

# QUALITE DE SERVICE

# BILAN ANNUEL QUALIBAIL 2018

# Qu'est- ce que QUALIBAIL ?



**QUALIBAIL** est un ensemble d'engagements concernant la qualité de service rendue aux locataires, rédigé par un groupement de bailleurs sociaux et qui donne lieu à une certification AFNOR.


HERAULT HABITAT est certifié QUALIBAIL depuis décembre 2015.

QUALIBAIL est composé de 6 engagements, eux- mêmes décomposés en sous- engagements.

Les résultats annuels QUALIBAIL vous sont présentés ci- après.



## Engagement 1: Nous vous orientons à chaque étape de votre demande de logement

- 1.1 **100%** des lieux d'accueil indiquent les règles et critères d'attribution des logements. HERAULT HABITAT dispose de conseillers pour orienter les demandeurs.
- 1.2 **100%** des résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location sont indiqués sur internet.  
 **POINT SENSIBLE:** les critères de choix des logements à mettre en ligne devront être indiqués et vérifiés en interne.
- 1.3 **89%** des demandes de logements reçoivent un accusé de réception dans les 8 jours suivant leur réception à l'Office.
- 1.4 **97%** des demandeurs présentés en CAL se sont vus proposer un entretien-découverte avec nos chargé(e)s de clientèle.
- 1.5 **97%** des demandeurs ont eu connaissance de la décision de la CAL dans les 3 jours suivant la réunion de celle-ci.
- 1.6 **95%** des locataires entrants ont bénéficié d'une aide à la constitution de leur dossier APL.



## Engagement 2 : Nous facilitons votre emménagement, et nous agissons pour votre confort et votre sécurité.

- 2.1 **96%** des logements sont contrôlés au niveau de la propreté, avant l'entrée dans les lieux du locataire.
- 2.2 **96%** des équipements des logements (chauffage, ventilation, gaz, électricité, gardes- corps et DAAF) sont contrôlés avant l'entrée dans les lieux du locataire.
- 2.3 **96%** des cylindres de serrures sont changés avant l'entrée dans les lieux du locataire.
- 2.4 **93%** des logements comportent des ampoules basse consommation installés avant l'entrée dans les lieux du locataire.
- 2.5 **95%** des logements comportent des équipement hydro- économes.



**NON CONFORMITE:** il conviendra de vérifier que ces équipements sont bien mis en place avant l'entrée dans les lieux du locataire.

GUIDE DU LOCATAIRE



## Engagement 3 : Nous assurons le bon déroulement de votre location.

3.1 **98%** des locataires entrants se sont vus proposer un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant leur entrée dans les lieux.



**POINT SENSIBLE:** veiller à bien respecter la procédure interne ou la modifier

3.2 **98%** des locataires entrants se sont vus remettre le livret locataire comprenant l'éco-guide.

3.3 Nous communiquons les noms des administrateurs locataires, le plan de concertation locative, les coordonnées locales des associations de locataires et des médiateurs consommation **(100%)**

3.4 **85%** des réclamations écrites reçoivent une réponse ou un accusé de réception sous 8 jours.



**POINT SENSIBLE:** les réclamations doivent être gérées uniformément, HERAULT HABITAT étudiera en 2019 les possibilités d'amélioration du processus des « courriers arrivés ».

3.5 **85%** des réclamations liées à des « troubles de voisinage » reçoivent une réponse ou un accusé de réception sous 8 jours, et un traitement adapté.



## Engagement 4 : Nous traitons vos demandes d'intervention technique.

### 4.1 **97%** des demandes d'intervention technique sont prise en compte:

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves
- sous 10 jours pour les anomalies courantes
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien

Nous informons sur l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique (**96%**).

### 4.2 **78%** des RDV concernant les interventions techniques sont pris en concertation avec le locataire, et **77%** ne sont pas annulés le jour même. Les locataires sont informés de tout retard de + 15mn dans **49%** des cas.



**POINT SENSIBLE:** Un courrier sera envoyé aux prestataires début 2019 pour leur rappeler leur obligations.

### 4.3 Le numéro de téléphone de l'astreinte est indiqué dans le livret du locataire et sur le répondeur d'HERAULT HABITAT (**100%**).



## Engagement 5 : Nous vous informons et évaluons les prestations effectuées chez vous ou dans votre résidence

5.1 **78%** des prestataires ont été sélectionnés et agréés en 2018, avec de très bons résultats en fin d'année (**85%**).

5.2 **77%** des personnels intervenant dans les logements sont identifiables par leur tenue, leur carte professionnelle, un bon de commande, etc... (**100%** pour Hérault Habitat / **53,5%** pour les enquêtes locataires)



**POINT SENSIBLE:** Un courrier sera envoyé aux prestataires début 2019 pour leur rappeler leur obligations.

5.3 **81%** des locataires considèrent que les entreprises laissent un chantier propre après intervention

5.4 **95%** des résidences disposent d'un affichage précisant les fréquences de nettoyage des parties communes, et les lieux nettoyés.

**95%** des résidences sont contrôlées en ce qui concerne le nettoyage des parties communes. La satisfaction propreté n'est que de **70%**.



**POINT SENSIBLE:** HERAULT HABITAT s'engage à continuer ses efforts en faveur de la propreté des parties communes, notamment par une politique d'internalisation des prestations pour certaines résidences.



## Engagement 5 : Nous vous informons et évaluons les prestations effectuées chez vous ou dans votre résidence

- 5.5 **89%** des produits utilisés pour le nettoyage des parties communes (hors désinfection des locaux poubelles) sont des éco- labélisés.
- 5.6 **82%** des locataires sont informés au moins 8 jours avant le démarrage des travaux dans le cadre des opérations de gros entretien et de réhabilitation.





## Engagement 6 : Nous vous accompagnons dans votre parcours résidentiel

- 6.1** **90%** des locataires sont contactés pour un entretien suite à leur demande de mutation ou d'adaptation de leur logement.
- 6.2** **99%** des locataires se sont vu proposer une visite- conseil. Ces visites sont effectuées dans **91%** des cas.  
**95%** des RDV concernant les visites- conseils sont prises en concertation avec le locataires, et **92%** ne sont pas annulées le jour même. Les locataires sont informés de tout retard de + 15mn dans **99%** des cas.
- 6.3** **100%** des logements en accession sociale sont consultables sur le site internet d'HERAULT HABITAT.



**POINT SENSIBLE:** Cet engagement doit faire l'objet d'un contrôle interne au sein de la Direction de la Proximité.



## RESULTATS 2018 DES ENQUETES DE SATISFACTION :

### Satisfaction lors de votre état des lieux entrant

**82%** des locataires sont satisfaits de leur état des lieux entrant

### Satisfaction lors de votre état des lieux sortant

**82%** des locataires sont satisfaits de leur état des lieux sortant

### Satisfaction de la gestion de votre demande d'intervention technique

**83%** des locataires sont satisfaits de la gestion de leur DIT



## RESULTATS 2018 DES ENQUETES DE SATISFACTION :

### Satisfaction de la gestion des travaux de gros entretien

**92%** des locataires sont satisfaits des opérations GE

### Satisfaction de la gestion des travaux de réhabilitation

**55%** des locataires sont satisfaits des opérations  
Réhabilitation



**NON CONFORMITE:** Pour ces 2 types d'enquêtes, HERAULT HABITAT s'engage à augmenter le nombre de locataires consultés, et à mettre en place des plans d'actions en cas de résultats d'enquêtes insatisfaisants.

