

BULLETIN D'INFORMATION

Découvrez notre démarche qualité

Votre satisfaction est notre priorité !

En septembre 2017, nous avons décidé de mettre en place le référentiel national Qualibail.

Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés, il améliore le confort et la sécurité des résidents.

Qualibail agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le traitement des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des consommations; la prise en compte du respect de l'environnement ; l'amélioration de l'information donnée aux locataires ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire.

Un audit réalisé par un organisme indépendant (AFNOR certification) aura lieu en décembre 2018 pour vérifier le respect de nos engagements.

Nous souhaitons vous informer en toute transparence des premiers résultats mesurés et de notre plan d'action pour poursuivre nos efforts.

Vous écouter

Plusieurs enquêtes sont mises en place pour recueillir votre avis.

→ Enquête triennale 2017 – 1000 répondants

- ❖ Recommandation : **92 %**
- ❖ Conditions d'entrée : **91,9 %**
- ❖ Qualité de vie dans le quartier : **87,9 %**
- ❖ Qualité des espaces et des services publics : **89,2 %**
- ❖ Propreté des parties communes : **81 %**
- ❖ Propreté des espaces extérieurs : **80,2 %**
- ❖ Fonctionnement et entretien des équipements techniques de l'immeuble : **88,4 %**
- ❖ Interventions sur les équipements collectifs : **81,6 %**
- ❖ Interventions sur les ascenseurs : **88,4 %**
- ❖ Fonctionnement du chauffage : **77,3 %**
- ❖ Satisfait du logement : **91,4 %**
- ❖ Fonctionnement des équipements techniques du logement : **89,3 %**
- ❖ Interventions dans le logement : **85,4 %**
- ❖ Traitement des réclamations techniques : **67,3 %**
- ❖ Traitement des réclamations administratives : **59,1 %**

- ❖ Accueil et contact avec le bailleur : **95,3 %**
- ❖ Satisfaction globale : **95,4 %**

→ Enquête suite à intervention technique

- ❖ Satisfaction globale sur la prise en charge des DIT : **90 %**
- ❖ Informations transmises au locataire suite à la demande : **90 %**
- ❖ Respect du RDV : **90 %**
- ❖ Identification de l'entreprise par un badge : **66 %**
- ❖ Qualité de l'intervention : **91 %**

→ Enquête nouveaux entrants

- ❖ Satisfaction globale : **77 %**
- ❖ Professionnalisme phase prospection : **92 %**
- ❖ Entretien découverte : **81 %**
- ❖ Qualité informations fournies sur le contrat : **91 %**
- ❖ Qualité de l'état des lieux : **72 %**
- ❖ Qualité du logement : **54 %**
- ❖ **45 %** des locataires ont formulé une demande - 100 % n'ont pas été informés du suivi de la demande
- ❖ Satisfait de la résidence et du cadre de vie : **72 %**

→ Enquête locataires ayant quitté nos logements

- ❖ Prise en charge du préavis : **94,5 %**
- ❖ Bénéficié d'une visite conseil : **81 %**
- ❖ Satisfait de la visite conseil : **100 %**
- ❖ Estimation chiffrée faite lors de la visite conseil : **64 %**
- ❖ Satisfaite de l'état des lieux de sortie : **96,5 %**
- ❖ Satisfaction globale : **79,5 %**
- ❖ Taux de recommandation **63 %**

Un entretien courtoisie est réalisé par téléphone environ un mois après l'entrée dans les lieux des nouveaux locataires. Les premiers résultats sont encourageants.

❖ **97,9 % des locataires sont bien installés**



❖ **85,4 % des locataires pour qui tout va bien**



❖ **31,3 % des locataires ont rencontré des problèmes**



❖ **91,5 % savent trouver les informations sur les contrats**



❖ **50 % ne connaissent pas le numéro d'urgence**



Contrôler le respect des engagements

Afin d'assurer le respect des engagements Qualibail, nous menons des audits et mesurons des indicateurs.

→ L'audit interne indépendant

Le bailleur social Chaumont Habitat et le cabinet Delcoop ont réalisé pour la première fois un audit blanc du 15 au 22 novembre 2018. 13 non-conformités mineures et 7 points sensibles ont été relevés.

Cet exercice a permis une remise en question de nos pratiques et la nécessité de déployer des actions pour réussir ce défi et mieux vous satisfaire.

→ Indicateurs

	Résultat au 26/11/18
Taux d'accusé réception dans un délai de 8 jours suite à une demande de logement	92,52 %
Taux de réponse de la décision de la Commission d'Attribution des Logements dans un délai de 3 jours	80 %
Taux de conformité à la grille de contrôle de propreté du logement	84,85 %
Taux de proposition d'un entretien courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans le logement	84,5 %
Taux de réponse dans les délais suite à réclamation écrite	22,25 %

taux d'accusé réception dans les délais pour les troubles de voisinage		45 %
Taux de respect des délais pour agir (1, 3, 10 jours ou délais contractuels) pour les demandes d'interventions techniques	Sans délai	49 %
	3 jours	59 %
	10 jours	75 %
Taux de conformité à la grille de contrôle de nettoyage immeuble et abords		73 %
Taux d'information réalisés dans le délai de 8 jours pour les travaux programmés		100 %
Taux de contact dans les délais pour l'entretien d'étude de la situation familiale		100 %



Notre plan d'amélioration...

...nous nous engageons à :

- **Améliorer** la prise en charge de vos réclamations écrites (courriers et mails) en veillant à mener une action sous 8 jours maximum.
- **Réaliser** plus de contrôles propreté pour assurer le respect des règles définies.
- **Renforcer** la traçabilité des actions menées suite à vos demandes techniques et administratives et vous tenir informés
- **Étudier** vos demandes d'échange de logement sous 20 jours maximum

Vos représentants sont informés de la démarche qualité et ont assisté à une présentation des résultats le 27/11/2018.

Une suggestion ? Une réclamation ?

N'hésitez pas à vous adresser à notre service qualité (qualite@habitat70.fr) ou encore à votre agence.

Nous nous engageons à vous apporter des éléments de réponse sous 8 jours maximum.

