



BILAN QUALITÉ

2024

Points forts Points faibles



Répondeur Imm'OPAL saturé

Aucune enquête

Non respect 3.6

Absence de photos représentatives des logements à la location

Affichage non mis en valeur

Pas de communication interne/externe après bilan qualité

Nettoyage des logements

Indication des entretiens/vérifications des appareils non mis à jour dans logements et PC

Pas assez de logements mis en ligne

Pas de suivi de l'enquête triennale

JAVELO pour le suivi

Docs qualité qui valorise l'OPAL

Délai réactivité DIT

Outil SCORE

Fraudes

Bonne appropriation des engagements

Tuto Youtube

Direction générale impliquée

Intranet/extranet

Sondage QVT

Charte qualité pour les prestataires

N° unique

Les indicateurs



Indicateurs		Taux de conformité	Objectifs	Seuils
N°	Engagement	2024		
1.1	Logements disponibles à la location sur le site de l'OPAL	4,49%	20%	
1.2	Entretien téléphonique ou physique avant proposition logement	98%	100%	
1.3	Simulation APL / AL + instruction dossier FSL	98,84%	100%	
2.1	Contrôle sécurité	98,46%	100%	
2.2	Contrôle propreté	89,47%	100%	
2.3	Pack confort	90,03%	100%	
2.4	Proposition VPE	86,31%	100%	
2.5	Remise documents utiles	94,86%	100%	
3.2	DIT urgente 2h	78,76%	100%	
3.2	DIT normale 48h	72,91%	100%	
3.3	SMS émis suite DIT hors contrat	91,43%	100%	
3.4	Gestion troubles de voisinages dans les 10 jours	75,77%	100%	
3.5	Réponse aux courriers dans les 10 jours - Agences	97,71%	100%	
3.5	Réponse aux courriers dans les 10 jours – DG/Président	70,76%	100%	
3.6	Prestataires préviennent en cas de retard pour une intervention chez le locataire	17,05%	100%	
4.1	MSC	18,05	16/20	
4.1	MSO	17,02	16/20	
5.3	Contrôle des équipements de sécurité	86,65% JUIN / 91,37 % DEC	100%	
6.1	Information aux locataires des travaux dans leurs résidences 8 jours ouvrés	75%	100%	
7.1	Problèmes santé/handicap, réalisation d'un diagnostic dans les 30 jours	28,25%	100%	
7.2	Adaptation de logement + de 65 ans, contact dans les 20 jours	55,13%	100%	
8.1	Délais de paiements			
8.1	Délais de paiements - Agences	158		
8.1	Délais de paiements - Contentieux	48		
8.1	Délais de paiements - Social	5		
8.1	Relances impayé	156		
8.1	Aides FSL	18		
9.1	Réalisation visite conseil	69,90%		
9.1	Proposition visite conseil	90,30%	100%	