

Bilan Annuel Qualibail Résultats 2020



**ENGAGEMENT
DE SERVICE**

QUALIBAIL
REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

QU'EST-CE QUE QUALIBAIL ?

QUALIBAIL est une certification qualité en matière de gestion locative qui définit un ensemble d'engagements de service que le bailleur doit respecter, depuis la demande de logement jusqu'au départ du locataire.

**HERAULT LOGEMENT
EST CERTIFIÉ DEPUIS
DÉCEMBRE 2015.**

Des contrôles sont effectués mensuellement, afin de vérifier le niveau de respect des engagements QUALIBAIL par rapport aux objectifs fixés chaque année par la Direction Générale d'Hérault Logement.

CONSTATS EN 2020 :

- Les résultats sont très satisfaisants : dans une large majorité, ils atteignent voire dépassent les objectifs.
- Nous poursuivons l'amélioration de la gestion des réclamations écrites des locataires.



POINTS FORTS EN 2020 :



La stratégie Qualité élaborée par la Direction Générale met l'accent sur la satisfaction clients.



Les agences appliquent de façon homogène et consciencieuse les engagements QUALIBAIL. Les responsables pilotent dans un objectif d'amélioration continue.



L'intégration et la formation des nouveaux salariés permettent une prise de fonction efficace et l'appropriation des processus Qualité par tous.



Des outils informatiques performants favorisent l'optimisation du pilotage des performances de l'Office.

NOS ACTIONS EN 2021 :

- Mettre en place une grille de contrôle propreté détaillée, à utiliser lors de l'entrée des locataires,
- Vérifier l'efficacité de notre service d'astreinte qui répond 7/7j aux sollicitations d'ordre technique des locataires,
- Mettre en place des plans d'actions d'amélioration examinés régulièrement par la Direction d'Hérault Logement,
- Gérer la prise en charge des réclamations écrites et des demandes d'intervention technique de façon uniforme dans les différents services de l'Office,
- Améliorer nos enquêtes satisfaction afin de mieux appréhender les attentes des locataires.



LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES EN 2020

LES FORMATIONS DES COLLABORATEURS.TRICES EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE

En 2020, 4 formations en relation avec la qualité de service ont été dispensées au personnel d'Hérault Logement pour un montant global de :

24 238 €.

| TYPE DE FORMATION | NBRE DE PERSONNES FORMÉES |
|---------------------------------------|---------------------------|
| Etat des lieux GS | 45 |
| Instruction de la demande de logement | 21 |
| Habilitation électrique | 8 |
| Réforme de la procédure Civile | 1 |
| TOTAL | 75 |

Etat des lieux entrants :
82% des locataires satisfaits.

Etat des lieux sortants :
85% des locataires satisfaits.

Demandes d'intervention technique :
87% des locataires satisfaits.

Propreté des parties communes :
60% des locataires satisfaits.

Nette évolution depuis ces dernières années, l'Office continue son combat quotidien dans le but d'améliorer la propreté des parties communes.



Siège



**100, rue de l'Oasis
CS 67 249
34085 Montpellier**



**04 67 84 75 00
Joignable 7/7 jours, 24/24h.**



logement.herault.fr



Agence Montpellier

100, rue de l'Oasis
34085 Montpellier

Agence Hérault

11 rue Jean Moulin
34800 Clermont-l'Hérault

Agence Gardiole Seranne

Immeuble Hannibal
Rue de la Bilière
34660 Cournonsec

Agence Littoral

12 Impasse des Merles
34110 Frontignan

