

POLITIQUE QUALITÉ - QUALIBAIL

L'AFNOR a délivré la certification Qualibail à Pau Béarn Habitat en octobre 2023, confirmée en octobre 2024 lors de l'audit de suivi 1.

L'engagement de l'ensemble des équipes et le travail d'amélioration continue, permettent de proposer à nos clients locataires un haut niveau de qualité de service, de renforcer notre attractivité et de nous démarquer des autres bailleurs sociaux locaux.

Les résultats de la dernière enquête triennale de satisfaction réalisée en mars 2023 ainsi que les diverses enquêtes réalisées depuis en 2024 et 2025 sur des engagements ciblés du référentiel Qualibail, confirment cette réalité avec un taux de satisfaction globale avoisinant les **90%** pour la majorité des enquêtes.

La prochaine enquête triennale qui aura lieu en 2026 va nous permettre de mesurer plus précisément les effets de la certification sur la satisfaction client.



RETOUR SUR LA PERIODE OCTOBRE 2024/2025 :

Fort de l'obtention de ce gage de reconnaissance et de performance mais aussi à l'appui des diverses remarques du dernier rapport d'audit, des constats terrains et de l'écoute client, plus globalement du bilan annuel, de nombreuses actions de progrès ont été enclenchées cette année dans la continuité des engagements pris.

Cette année 2025 se résume autour de 2 axes principaux à savoir :

- ✓ **le renforcement des contrôles** sur les engagements de service en lien avec la prise en charge et le traitement des réclamations, la qualité du logement à l'entrée dans les lieux, l'astreinte technique, la prestation entretien des parties communes dont la bonne utilisation des produits éco labels.
- ✓ **le déploiement des nouveaux dispositifs** créés en 2024 et annoncés dans la précédente note de cadrage stratégique.



Des contrôles qualité renforcés

1. La fréquence des **auto-contrôles qualité** a été renforcée sur les engagements de service majeurs à raison de 300 autocontrôles sur l'ensemble des engagements de services dont :

- 55 IGRT demande d'interventions technique sur logements et parties communes
- 25 IGRT insatisfactions
- 60 états des lieux d'entrée avec l'ensemble des points de contrôles obligatoires
- 16 contrôles produits éco label dans les locaux ménage
- 15 contrôles des affichages obligatoires dans les halls d'entrée
- 42 audits internes,
- 11 enquêtes de satisfaction.

→ Cette fréquence a notamment permis de détecter dès le mois de février qu'une des entreprises de nettoyage, en poste depuis l'entrée en vigueur du nouveau marché entretien au 1^{er} janvier 2025, utilisait un produit ménager non conforme à l'engagement pris qui est d'utiliser des produits bénéficiant d'un éco label européen.

Une action corrective pour y remédier a immédiatement été mise en place et la société de nettoyage a remplacé l'ensemble des produits non conformes dans les jours qui ont suivis.

2. Une attention particulière portée sur le fonctionnement de l'astreinte technique Sofratel :

Afin de prendre en compte la remarque de l'auditeur AFNOR sur son constat d'aucun décroché après 5 minutes d'attente sur deux appels mystères passés, une surveillance multi canal a été mise en place cette année au travers de plusieurs appels mystères répartis sur l'année, des remontées de différents services sur les retours locataires, et de 2 campagnes d'enquêtes de satisfaction portant expressément sur l'astreinte réalisées par NOVADIAL (4^{ème} trimestre 2024 et 1^{er} trimestre 2025).

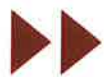
3. L'optimisation de la prise en charge des demandes des clients par le centre de relation client (CRC) vérifiée au travers de plusieurs outils :

Après 2 ans d'existence, le centre de relation client occupe désormais un rôle central dans la qualité de service de Pau Béarn Habitat. Cette affirmation a été vérifiée au travers :

- ✓ **Des bons résultats sur les indicateurs de suivi** qui attestent d'une qualité de service en hausse :
 - 47 000 appels/an
 - Taux de décroché à 90% (+6 points)
 - Temps d'attente moyen au téléphone : 43 secondes
 - 68% des demandes sont résolues dès le 1^{er} contact (+6 points)

La montée en compétence des collaboratrices et collaborateurs du centre de relation client au travers de formations théoriques et de terrain à l'appui de l'expertise des chargés de secteur et la finalisation du travail initié sur le niveau d'urgence lors de l'enregistrement des demandes d'interventions techniques, ont par ailleurs renforcé l'efficacité dans le traitement des affaires par le niveau 2.

- ✓ **De l'évaluation client** réalisée en début d'année et en juin 2025 au travers de 2 enquêtes.



Le déploiement de nouveaux dispositifs d'amélioration de la qualité de service annoncés dans la note de cadrage 2024

1. Déploiement en interne de l'outil informatisé d'analyse de données « **PIC** » (Production d'Indicateurs Clés).
2. Finalisation du **Plan Tranquillité Résidentielle** dont le livrable a été rendu en mars 2025 par le cabinet AATI KO.

En 2025, quelques actions ont déjà été réalisées :

- ✓ La qualification des résidences selon leur niveau de tranquillité avec l'outil PIC
 - ✓ Le renforcement de la médiation avec l'arrivée d'une chargée de médiation et tranquillité résidentielle et des CESF dans le service Sûreté et tranquillité résidentielle
 - ✓ La création d'une instance opérationnelle Pau Béarn Habitat
 - ✓ La structuration des enquêtes de voisinage.
3. Une campagne d'affichage dans le cadre du « **Défi propreté** » a été mise en place en juillet 2025 dans le cadre des actions en lien avec la lutte contre les incivilités.

Il s'agit d'une série d'affiches chocs positionnées dans les halls d'entrée (*quelques exemples ci-après*) qui cible les incivilités dans nos résidences : dépôts sauvages, ordures ménagères dans les parties communes, déjections canines mais aussi le manque de respect envers notre personnel de terrain.





ACTUALISATION DES AXES D'AMÉLIORATION PRIORITAIRES 2025-2026

A l'appui des constats de l'année écoulée, de nombreuses actions de progrès vont être engagées ou poursuivies conformément au cadre des axes d'amélioration prioritaires définies lors de la note de cadrage initiale.

1

Améliorer les actions engagées en terme de prise en charge des réclamations et de la sécurité

- Déploiement des priorités d'actions issues du **Plan de tranquillité résidentielle** :

- 1- *La communication interne sur le plan de tranquillité résidentielle*
- 2- *Les actions de pédagogie et communication pour les locataires*
- 3- *L'extension du dispositif actuel de vidéoprotection*
- 4- *La rédaction du nouveau règlement intérieur*
- 5- *L'actualisation du process, en particulier sur les troubles liés à l'hygiène*
- 6- *Mise en place du rappel à l'ordre*
- 7- *Préciser et ajuster les noms des catégories de troubles dans IGRT*
- 8- *Intégrer les points tranquillité Publique de la ville*

- Reconduction d'actions de proximité avec nos locataires à l'image des « **En Direct** » : nouveau dispositif de proximité où les équipes de Pau Béarn Habitat rencontrent les résidents en pied d'immeuble.

Cette démarche vise à aller directement à la rencontre des locataires, dans un cadre informel, accessible et « humain ».

- Réécriture dans une version plus actuelle et compréhensible d'un nouveau guide pratique des réparations locatives « **Qui répare ? Qui entretient ?** » et sa diffusion prochaine sur le site internet.

2

Renforcer le traitement de la propreté des parties communes et des espaces verts

- Poursuite du déploiement des 5 grands axes du dispositif « **Défi propreté** » :

- ✓ *Propreté contrôlée*
- ✓ *Locataires informés*
- ✓ *Locataires sensibilisés*
- ✓ *Produits d'entretien respectueux de l'environnement*
- ✓ *Des appels traités en priorité*

- Poursuite de la démarche **PROXI'BOX** (locaux dédiés aux encombrants mis gratuitement à disposition des locataires sur certaines résidences).

3

Répondre aux enjeux du vieillissement de nos locataires

Poursuite de la réflexion sur les actions à mener pour permettre à nos locataires seniors (30% de nos locataires titulaires sont âgés de 65 ans ou plus) de demeurer à leur domicile dans des conditions optimales, malgré les limitations liées à l'âge.

- Le groupe de travail EN DABAN « **Initier une démarche d'accompagnement du vieillissement** » a présenté sur la base d'un diagnostic réalisé en 2024, des pistes d'action identifiées.
- Pau Béarn Habitat est partie prenante de la démarche expérimentale inter-bailleurs « **Bien vieillir dans sa ville, bien vieillir dans son HLM** », initiée par l'agglomération Pau Pyrénées.
L'objectif est :
 - d'aboutir à la production d'un guide opérationnel partagé d'accompagnement des projets et la promotion d'un éco-système favorable au bien vieillir ;
 - de bénéficier, sur les trois prochaines années, d'une assistance pour déployer les projets d'aménagement validés.

4

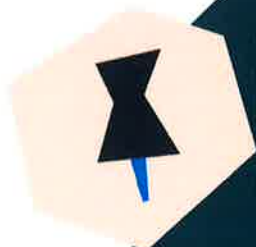
Renforcer notre contribution à la transition environnementale

- Le groupe de travail EN DABAN « **Promouvoir la mobilité douce** » en vue du déménagement dans le nouveau siège social, sur la base d'un sondage envoyé aux collaborateurs, a identifié les pratiques actuelles, et les attentes.

Un plan d'action a défini les priorités suivantes qui seront conduites dans les prochains mois :

- ✓ Un accompagnement à l'utilisation des transports en commun,
- ✓ Le développement du covoiturage et du vélo,
- ✓ Une information sur les dispositifs d'aides financières permettant de changer de mode de déplacement,
- ✓ Un état des lieux sur les possibilités de stationnement en centre-ville.
- La poursuite de **l'électrification du parc automobile**
Pau Béarn Habitat poursuit le verdissement de son parc automobile : à cet effet, elle vient d'acquérir 3 véhicules électriques supplémentaires (dont 2 utilitaires).
À ce jour, le parc est constitué de 30 véhicules dont 54% roulant en électrique.
Plus de la moitié des véhicules ont moins de 5 ans et 75% d'entre eux sont en autopartage.
- La poursuite de l'effort pour **la décarbonation du parc**
Tous les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont été réalisés sur le parc. (89% du parc classé de A à D).
Mise en place d'une stratégie opérationnelle pour traiter les immeubles les plus énergivores (G, F et E) en respectant les échéances 2025, 2028 et 2034.

- La **dématérialisation des baux et des factures**.
- La **refonte du site internet** pour le rendre accessible à tous notamment aux personnes ne maîtrisant pas la langue française.
- Etude sur la possibilité de **diffuser de l'information directement sur l'espace locataire** par le biais de notifications.
- Etude sur un **portail unique de surveillance de la maintenance du parc** notamment en matière de sécurité (ex : trappes de désenfumage), et sur le **développement de QR codes** (tags de passage) pour chaque logement par exemple :
 - ✓ *pour la désinsectisation des logements*
 - ✓ *pour l'entretien chaudière, chauffe-eau ballon thermo dynamique*
 - ✓ *pour le traitement de la réclamation (tag de l'entreprise qui traite la réclamation)*
 - ✓ *pour le contrôle sécurité incendie de l'immeuble*
 - ✓ *etc..*



A noter qu'en 2026, l'efficacité de ces dispositifs mis en place depuis l'obtention de la certification QUALIBAIL, sera évaluée en terme d'amélioration de la qualité de service à l'échelle de l'ensemble du parc au travers de l'enquête triennale.

Elle s'articulera autour des 3 axes majeurs que sont :

- ✓ La qualité de vie dans la résidence
- ✓ La qualité de vie dans le logement
- ✓ La relation avec le bailleur et la prise en charge des demandes

PAU, le 8 août 2025,

Le Directeur Général,

Olivier SUBRA