Renouvellement de la certification Qualibail !

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

Notre certification Qualibail est renouvelée pour l'année 2022 !

La poursuite de nos efforts paie ! L'examinateur Qualibail a fait un retour positif sur la bonne tenue des engagements et a remarqué une nette évolution dans les pratiques pour respecter ceux-ci.
Force est de constater que les équipes s'approprient de plus en plus cette démarche qualité qui devient de plus en plus naturelle dans notre fonctionnement quotidien.
L'AFNOR a donc reconduit notre certification suite à l'audit réalisé du 29 novembre au 10 décembre 2021.
Bravo à toutes les équipes !

Retrouvez nos principaux points forts et également les axes d'amélioration essentiels sur lesquels des plans d'actions ont déjà été mis en place.

95%
de satisfaction globale pour les nouveaux entrants.

Réalisation d'un entretien de courtoisie par le CRC pour chaque nouveau locataire dans le mois qui suit l'entrée dans le logement.

85%
de satisfaction pour les interventions techniques des entreprises et de nos agents

Suite aux actions déployées, progression du respect des délais pour les interventions techniques en 2021.

Les 6 engagements Qualibail®

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.

Les points **FORTS**

Auditeur Qualibail : La dynamique d'amélioration continue se poursuit. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont globalement très satisfaisants, les équipes sont impliquées et ont à cœur de fournir un service de qualité.

Engagement **n°1**

Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement.

96%
des demandes de logement saisies sous 8 jours après réception.

95%
des réponses communiquées sous 3 jours après décision de la commission d'attribution de logement.

Engagement **n°2**

Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité.

89%
de satisfaction concernant la propreté du logement lors de l'entrée dans les lieux

Engagement **n°3**

Assurer le bon déroulement de votre location.

Mise à disposition dans l'espace locataire du site web des **documents nécessaires à la bonne utilisation du logement** comme le livret locataire, l'éco-guide... et amélioration de l'accès de la FAQ.

Engagement **n°6**

Vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

Mise à disposition d'une plaquette explicative pour l'aménagement et l'**adaptation de logements** pour les personnes à mobilité réduite.

Les axes **d'amélioration**

Un plan d'action a été établi. Il sera détaillé et décliné avec les équipes.

Engagement **n°5**

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

Axe d'amélioration :
Augmenter le contrôle de propreté des parties communes et mise en place d'un plan d'actions.

Axe d'amélioration :
S'assurer que les locataires aient bien l'information 8 jours avant le démarrage des travaux

Disposition d'organisation

Informations et formations du personnel

Les actions de formation et d'information ne sont pas évaluées conformément à la procédure formation.

Axe d'amélioration :
Non conformité mineure levée pendant l'audit mais une amélioration et un meilleur suivi doivent être apportés dans l'évaluation des formations.

Engagement **n°3**

Assurer le bon déroulement de votre location.

Non conformité mineure

En 2021, réception de plus en plus de contacts directement par mail ou via le site internet d'Habitat 70.

Axe d'amélioration :
Evolution du traitement de ces mails pour une meilleure efficacité dans leur traitement et dans le suivi des demandes formulées.

Point sensible

Mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Axe d'amélioration :
Mettre en place l'ensemble des dispositions RGPD.