

BILAN ANNUEL 2024

QUALIBAIL

Présentation au CODIR- 24 septembre 2024



Les objectifs du bilan annuel

Le présent rapport est réalisé conformément à **l'engagement 6.7 - Bilan annuel** du référentiel Qualibail

Il a pour objet de faire le bilan des résultats obtenus depuis l'audit de certification, de s'assurer de l'efficacité des actions engagées, et de définir les axes d'amélioration concernant les engagements "qualité de service" de la norme, et ce, à partir des constats qui sont issus :

- des audits internes
- de l'évaluation de la satisfaction client
- du bilan des réclamations écrites
- de l'évaluation des prestataires
- du plan d'amélioration continue
- de l'analyse des indicateurs
- des besoins en formation



Le présent compte-rendu fera l'objet d'une communication :

- à l'ensemble des collaborateurs
- aux représentants des locataires
- aux locataires (site internet de Pau Béarn Habitat)

Sommaire :

- 1. Les audits internes**
- 2. La satisfaction client**
- 3. Le bilan des réclamations écrites**
- 4. L'évaluation des prestataires**
- 5. L'amélioration continue**
- 6. L'analyse des indicateurs**
- 7. Les besoins en formation**

1-Les constats d'audits internes

Engagement 6.1 et 6.2-Contrôles et audits internes

Le respect de chaque engagement a été vérifié à partir d'un **programme d'audit interne**, suivi dans un **tableau de bord de contrôle de contrôle global** qui trace l'ensemble des contrôles réalisés par engagement sur l'année, notamment les différents audits internes réalisés.

Les audits internes

ont été réalisés de février à septembre 2024 par l'équipe d'auditeurs internes composée de 9 collaborateurs conformément à une programmation définie par la Direction Qualité.

A noter que l'équipe a été renforcée de 3 collaboratrices volontaires en 2024 !

Etat de réalisation du programme d'audits au 05/09/2024 :

100% concernant les engagements de service

100% concernant les engagements d'organisation

75% concernant les engagements de suivi et de pilotage

(les audits des 2 engagements restants sont programmés)

L'ensemble des constats nécessitant une action à mettre en place a été intégré au plan d'amélioration.



Identification des points à améliorer issus des audits internes

Actions engagées

Audits internes

Les engagements 1.6; 3.1; 3.2; 3.3; 3.6; 4.1; 4.4; 5.3; 6.4; 6.2 et 6.4 ont fait l'objet de pistes de progrès (PP) et ont donné lieu notamment aux actions suivantes :

- Intégration d'une rubrique commentaire dans le document utilisé par le personnel PBH pour les comptes-rendus d'astreinte afin de préciser la nature de la sollicitation
- Favorisation de la création des IGRT parties communes par les chargés de secteur via l'application GRC sur smartphone
- Création d'une nouvelle procédure relative au traitement des DIT en parties communes sur la Base de connaissance
- Multiplication des actions de sensibilisation du personnel à l'existence et l'importance de consulter cette Base de connaissance
- Modification de la procédure "affichage des travaux programmés" pour prendre en compte la notion de jours ouvrés
- Intégration dans le livret locataire des modalités de sollicitation du service de médiation en cas de troubles de voisinage dans la rubrique "Tous acteurs du bien vivre ensemble"

2-La satisfaction client

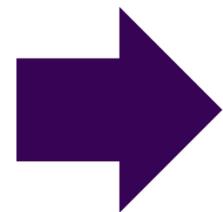


Engagement 6.4-Enquêtes de satisfaction

La satisfaction client a été mesurée au travers de différentes enquêtes telles que référencées dans la procédure **“Ecoute client et évaluation de leur satisfaction”**.

Ainsi en 2024 ont été conduites :

- l'enquête **“nouvelle résidence”** sur la résidence **“SOL MORLAN”** (mars 2024)
- l'enquête **“réhabilitation NPRNU”** sur la résidence **“ANGLAS”** (sera clôturée en octobre 2024)
- l'enquête **“accession”** sur la résidence **“LES LAURIERS”** (mai 2024)
- l'enquête **“nouvel entrant”** (1er et 2ème trimestre 2024)
- l'enquête **“astreinte”** (1er trimestre 2024)
- l'enquête **“suite à DIT”** (1er trimestre 2024)
- l'enquête **“locataires sortants”** réalisée par les chargés de secteur lors des EDL de sortie
- l'enquête sur le **“pôle Laherrère”** (novembre 2023)



Les résultats de ces enquêtes ont fait l'objet d'une analyse individuelle retranscrite dans des synthèses diffusées au Codir et aux services concernés pour actions à mener. Les pistes de progrès ont été intégrées dans le Plan d'amélioration.



Les résultats des enquêtes **astreinte** et **suite à DIT** sont à considérer avec prudence du fait du très faible taux de répondants (une réflexion sur le mode de réalisation de l'enquête pour leur reconduction a de ce fait été intégrée au plan d'amélioration)

2-La satisfaction client

Les taux de satisfaction globale sont d'un excellent niveau pour la majorité des enquêtes :

- **93%** pour les locataires de la résidence **“Sol Morlan”**
- **90%** pour les locataires de la résidence **“Anglas”**
- **97%** et **93%** pour les **nouveaux locataires** rentrés au 1er trimestre et au 2ème trimestre 2024
- **79%** pour les locataires ayant eu une **intervention technique** dans leur logement durant le 1er trimestre 2024
- **90%** pour les **locataires sortants**
- **100%** pour le **pôle Laherrere**

Les enquêtes menées ont mis en avant des points forts :



- la qualité des contacts (100%) et la luminosité des pièces sur Sol Morlan(93%)
- le relationnel avec les entreprises (90%) et la rénovation du système électrique (97%), l'information et la communication avec les locataires (87%) sur Anglas
- l'accompagnement dans les démarches administratives proposés lors de la signature du bail (97%)
- la qualité du logement (90%), le fonctionnement des équipements techniques (87%) et la propreté du logement à l'entrée dans le logement locatif (93%)
- le respect des RDV par les équipes de Pau Béarn Habitat et des entreprises (82%)
- la propreté du logement après intervention technique (96%)
- le partenariat avec PBH sur Laherrère (100%)



Identification des points à améliorer

Actions engagées

Le taux de participation de certaines enquêtes	La propreté des parties communes	L'astreinte	Le traitement des insatisfactions	La qualité des matériaux dans les programmes neufs en locatif et accession	La traçabilité des doléances particulières exprimées dans les blocs commentaires des enquêtes
Taux très insuffisant entre 10 et 20% sur les enquêtes nouvel entrant et suite à DIT	Taux à surveiller du fait des variabilités de résultats dans les retours d'enquêtes (en légère hausse par rapport à l'enquête triennale dans l'enquête nouvel entrant pour autant insuffisant(74%), plutôt bon dans l'enquête locataire sortant (82%))	Taux insuffisant de 50% de satisfaction globale (<i>taux de participation insuffisamment représentatif</i>)	Taux insuffisant de 42% et 50% dans l'enquête nouvel entrant	Taux de 67% sur SOL MORLAN et taux de satisfaction globale sur Les Lauriers de 67%	
Envisager un autre mode de passation de ces enquêtes (prestataires ou à chaud via Novadial)	Plan d'action propreté "Défi propreté"	Surveiller ce taux au travers de l'enquête à chaud avec NOVADIAL	Lancement fin 2024 de l'enquête post appel à chaud avec Novadial + critère de la réponse aux insatisfactions Qualibail inscrit comme critère d'intéressement	Prise en compte des remarques dans les futurs programmes	Réflexion à mener avec la Direction Proximité et la Direction Développement et Patrimoine quant au dispositif de suivi le plus adéquat

3-Bilan des réclamations écrites *



Engagement 6.3-Traitement et suivi des réclamations des clients

Période de janvier à août 2024 (export IGRT du 06/09/2024)

Canal d'entrée	TOTAL
EXTRANET	210
MAIL	139
COURRIER	38
HISTOLOGE	19
PETITION	4
SITE PBH	2
MAIRIE	1
413	

*réclamations écrites = sollicitations écrites exprimant une insatisfaction

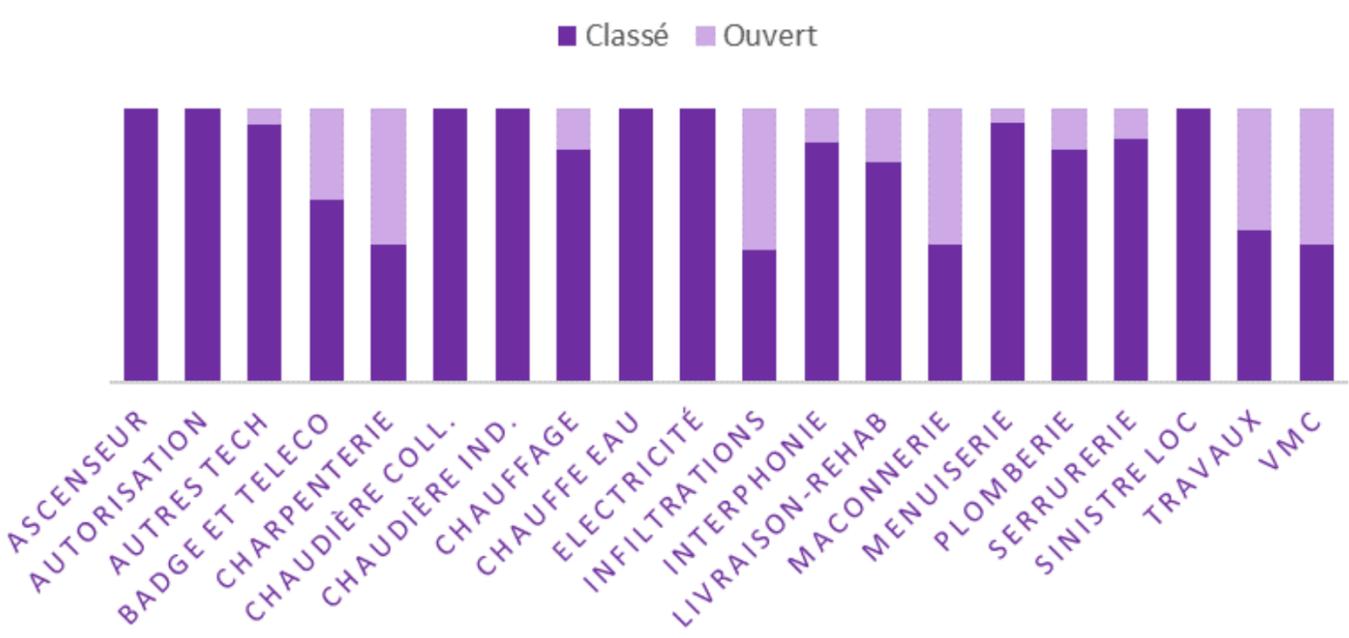
3-Bilan des réclamations écrites

FAMILLE	Ouvert	Classé	Total	Taux de clôture
TECHNIQUE	47	216	263	82%
ENTRETIEN PROPLETE	15	28	43	65%
FACTURATION	1	35	36	97%
TRANQUILITE RESIDENTIELLE	9	20	29	69%
VIE DU BAIL	5	17	22	77%
HYGIENE PROPLETE	5	9	14	64%
PROSPECTION		3	3	100%
CONTENTIEUX		1	1	100%
SOCIAL ACOMPAGNEMENT		1	1	100%
SOCIAL PRECONTENTIEUX		1	1	100%
Total	82	331	413	80%

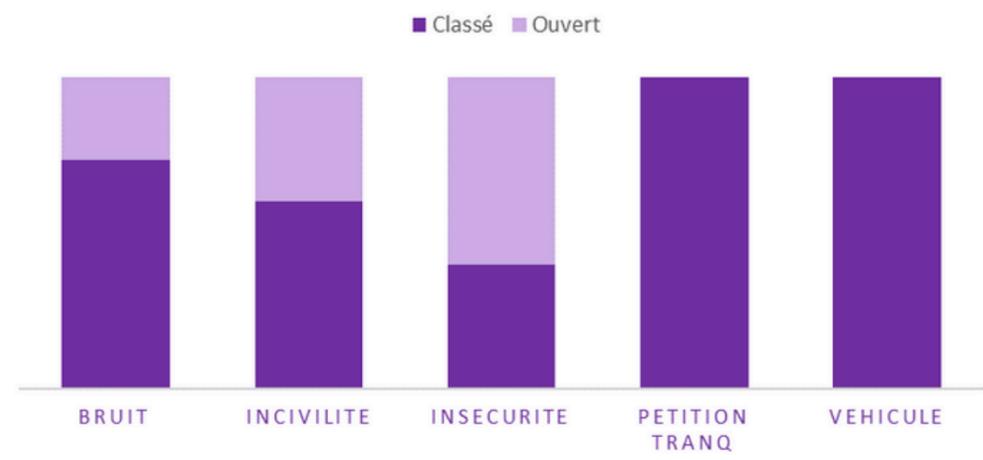
3-Bilan des réclamations écrites

Détail par famille d'affaires au 06/09/2024

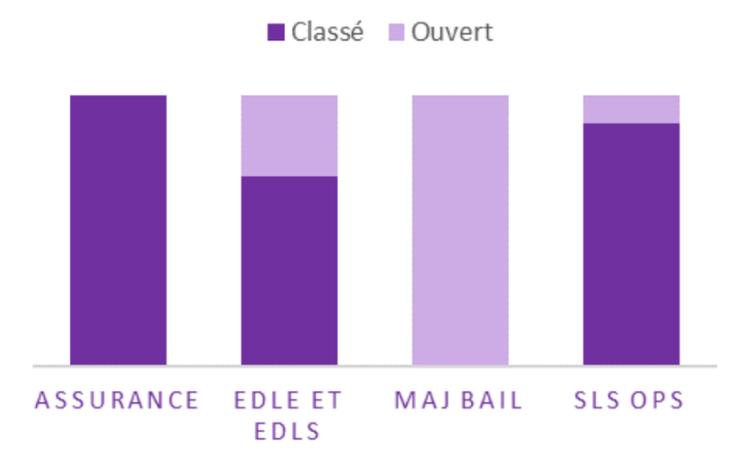
TECHNIQUE



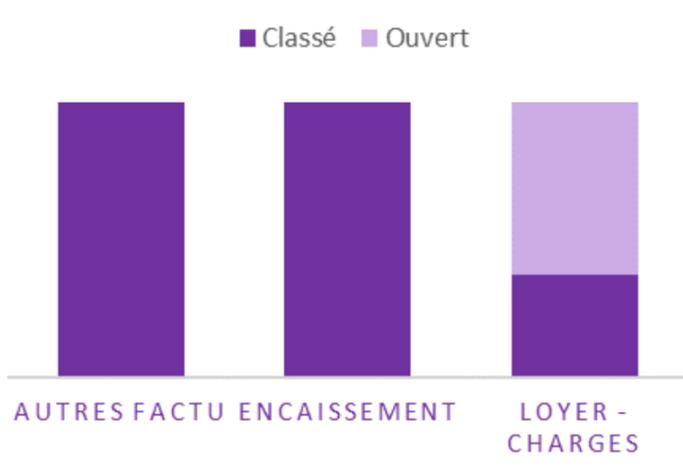
TRANQUILLITE RESIDENTIELLE



VIE DU BAIL



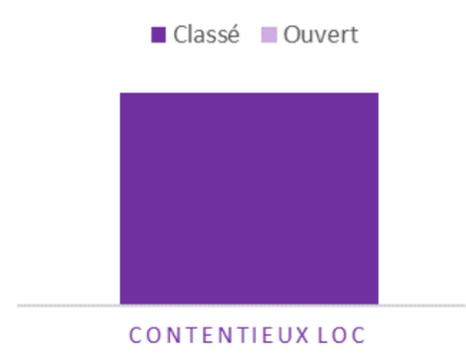
FACTURATION



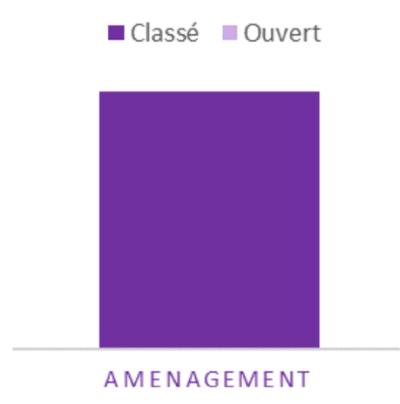
PROSPECTION



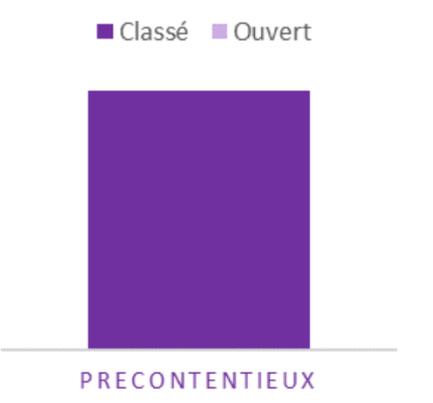
CONTENTIEUX LOCATIF



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



PRECONTENTIEUX SOCIAL



4-L'évaluation des prestataires

Engagement 6.5 - Evaluation des prestataires

Le périmètre d'évaluation des prestataires à Pau Béarn Habitat concerne:

- les entreprises relevant des **marchés à bon de commande**, les **entreprises d'espaces verts**, les **entreprises de nettoyage**, de **désinsectisation** et de **ramassage des encombrants** (évaluation réalisée par les Points relais)
- les entreprises ayant réalisé **les travaux sur les programmes immobiliers livrés en 2024** (évaluation réalisée par les chargés d'opération)

Le système d'évaluation repose sur 3 grilles d'appréciation distinctes établies par les deux Directions.

En 2024, la Direction Proximité a évalué 22 entreprises marché à bon de commande (MBC) et 2 entreprises d'espaces verts sur les critères :

- délai de traitement
- délai d'exécution des commandes
- qualité de la prestation
- qualité de la gestion de la relation client
- rapidité des réponses sur la non-conformité
- application du prix du BPU (pour le MBC)
- respect des délais d'intervention IGRT
- délai des retours des bons IGRT (pour le MBC)

En 2024, la Direction Proximité a évalué 2 entreprises de nettoyage, 1 de désinsectisation et 1 de ramassage des encombrants sur les critères :

- respect du planning
- avis de passage aux locataires
- respect des RDV clientèle
- taux de pénétration
- réactivité et délai d'intervention
- traitement administratif
- qualité de la prestation
- qualité de la gestion relation client

En 2024, la Direction Développement et Patrimoine a évalué 47 entreprises ayant réalisé des travaux sur les opérations livrées en 2024 (35 rue Emile Guichenné, Domaine FOCH, LES LAURIERS, SOL MORLAN) sur les critères :

- qualité de la réalisation
- respect des délais
- tenue de chantier
- respect de la sécurité
- relation durant les travaux

4-L'évaluation des prestataires

	Concernant l'évaluation des entreprises MBC	Concernant les entreprises d'espaces verts	Concernant les entreprises de propreté, hygiène et encombrants
Constats et conclusion	<p>La majorité des entreprises de ce marché obtient de très bons résultats.</p> <p>Sur la plupart des critères (délai de traitement, qualité de la prestation, application des prix du BPU, respect des délais d'intervention), elles ont obtenu la notation de "Bien" à "Très bien".</p> <p>Quelques écarts seulement de 4 sur 22 entreprises concernant les délais d'exécution de la commande et du traitement administratif.</p>	<p>Quelques écarts constatés dans les délais d'intervention (aléas météo).</p> <p>Ces entreprises donnent cependant satisfaction dans la réalisation de leurs missions</p>	<p>La propreté des parties communes de toutes les résidences est contrôlée tous les deux mois. Cette action est un des points du "Défi propreté".</p> <p>De bons résultats et très bons résultats sur la plupart des critères évalués (respect des RDV clientèle, réactivité et délai d'intervention, qualité de la prestation et la gestion de la relation client).</p> <p>Seulement une entreprise montre des écarts sur le respect du planning et le suivi administratif notamment à cause du délai de retour des bons de commande.</p>
Actions mises en oeuvre	<p>Des réunions trimestrielles sont organisées pour le suivi du marché.</p> <p>Toutes les entreprises de ce marché sont reçues par les responsables de points relais et le responsable du service afin e traiter tout écart constaté.</p>		<p>L'entreprise Atalian (équipe encadrante et agents de terrain) participe aux réunions trimestrielles de management de la propreté, organisées par la Direction Proximité et a fait l'objet d'une demande d'actions correctives pour les écarts constatés.</p>

4-L'évaluation des prestataires

Concernant l'évaluation des entreprises ayant réalisé des travaux sur les opérations terminées en 2024

Constats et conclusion

Les entreprises ont été évaluées par opération soit un total de 47 entreprises évaluées sur 4 programmes.

Ont été intégrés les prestataires architectes, bureaux de contrôle et coordonnateurs SPS, parties prenantes de nos opérations sur le volet prestations intellectuelles.

La majorité des entreprises atteint un très bon niveau d'appréciation.

Toutefois, 4 entreprises ont obtenu des niveaux moyens.

Actions mises en oeuvre

Une vigilance sur ces 4 entreprises a été renforcée notamment dans la perspective des prochains marchés si ces dernières venaient à être retenues.

Elles ont par ailleurs d'ores et déjà fait l'objet de remontées d'informations au niveau des commissions d'appel d'offre et pour certaines ont été reçues personnellement par la responsable du service pour acter notre mécontentement quant à la qualité de leurs prestations.

5-L'amélioration continue

Engagement 6.8-Plan d'amélioration

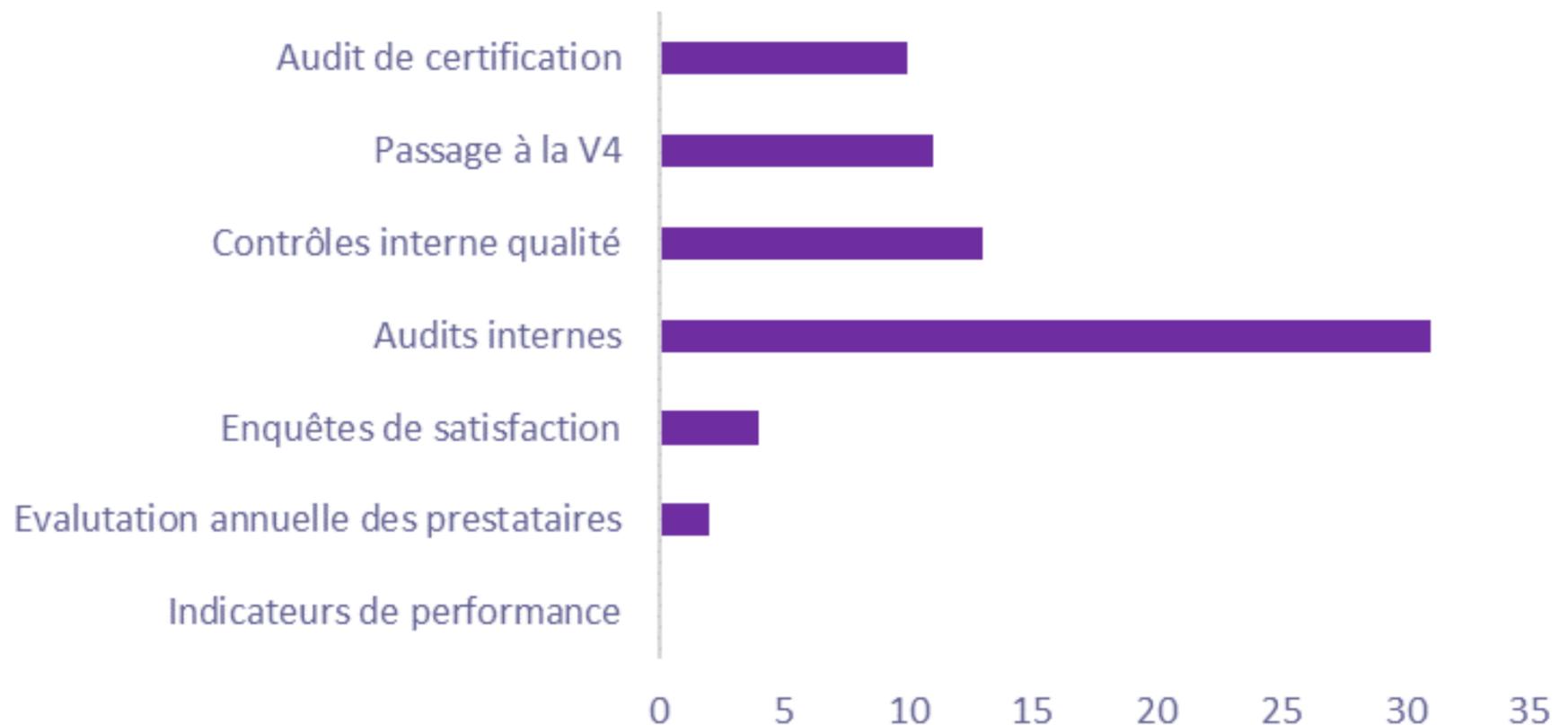


Les actions d'amélioration sont consignées dans un tableau appelé "**Plan d'amélioration**" mis en oeuvre et piloté par la Direction Qualité.

Il est alimenté par l'ensemble des remontées qualifiées de "**fiches d'amélioration**", issues des audits internes, des auto-contrôles qualité, des enquêtes de satisfaction, de l'évaluation des prestataires, du suivi des indicateurs de performance . Chaque fiche comporte une solution proposée.

Sur la période octobre 2023/2024 :

Repartition selon les sources



**78 fiches
ont été
enregistrées**

5-L'amélioration continue



Au 12/09/2024 :

**40 ont été
clôturées**

**36 sont en
cours**

**2 sont en
supens**

6-Les indicateurs

Engagement 6.6-Indicateurs de performance

Indicateurs		Taux de conformité											Seuils 2024 pour action corrective	Objectifs qualité 2024
N°	Engagement	oct	nov	déc	janv	fév	mars	avril	mai	juin	juil	août		
1.4	Taux d'AR suite à réception cerfa de demande de logement sous 10 jours	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	95%
1.5	Taux de proposition d'un entretien découverte avant CALEOL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1.6	Taux d'information de la décision CALEOL sous 3 jours	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.1	Contrôler la propreté du logement à l'EDL (taux de conformité à la grille kizeo)	93%	89%	91%	90%	95%	97%	97%	97%	95%	92%		80%	100%
2.1	Contrôler la propreté du logement à l'EDL (taux de réalisation)	89%	71%	61% 	82%	81%	91%	87%	95%	95%	88%		80%	100%
3.1	Taux de proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivants l'état des lieux	80%	89%	93%	92%	90%	84%	93%	81%	46% 			50%	85%
3.1	Taux d'acceptation de l'entretien de courtoisie	96%	94%	100%	98%	83%	94%	100%	100%	95%				
3.1	Taux de réalisation de l'entretien de courtoisie	91%	100%	98%	98%	97%	100%	95%	97%	100%				

6-Les indicateurs



Indicateurs		Taux de conformité											Seuils 2024 pour action corrective	Objectifs qualité 2024
N°	Engagement	oct	nov	déc	janv	fév	mars	avril	mai	juin	juil	août		
3.4	Taux de réponses (prise en compte NIVEAU 1 de la dde) aux "insatisfactions TOUS CANAUX" sous 8 jours <i>(tous canaux depuis janvier 2024)</i>	89%	88%	88%	98%	96%	97%	99%	97%	97%	97%	96%	90%	100%
3.5	Taux d'AR sous 8 jours des réclamations écrites pour troubles de voisinage	57%	75%	60%	95%	95%	81%	92%	89%	86%	90%	89%	80%	85%
4.1	Prise en compte des DIT urgent (inf à 1j)	62%	57%	60%	62%	65%	67%	70%	68%	69%	72%	70%	60%	70%
4.1	Prise en compte des DIT sous 3 jours	62%	57%	60%	95%	80%	95%	89%	86%	86%	89%	89%	80%	90%
4.1	Prise en compte des DIT sous 8 jours	90%	89%	90%	92%	93%	92%	93%	90%	89%	91%	85%	90%	95%
5.4	Contrôle de la propreté des parties communes (taux de conformité à la grille kizeo)	90%	87%	90%	86%	87%	92%	89%	84%	93%	86%	89%	80%	90%
5.6	Taux d'affichage de l'information des travaux programmés dans les 8j	Pas d'affichage	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%
6.1	Taux de prise de contact sous 20 jours suite à demande de mutation reçue par écrit	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.1	Taux de prise de contact sous 20 jours suite à demande d'adaptation de logement reçue par écrit	100%	100%	100%	67%	88%	100%	89%	100%	100%	88%	100%	80%	100%

7-Les besoins en formation

Engagement 5.4-Information et formation du personnel

Conformément au plan de formation, durant la période 2023/2024, l'ensemble des équipes a continué d'être sensibilisé aux engagements à prendre dans le cadre de la certification QUALIBAIL, en particulier aux changements induits par la version 4 du référentiel.

Les nouveaux collaborateurs ainsi que ceux ayant exprimé un souhait d'information renforcée de QUALIBAIL lors de leur EAD ont reçu une session de formation complémentaire de 2 heures.

Parallèlement, diverses formations en lien avec la bonne application de certains engagements ont été organisées.

Les formations ci-dessous ont notamment été réalisées en 2023/2024:

Qualibail 4 -
visio sur les
nouveau

Sensibilisation
QUALIBAIL

Contrat de
location de sa
conclusion à sa
résiliation

Actualités de
la gestion
locative des
logements
sociaux

Traiter les
impayés

Chiffrage
des états
des lieux

Tranquillité
résidentielle et
sécurité
publique

Nettoyage des
parties
communes
(gestes et
postures)

Formation
auditeurs
internes

Habilitation
électrique

Sensibilisation
garde-corps

Formation au
module liste et
statistique
IMHOWEB

Atelier projet
PIC (Production
indicateurs
clés)

Formation
APIZEE

Pour conclure

A l'appui de l'ensemble de ces constats, et dans le cadre plus global de l'amélioration continue, pour l'année 2025, les services s'emploieront à mettre en oeuvre les actions issues des axes d'amélioration tels que fixés dans la note de cadrage stratégique 2024 qui consigne les principaux objectifs de la politique qualité à savoir :

- 1. Améliorer les actions engagées sur la prise en charge et le traitement des réclamations et actions de sécurité**
- 2. Renforcer le traitement de la propreté des parties communes et des espaces verts**
- 3. Répondre aux enjeux du vieillissement de nos locataires**
- 4. Renforcer la contribution à la transition environnementale**
- 5. Renforcer la digitalisation de nos services et l'accompagnement des publics cibles**
- 6. Renforcer le développement et la diversité de l'offre locative et en accession**

Mais aussi plus spécifiquement :

- à renforcer et réajuster les actions mises en place cette année pour se conformer à la version IV de QUALIBAIL**
- à renforcer encore d'un niveau le fait qu'apparaisse systématiquement sur les EDL d'entrée, le déploiement des services "remplacement de cylindre" et "pose de DAAF" notamment avec la nouvelle version d'ELIPSO**