

QUALIBAIL

Synthèse bilan 2017

Les 13 engagements QUALIBAIL



Une certification au service des locataires



- 1) Nous vous accompagnons dans votre demande de logement.
- 2) Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement.
- 3) Nous favorisons la maîtrise des charges de votre dans le respect de l'environnement.
- 4) Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique.
- 5) Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité.
- 6) Nous maîtrisons la qualité et les délais d'intervention technique dans votre résidence.
- 7) Nous respectons votre emploi du temps.
- 8) Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence.
- 9) Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs.
- 10) Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données.
- 11) Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins.
- 12) Nous organisons votre départ sans surprise.
- 13) Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction.

- 1) **97 %** des demandes de logement a donné lieu à un accusé de réception sous 8 jours.
- 2) **92 %** de nos logements attribués ont été contrôlés avant la remise des clés au nouveau locataire.
- 3) **92 %** de nos logements ont été équipés d'ampoules basse consommation et de mousseurs, afin de maîtriser les charges et respecter l'environnement.
- 4) **99 %** des demandes d'intervention technique ont été enregistrées et traitées dès leur réception.
- 5) **100 %** des appels reçus en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux ont été pris en charge par l'astreinte.
- 6) **94 %** des interventions techniques ont été réalisées par des prestataires agréés QUALIBAIL.
- 7) **99 %** des rendez-vous ont été fixés en concertation avec vous et honorés le jour prévu.
- 8) **91 %** des travaux planifiés dans votre résidence ont fait l'objet d'une information aux locataires 8 jours avant le début des travaux.
- 9) **94 %** des plannings de nettoyage précisant la fréquence et les différents espaces nettoyés, ont été affichés dans les halls des résidences.
67 % des Contrôles- nettoyage ont été effectués mensuellement.
- 10) **57 %** des réclamations écrites ont fait l'objet d'une réponse par courrier sous 8 jours.
- 11) **81 %** des locataires ayant fait une demande écrite de mutation ou d'adaptation ont été contactés dans les 20 jours.
- 12) **88 %** des visites conseil, vous informant des éventuelles réparation à votre charge, ont été effectuées avec les locataires sortants.



Nos actions en 2018

Les 3 priorités d'Hérault Habitat

- ➔ Augmenter la qualité de nettoyage de nos parties communes et abords grâce un nouveau logiciel de contrôle et un suivi assidu des prestations réalisées par les entreprises de nettoyage et par nos agents.
- ➔ Répondre aux courriers de réclamation écrite sous 8 jours.
- ➔ Agréer l'ensemble de nos entreprises, en menant une campagne de signature de la « charte prestataires » dès la fin janvier 2018.

Votre satisfaction

 **83,6%**

des locataires sont globalement satisfaits de leur état des lieux d'entrée

 **87%**

des locataires sortants sont globalement satisfaits du service rendu par Hérault Habitat

 **84%**

des locataires sont globalement satisfaits des interventions techniques réalisées

 **36%**

des locataires sont globalement satisfaits du nettoyage des parties communes et abords