

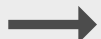
Depuis 2013, Habitat 70 s'est engagé dans une démarche qualité, renforcée par la certification Qualibail obtenue en décembre 2018.

Qualibail est un dispositif de qualité de service tourné vers le locataire : un même niveau de service, un système d'amélioration continue qui s'appuie sur les contrôles des équipes d'Habitat 70 et les enquêtes de satisfactions auprès des locataires.



1223

nouveaux entrants consultés à travers des enquêtes de satisfaction, sur leur conditions d'entrée et d'occupation.



3203

interventions techniques ont fait l'objet d'une enquête de satisfaction. 90 % des locataires ont confirmé leur satisfaction pour les travaux réalisés et les prestataires.



88%

de satisfaction globale pour les nouveaux entrants.

90%

de satisfaction concernant les informations transmises suite à une demande d'intervention technique.

88%

de satisfaction concernant la propreté du logement.

Les 6 engagements Qualibail®

À votre service



- 1** Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement.
- 2** Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité.
- 3** Assurer le bon déroulement de votre location.
- 4** Traiter vos demandes d'intervention technique.
- 5** Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence.
- 6** Vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

Qualité de Service

Un bilan de qualité a été présenté aux représentants des locataires dans lequel ils ont pu constater les points essentiels suivants :



Les points FORTS

Votre
emménagement

96%

des locataires sont satisfaits des conditions d'entrée dans les lieux suite à l'entretien de courtoisie effectué par les conseillers du Centre de Relation Client (CRC).

Votre état
des lieux

90%

des locataires sont satisfaits du déroulement de la visite d'état des lieux.

Votre parcours
résidentiel

100%

des locataires sollicitant une adaptation de leur logement ont été contacté sous 20 jours pour une étude de leur demande.

Vos parties
communes

64%

des locataires sont satisfaits de l'entretien des halls d'entrées.

Nos engagements :
Professionnaliser encore plus nos agents.
Augmenter la fréquence des contrôles par nos équipes.

Vos
demandes

74%

des réponses suite à une insatisfaction écrite (mail ou courrier) sont effectuées sous 8 jours

Nos engagements :
Optimiser notre organisation afin de suivre ce type de demande : numérisation des courriers pour une transmission plus rapide entre agence et siège. Améliorer le formulaire de contact sur le site internet.



Les axes d'amélioration