-	Renouvellement de l'agrément	25	juin-23
GLS	2020-38	Menuiserie PVC	200	-	Renouvellement de l'agrément	16	juin-23
Dalkia	2021-18	Contrat d'exploitation des installations de chauffage - Sainte Geneviève	200	-	Renouvellement de l'agrément	10	juin-23
David	2021-22	Carrelage – faïence	NA	Non noté - Cessation d'activité	NA		juin-23
Turrou	2021-23	Menuiserie Bois	175	Respect des délais d'intervention : 8/14 soit 57%	Renouvellement de l'agrément	14	juin-23
Passerelle	2021-63	Collecte, acheminement et tri en déchetteries des déchets en pieds d'immeubles	200	-	Renouvellement de l'agrément	10	juin-23
BERTON	2022-13	Prestations de déménagement-entrées 65 à 81 - Quartier Ste Geneviève	200	-	Renouvellement de l'agrément	16	juin-23
AG-NET Propreté	2022-68-1	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Ouest (Parc / Sainte-Geneviève)	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23
AG-NET Propreté	2022-68-2	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Nord (Saint-Siméon + Divers quartiers)	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23
Derichebourg	2022-70-1	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Ouest (divers quartiers)	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23
Derichebourg	2022-70-2	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Est	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23
Onet	2022-71	Nettoyage des locaux OAH	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23

Evaluation des prestataires agréés 2023

Titulaire	Marché	Intitulé	Note (/200 points)	Observations particulières	Propositions	Nombre de factures	CCL
Deca Propreté	2022-96	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Nord (Rosoirs + Gembloux)	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23
Promut	2022-98	Entretien des parties communes - Résidence de l'Europe - Tonnerre	NA	Evaluation reportée au CCL de septembre 2023 (échantillon de factures non représentatif à ce jour)	NA		juin-23
Régie OAH	-	Interventions logements et parties communes internes à l'OAH, TCE (plomberie, électricité, menuiserie...)		Indicateur : taux de respect des délais d'intervention à la suite d'une demande d'intervention technique (1, 3, 10 jours) Valeur sur 12 mois glissants : 91 % Objectif : 90 % / Seuil : 80 % Valeur à l'objectif			juin-23
Arlil	2021-13 2022-25	Vérification périodique des installations de sécurité incendie et réparations / Contrat d'entretien et de maintenance des extincteurs de l'OAH	177,5	Facturation : respect des délais d'envoi de la facture : 8 / 27 soit 30% Respect des délais d'intervention : 23 / 27 soit 85%	Renouvellement de l'agrément	27	sept-23
Engie Home Services	2021-33	Accord cadre - Travaux d'adaptation pour personnes à mobilité réduite	200	-	Renouvellement de l'agrément	21	sept-23
Asseline	2022-67	Réfection en peinture des métalleries et boiseries extérieures	NA	Echantillon insuffisant	NA	-	sept-23
TK Elevator	2022-51	Maintenance des ascenseurs & systèmes fermeture automatique	195	Facturation : respect des délais d'envoi de la facture : 10 / 16 soit 63%	Renouvellement de l'agrément	16	sept-23
Promut	2022-98	Entretien des parties communes - Résidence de l'Europe - Tonnerre	NA	Echantillon insuffisant	NA	-	sept-23
AG-NET Propreté	2022-68	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Ouest (Parc / Sainte-Genève) Agence Nord (Saint-Siméon + Divers quartiers)	200	-	Renouvellement de l'agrément	18	sept-23
Derichebourg	2022-70	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Ouest (divers quartiers) + Agence Est	125	Respect des délais d'intervention : 10/18 soit 56% Efficacité de la prestation : 9/18 soit 50%	Mise en place d'un plan d'amélioration	18	sept-23
Deca Propreté	2022-96	Entretien et nettoyage des parties communes des résidences - Agence Nord (Rosoirs + Gembloux)	NA	Echantillon insuffisant	NA	-	sept-23
Dalkia	2018-162 2023-163 2021-18	Exploitation des installations thermiques Saint-Siméon / Rosoirs / Peigné / Bahia / Saint-Georges / P&M Curie / Sainte-Genève		Cette évaluation sera réalisée à l'issue de la période hivernale (CCL de juin 2024).			déc-23
Engie Home services	2022-01 2022-09	Installations individuelles de production de chauffage, d'eau chaude sanitaire et installations collectives de ventilation asservies aux appareils gaz	200	Cette évaluation sera réalisée à l'issue de la période hivernale (CCL de juin 2024).	Renouvellement de l'agrément	84	déc-23

Evaluation des prestataires agréés 2023

Titulaire	Marché	Intitulé	Note (/200 points)	Observations particulières	Propositions	Nombre de factures	CCL
Engie Home services	2022-91	Accord cadre - Travaux d'adaptation pour personnes à mobilité réduite	200	-	Renouvellement de l'agrément	29	déc-23
Engie Solutions	2018/164-165	Exploitation des installations thermiques Plattes / Saint-Amarin / Turgotine / La Roue / Clairions / Colette / J. Herold / Fontaine Rouge		Cette évaluation sera réalisée à l'issue de la période hivernale (CCL de juin 2024).			déc-23
Id-Verde	2021-55	Entretien des espaces verts (Saint-Siméon - Vaulabelle - Gérot)	200	-	Renouvellement de l'agrément	11	déc-23
BC Entreprise	2017-192	Contrat d'entretien robinetterie	200	-	Renouvellement de l'agrément	12	déc-23
Terideal	2021-56	Entretien des espaces verts (Rosoirs Brichères)	-	Echantillon insuffisant / sera évalué ultérieurement	NA	9	déc-23
Asseline	2022-45	Réfection en peinture des métalleries et boiseries extérieures	-	Echantillon insuffisant / sera évalué ultérieurement	NA	0	déc-23
Technique & décor	2022-44	Réfection en peinture des métalleries et boiseries extérieures	-	Echantillon insuffisant / sera évalué ultérieurement	NA	0	déc-23
Morisset	2022-48	Remplacement d'interphonie par système Vigik / intratone - Divers quartiers	-	Echantillon insuffisant / sera évalué ultérieurement	NA	0	déc-23