

# EN 2019, AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAITS DE NOS SERVICES ?

Altéal est engagé dans une démarche Qualité Qualibail III qui repose sur 6 engagements dont nous mesurons régulièrement le respect par le biais d'enquêtes de satisfaction menées auprès d'un échantillon de locataires. Comme chaque année, nous avons procédé à l'analyse de ces enquêtes. En voici quelques éléments marquants.



Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

91,95%

des grilles de contrôle de propreté des logements conformes sur 2 149 états des lieux d'entrée réalisés en 2019



Traiter vos demandes d'intervention

94,44%

des demandes d'intervention sont traités dans les délais sur les 11 957 demandes d'intervention traitées par la gestion de Proximité

+ 90,77%

d'appels servis en période d'astreinte parmi les 1 939 appels reçus en 2019.

## Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

Lors de la commission annuelle 2019, 122 entreprises ont été évaluées en croisant les résultats des enquêtes de satisfaction auprès de nos locataires et les informations collectées par nos équipes de terrain. 9 entreprises ont été concernées par l'ouverture de plans d'action prestataires visant à améliorer leurs résultats.

**ALTÉAL**

L'HABITAT SOCIAL À VISAGE HUMAIN

