Habitat 70
VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE

Notre certification Qualibail est renouvelée pour l'année 2021 !

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.

La satisfaction des locataires, notre priorité

1000
locataires interrogés

90,4% de satisfaction globale d'Habitat 70.

91%
de satisfaction globale pour les nouveaux entrants.

848
nouveaux entrants consultés à travers des enquêtes de satisfaction, sur leurs conditions d'entrée et d'occupation

90%
de satisfaction des interventions techniques des entreprises et de nos agents

Les 6 engagements Qualibail®

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

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.

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Qualité de Service

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

La propreté du logement à l'entrée dans les lieux

Indicateurs Qualibail

90%
taux de conformité à la grille de contrôle propreté du logement vérifié par nos équipes

90%

Satisfaction des locataires

de satisfaction concernant la propreté du logement

La demande de logement

Indicateurs Qualibail

94%
des demandes de logement saisies sous 8 jours après réception.

97%
de réponses sous 3 jours de la décision de la commission d'attribution

Satisfaction des locataires

Satisfaction de l'accueil lors du dépôt de la demande de logement

98%

96%

de satisfaction concernant l'entretien avant passage en commission d'attributions

Les points FORTS

Les sollicitations écrites et les demandes d'intervention technique

Indicateurs Qualibail

82%
des réponses suite à une insatisfaction écrite (mail ou courrier) réalisées sous 8 jours

86%
d'accusés réception sous 8 jours à un courrier pour troubles de voisinage

Taux de respect des délais pour agir pour les demandes d'interventions techniques :

83% sous 1 jour
84% sous 3 jours
86% sous 10 jours

Satisfaction des locataires

Locataires satisfaits concernant le traitement de leur dernière demande

68.3%

Satisfaction concernant le délai de traitement de la demande

65.8%

Les axes d'amélioration

Nos engagements :

- Apporter davantage de lisibilité et de retour d'information sur le traitement des demandes d'intervention technique.
- Améliorer le suivi, les délais de réponse et de clôture des sollicitations écrites
- Faciliter l'utilisation de l'espace web locataire pour toutes sollicitations