

L'AFNOR a délivré la certification Qualibail à Pau Béarn Habitat en octobre 2023 sans aucune non-conformité.

L'engagement de l'ensemble des équipes et le travail d'amélioration continue réalisé 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 sur l'année 2024 sur des engagements ciblés du référentiel Qualibail, confirment cette réalité avec un taux de satisfaction globale avoisinant les **90%** pour chaque enquête.

Retour sur la période octobre 2023/2024 :

Fort de l'obtention de ce gage de reconnaissance et de performance mais aussi à l'appui des diverses remarques du rapport d'audit, de nombreuses actions de progrès ont été enclenchées depuis l'audit de certification :



L'analyse du Point Sensible relevé lors de l'audit de certification

La priorité a été dans un 1^{er} temps d'analyser le point sensible qui nous a été signifié lors de l'audit à savoir :

« Les éléments repris sur certains dossiers ne permettent pas de vérifier de manière explicite le déploiement de service (ex : info sur la pose de DAAF, terme utilisé « bon état cylindre » pour justifier du remplacement de cylindre). »

Dans un second temps de proposer, en concertation avec les Points relais et le service informatique, une solution pour y remédier (choix de modifier le logiciel d'état des lieux ELYPSO, accompagné d'une sensibilisation des Points relais à ce changement)



Le passage à la version 4 de Qualibail

(à compter du 1^{er} juillet 2024 seule la version IV pourra être auditée)

Un travail d'adaptation aux nouvelles exigences de cette version 4 et de rédaction de nouvelles procédures a été réalisé sur la base d'un diagnostic et d'un plan d'action établis par le service amélioration continue en lien avec les services concernés.

►► Le déploiement des axes d'amélioration prioritaires annoncés dans la note de cadrage 2023

- ✓ Renforcement du traitement des appels du fait depuis la mise en place du **centre de relations clients** (CRC) et de « **Ma ligne directe** » :
 - ✓ Mise à jour régulière des coordonnées des locataires sur notre base informatique
 - ✓ Une amélioration du traitement et une réduction du temps d'attente au téléphone (taux de décroché en moyenne de 84%)
 - ✓ Une communication proactive avec le développement de l'envoi de SMS
 - ✓ Des envois d'accusés de réception systématiques conformément aux exigences Qualibail
- ✓ Distribution de tablettes offertes à un public sénior + des sessions de formation dans le cadre du groupe de travail EN DABAN « **inclusion numérique des séniors** ».
- ✓ Rédaction de fiches pratiques à destination des locataires, téléchargeables sur le site Pau Béarn Habitat et intégrées au livret locataire dans le cadre du groupe de travail EN DABAN « **promouvoir les éco gestes** » :
 - ✓ Gestion de l'eau
 - ✓ Gestion du chauffage
 - ✓ Gestion des déchets
 - ✓ Gestion des mobilités
- ✓ Mais aussi mise en place d'un système de tri et de valorisation des déchets dans les bureaux (**ELISE**) (*87% des collaborateurs ayant répondu sont satisfaits du dispositif*)
- ✓ A titre indicatif le projet global EN DABAN « **promouvoir les éco-gestes** » a obtenu dans la **catégorie RH et environnement le prix de l'ANDRH** (Association Nationale des DRH). Ce prix valorise les projets portés par des entreprises visant à préserver l'environnement de manière durable et écologique, à réduire l'empreinte carbone des activités liées au travail ou à sensibiliser les équipes sur ces enjeux cruciaux.

► Pour la période 2024-2026, nous continuerons à agir pour améliorer la qualité de vie et la satisfaction de nos locataires à travers les 6 axes prioritaires développés ci-après.

POLITIQUE QUALITÉ

AXES D'AMÉLIORATION PRIORITAIRES 2024 - 2026

A l'appui des constats issus de l'audit de certification, des résultats des diverses enquêtes de satisfaction, du bilan annuel Qualibail et dans le cadre plus global de la conduite du projet d'entreprise, de nombreuses actions de progrès vont être engagées ou poursuivies jusqu'en 2026.

1

Améliorer les actions engagées sur la prise en charge et le traitement des réclamations et actions de sécurité

- Le traitement des **insatisfactions** issu de l'engagement 3.4 du référentiel Qualibail inscrit comme critère d'intéressement à compter de 2024
- La **montée en compétence des collaboratrices du centre de relation client** au travers de formations théoriques et de terrain à l'appui de l'expertise des chargés de secteur
- **Modification du système informatisé de traitement et du suivi de la réclamation client (IGRT)** induite par la pratique de l'outil à N+1 (essentiellement de l'ergonomie et de la simplification pour gagner en efficacité mais aussi développement en interne d'un **outil informatisé d'analyse de données « PIC »** (Production d'Indicateurs Clés)
- Un **Plan de tranquillité résidentielle** est en cours d'élaboration avec les parties prenantes (Police, justice, collectivité, élus et collaborateurs) pour apporter des solutions concrètes pour améliorer la qualité de vie au sein des résidences (déploiement d'actions de médiation, formation des collaborateurs de proximité, mise en place de dispositifs de video surveillance, budget spécifique alloué aux travaux de sécurisation et d'entretien...)

2

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

- Evoqué dans la note de cadrage 2023, déploiement à compter de 2024 des 5 grands axes du dispositif « **Défi propreté** », après validation par le Conseil de concertation locative le 5 décembre 2023 :
 - ✓ *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) à l'appui des bons résultats d'une enquête de satisfaction réalisée à cet effet en juillet 2024 (*91 % ont affirmé que la PROXI'BOX a facilité leur gestion des déchets et 93 % se disent satisfaits du dispositif*)

- Réflexion et actions pour préserver à nos locataires vieillissants (30% de nos locataires titulaires sont âgés de 65 ans ou plus) leur accès au logement et leur permettre de rester à leur domicile dans les meilleures conditions essentiellement autour de 2 axes :
 - ✓ Mise en place du groupe de travail EN DABAN « **initier une démarche d'accompagnement du vieillissement** » (Accompagnement social renforcé, mutation de logt pour lutter contre la sous-occupation, interventions techniques dans les logements pour permettre le maintien à domicile...)
 - ✓ Le recrutement d'une **cheffe de projet « Politique inclusive et accompagnement du vieillissement »** qui pilote notamment le groupe ci-dessus.

- Mise en place du groupe de travail EN DABAN « **Promouvoir la mobilité douce** ».
- Poursuite du déploiement des actions du groupe de travail EN DABAN « **Promouvoir les eco geste** » (notamment formation des salariés de terrain à l'éco conduite)
- Un effort significatif sera porté pour la **décarbonation du parc** :
 - ✓ *Amplifier les réhabilitations*
 - ✓ *Poursuivre le raccordement du parc au réseau de chaleur*
 - ✓ *Construire des logements bas carbone en lien avec les exigences de la réglementation*
 - ✓ *Favoriser l'économie circulaire, les filières locales et les matériaux issus du réemploi*
 - ✓ *Agir sur les usages pour économiser l'énergie*
 - ✓ *Agir pour la sobriété foncière*
 - ✓ *Développer la biodiversité*
 - ✓ *Accompagner les locataires fragilisés par les hausses des prix de l'énergie*

- Inscription dans les orientations RH de formations prioritaires des collaborateurs des actions en lien direct avec la **transformation digitale** :
 - ✓ *réduction de la fracture numérique notamment des agents d'entretien et autres collaborateurs dans ce besoin*
 - ✓ *développement et appropriation des outils de e-learning*
 - ✓ *sensibilisation à l'arrivée de l'IA et son impact sur le travail au sein de Pau Béarn Habitat*
- Déployer l'**enquête de satisfaction post appel et suite à recours à l'astreinte** de manière automatisée en collaboration avec NOVADIAL

- Rénovation des résidences **Ayous, Gaube et Clé de sol** à Pau
- Résidence **les Coteaux** à Mazères-Lezons
(construction de 24 logements locatifs sociaux + 1 relais d'assistance maternelle + locaux professionnels)
- Résidence **Aragon** à Bizanos
(construction de 53 logements locatifs sociaux)
- Résidence **Marquezine** à Pau en habitat inclusif et citoyen
(30 logements + une crèche + un bistrot associatif)
- Résidence **Théo Lannes** à Pau
(12 logements en accession à la propriété)
- Reconversion en logements de l'ancien **centre EDF**
(34 logements en accession à la propriété)
- Lancement de la rénovation du **quartier du stade à Jurançon**
(190 logements)
- Reconversion de **l'ancien EHPAD François Henri** à Pau
(création de 18 logements locatifs sociaux)

PAU, le 8 août 2024,

Le Directeur Général,



Olivier SUBRA