

BILAN QUALITE 2022



La satisfaction des locataires, notre priorité depuis plus de 100 ans !

Depuis sa création en 1922, Habitat Audois, l'Office Public de l'Habitat de l'Aude a toujours défendu un modèle d'habitat social de qualité, qui va de pair avec notre qualité de service, certifiée Qualibail depuis Juillet 2022.



Nous nous engageons quotidiennement à :

- ✓ **Vous orienter** à chaque étape de votre demande de logement
- ✓ **Faciliter votre emménagement** et agir pour votre confort et votre sécurité
- ✓ **Assurer le bon déroulement de votre location**
- ✓ **Traiter vos demandes** d'intervention technique
- ✓ **Vous informer** et évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- ✓ **Vous accompagner** dans votre parcours résidentiel



Plus de 9000 enquêtes de satisfaction ont été envoyées pour connaître votre avis !

Vous retrouverez dans ce document la synthèse des principaux résultats ainsi que les axes d'amélioration prioritaires pour 2023.

Les principaux indicateurs Qualibail

Demandes de logement et attribution

97% des demandes de logement sont saisies sous 8 jours après réception et nous envoyons un accusé réception aux demandeurs

100% des courriers concernant la décision de la commission d'attribution sont envoyés sous 3 jours

95% des logements sont conformes à notre grille de contrôle de la propreté lors de l'état des lieux entrant

100% des logements ont fait l'objet du changement des cylindres de serrure*, de la pose ou la fourniture de lampes LED ou basse consommation et d'installation d'équipements hydro-économiques*

**Lorsque les équipements en place le permettent*

Etat des lieux entrant

Entretien de courtoisie

100% des locataires reçoivent l'enquête de satisfaction suite à leur emménagement et ont la possibilité de demander à être recontacté pour réaliser un entretien de courtoisie (faire le point sur son installation)

Nous proposons à **100%** des locataires de réaliser une visite conseil avant l'état des lieux sortant. Ce rendez-vous permet au locataire d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état du logement. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

Visite conseil

Attribution d'un logement

100% des locataires sont satisfaits de l'écoute et du conseil apportés par nos équipes de la demande de logement jusqu'à la signature du bail

94% des locataires sont satisfaits de la prise en compte de leur situation et de leurs besoins en amont de l'attribution du logement

100% des locataires reçoivent le courrier concernant la décision de la commission d'attribution sous 3 jours

88% des locataires sont satisfaits des équipements complémentaires installés dans leur logement (lampes basse consommation, économiseurs d'eau, changement cylindre serrure) *

**Lorsque les équipements en place le permettent*

Etat des lieux entrant

Demandes d'intervention technique

95% des locataires sont satisfaits de la prise en compte des demandes d'intervention technique et **92%** sont satisfaits de la qualité des travaux réalisés

Selon votre avis, **99%** des chantiers sont laissés propres après intervention

96% des locataires sont satisfaits de la visite conseil réalisée avant l'état des lieux sortant

Visite conseil

Soucieux de répondre aux attentes de nos locataires, notre organisme s'appuie sur vos appréciations et votre niveau de satisfaction pour déployer des actions et améliorer la qualité de nos services. A ce titre, nous nous engageons à mener des actions d'amélioration sur les thèmes suivants :

Améliorer la prise en compte et le traitement de l'ensemble de vos réclamations

- ✓ Améliorer le suivi, les délais de réponse et de clôture des réclamations écrites
- ✓ Mettre en place un traitement adapté et personnalisé dans le cas où vous nous signalez un **trouble de voisinage**, et vous tenir informé des actions engagées

Améliorer la propreté des parties communes dans votre résidence

- ✓ Poursuivre notre mobilisation et nos efforts avec les parties prenantes concernées afin d'améliorer la propreté des parties communes des résidences
- ✓ S'assurer de la propreté des parties communes en contrôlant chaque mois les prestations de nettoyage et définir un plan d'actions en cas de non-conformité

