

BILAN ANNUEL 2025

QUALIBAIL

Présentation au CODIR- 12 septembre 2025

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 bilan fera l'objet d'une communication :

- à l'ensemble des collaborateurs
- aux représentants des locataires
- aux locataires (site internet)

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 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 2025 par l'équipe d'auditeurs internes composée de 9 collaborateurs conformément à une programmation définie par la Direction Qualité.

Etat de réalisation du programme d'audit au 05/09/2025 :

(sur les 42 engagement à auditer)

81% d'audits réalisés

19% d'audits non encore réalisés mais programmés



Identification des points à améliorer issus des audits internes

A c t i o n s e n g a g é e s

Audits internes

**Les engagements 1.1; 1.2; 1.7; 2.2; 3.5;3.7;4.1; 4.3; 6.1; 6.3 ont fait l'objet de pistes de progrès (PP)
et ont donné lieu notamment aux actions suivantes :**

- **Rajout du lien vers le site de la MDH sur le site internet de Pau Béarn Habitat**
- **Numéro direct de l'astreinte directement accessible via le nouveau guide des réparations locatives**
- **Clarification du contenu de l'onglet "acheter" sur le site internet de Pau Béarn Habitat en attendant la refonte globale du site et suggestion d'y intégrer les programmes à venir**
- **Modification de la liste des collaborateurs pouvant être sollicités sur les démarches de recherche de logement**
- **Dématérialisation des annexes aux baux à intégrer au projet global de dématérialisation des contrats de location**

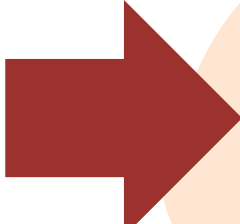
2-La satisfaction client

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 2025 ont été conduites :

- l'enquête sur le “**post appel Centre de Relation Client**” (**CRC**) (janvier et juin 2025)
- l'enquête “**réhabilitation NPRNU**” sur les espaces communs des résidences **ANGLAS** et **ARREMOULIT** (février 2025)
- l'enquête “**réhabilitation NPRNU**” sur les logements de la résidence **GAUBE** (mai 2025)
- l'enquête “**nouvel entrant**” (4ème trimestre 2024, 1er et 2ème trimestre 2025)
- l'enquête “**astreinte**” (4ème trimestre 2024 et 1er trimestre 2025)
- l'enquête “**suite à demande d'intervention technique**” (mars 2025)
- l'enquête sur la **nouvelle résidence “Les côteaux”** (septembre 2025)



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.

2-La satisfaction client 🤔😊

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

- **100%** et **96%** pour les **nouveaux locataires** rentrés au 4ème trimestre 2024 et 1er trimestre 2025
- **91%** pour les locataires ayant eu une **intervention technique** dans leur logement en mars 2025
- **88%** pour les locataires des résidences **ANGLAS** et **ARREMOULIT sur les espaces communs**
- **71%** pour l'enquête **post appel CRC (55% ont noté 5/5)**
- **100%** pour les locataires de la **nouvelle résidence Les Côteaux**

Les enquêtes menées ont mis en avant des points forts :



- l'accueil par le CRC (80%) et le taux de réponse directe (81%)
- l'accompagnement dans les démarches administratives proposé lors de la signature du bail (92% au 1er trimestre 2025 et 95% au 2ème trimestre 2025)
- la qualité du logement (96%), le fonctionnement des équipements techniques (83%) et la propreté du logement à l'entrée dans le logement locatif (83%)
- le respect des RDV par les équipes de Pau Béarn Habitat et des entreprises (90%)
- la propreté du logement après intervention technique (95%)
- l'identification visuelle des intervenants (95%)
- les contacts avec Pau Béarn Habitat (100%) et le rapport qualité-prix pour la résidence Les Côteaux (100%)



Identification des points à améliorer

Actions à engager ou à poursuivre

Le taux de participation à certaines enquêtes	La propreté des parties communes	L'astreinte	Le traitement des insatisfactions suite à DIT
Taux insuffisant autour de 20% sur les enquêtes nouvel entrant, suite à une demande d'intervention technique mais aussi sur l'astreinte malgré les différents formats expérimentés cette année	Taux à surveiller du fait d'une légère baisse constatée dans l'enquête nouvel entrant au 2ème trimestre (78%) par rapport au 1er trimestre (84%)	Taux de satisfaction sur le délai d'attente (64%) et sur le traitement de la demande par l'opératrice (61%) à améliorer	Taux insuffisant de 64% relevé dans l'enquête nouvel entrant 2ème trim
Envisager un autre mode de passation de ces enquêtes	Plan d'action propreté "Défi propreté" + évaluation client à grande échelle via l'enquête triennale	Poursuivre la surveillance de ce taux au travers d'enquêtes à chaud et d'appels mystères	En attente de l'évaluation globale sur le traitement des insatisfactions qui sera intégrée au questionnaire de l'enquête triennale

3-Bilan des réclamations écrites *

Engagement 6.3-Traitement et suivi des réclamations des clients



Période de janvier à juillet 2025 (export IGRT du 20/08/2025)

Canal d'entrée	TOTAL
EXTRANET	21
MAIL	67
COURRIER	14
HISTOLOGE	8
PETITION	6
116	



Information complémentaire :
il y a en plus 479 insatisfactions autres qu'écrites
soit 595 au total

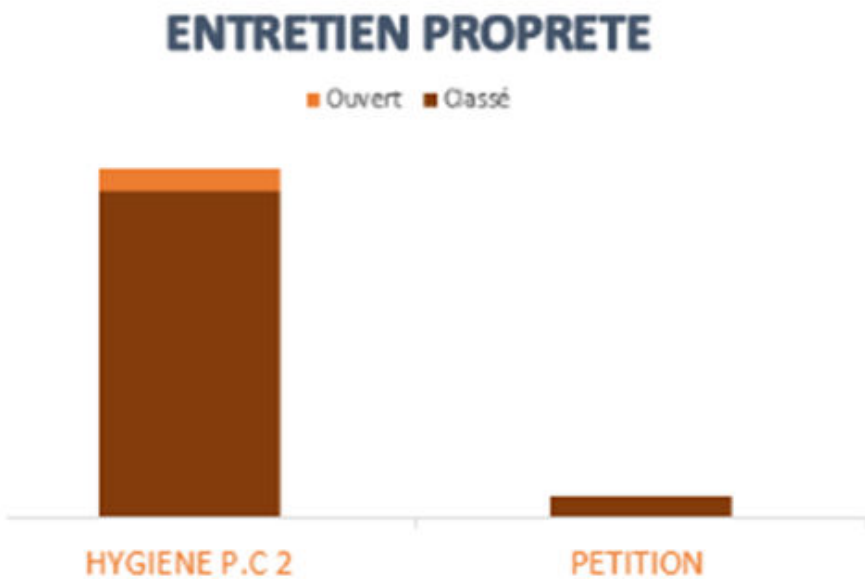
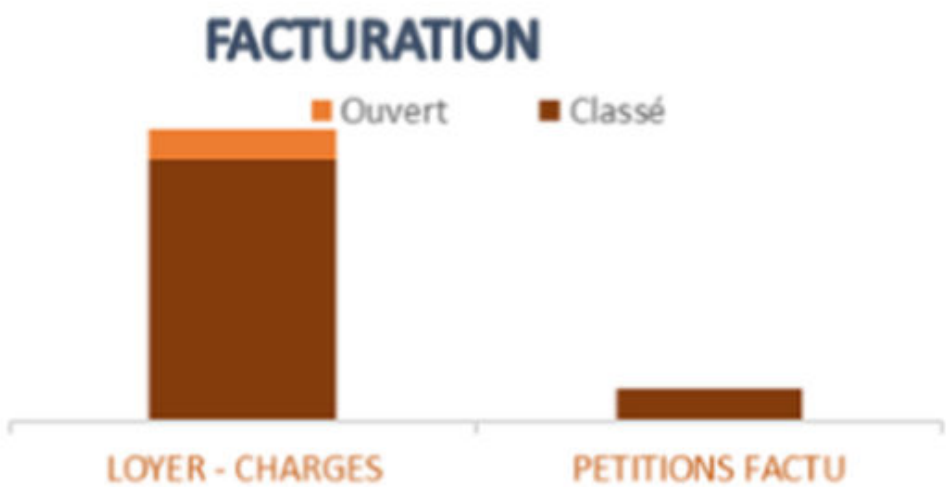
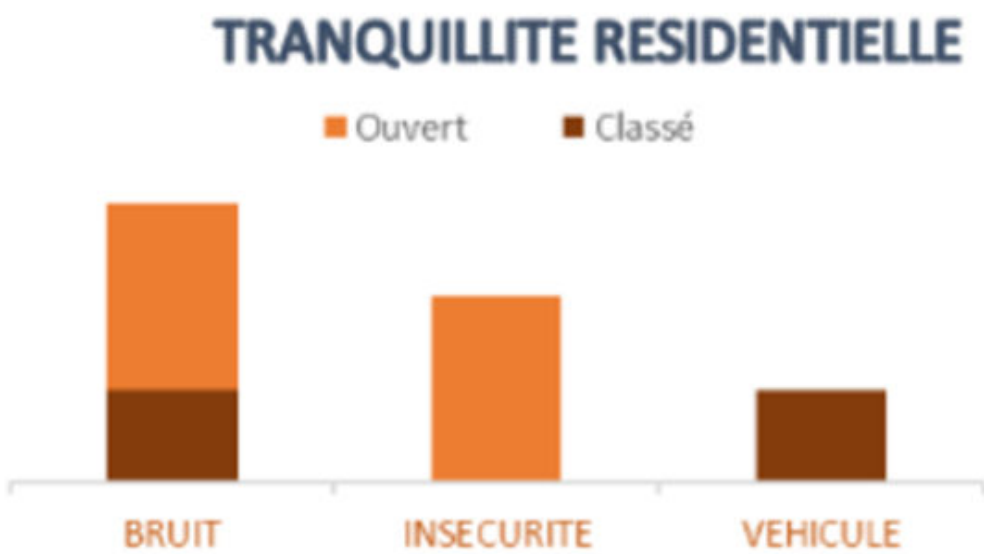
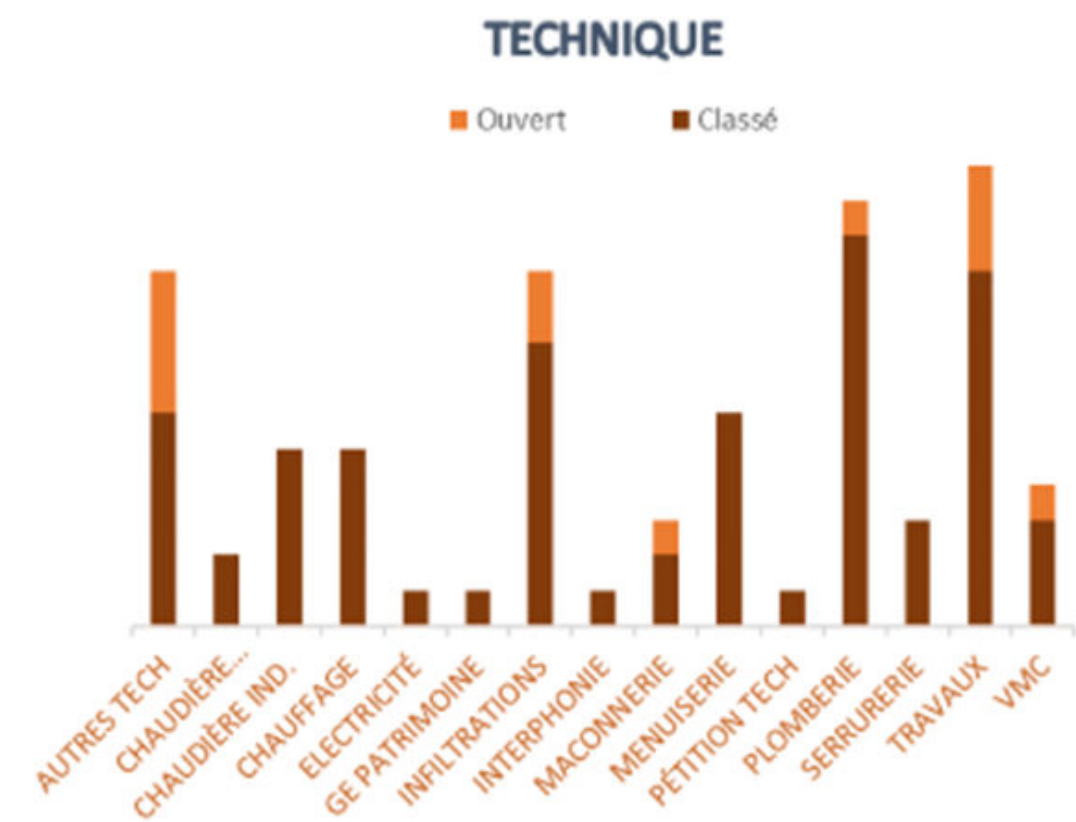
*réclamations écrites = sollicitations écrites exprimant une insatisfaction

3-Bilan des réclamations écrites

FAMILLE	Ouvert	Classé	Total	Taux de clôture
TECHNIQUE	12	65	77	84%
ENTRETIEN PROPRETE	1	16	17	94%
FACTURATION	1	9	10	90%
TRANQUILITE RESIDENTIELLE	4	2	6	33%
VIE DU BAIL	0	2	2	100%
HYGIENE PROPRETE	0	2	2	100%
PROSPECTION	0	2	2	100%
Total	18	98	116	84%

3-Bilan des réclamations écrites

Détail par famille d'affaires au 20/08/2025



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 achevés en 2024 ou encore en cours en 2025**(évaluation réalisée par les chargés d'opération)

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

En 2025 la Direction Proximité a évalué 25 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 bordereau des prix unitaires
- respect des délais d'intervention IGRT
- délai des retours des bons IGRT

En 2025, la Direction Proximité a évalué 2 entreprises de nettoyage, 1 de désinsectisation et 1 de ramassage des encombrants sur les critères :

- respect du planning
- respect des priorités essentielles de nettoyage
- utilisation des produits ecolabel
- port des équipements de protection individuelle et des tenues identifiables
- réactivité et délais d'intervention
- qualité de la prestation
- qualité de la gestion relation client

En 2025, la Direction Développement et Patrimoine a évalué 75 entreprises intervenues sur des opérations achevées en 2024 ou encore en cours en 2025 (17 résidences) 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

Constats des évaluations



Marché à bon de commande

• TRÈS BONS RÉSULTATS

La majorité des entreprises a obtenu des notations allant de « Bien » à « Très bien » sur la plupart des critères, notamment :

- Délai de traitement
- Qualité de la prestation
- Application des prix du BPU
- Respect des délais d'intervention

• ÉCARTS NOTABLES :

Deux entreprises ont présenté des écarts sur les délais d'exécution des commandes et le délai de traitement des commandes :

- PERRY POUMIRAU : A perdu sa qualification pour réaliser les diagnostics Qualiquaz.
- Seule l'entreprise Bergeret assure cette prestation.
- ATC : A rencontré des difficultés dues au remplacement d'un conducteur de travaux et à des problèmes de mise en place.

Les entreprises d'espaces verts

Pas de problématique notable relevée sur ce marché avec nos 2 prestataires GUILHEM et PEP 64.
Le marché espace vert va être renouvelé cette année.

Les entreprises de propreté, hygiène et encombrants

Les entreprises évaluées ont obtenu de bons et très bons résultats sur la plupart de critères évalués (respect des rdv clientèle, réactivité et délai d'intervention, qualité de la prestation et de la gestion de la relation client). Par ailleurs, parallèlement à cette évaluation, du 1er janvier au 31 mars 2025, 484 audits propreté ont été réalisés par nos équipes de terrain.
Le taux de satisfaction globale est de 87%.

Les entreprises intervenues sur des opérations achevées en 2024 ou encore en cours en 2025

TRÈS BONS RÉSULTATS :

- 31 entreprises ont obtenu la notation « Très bien » sur l'ensemble des critères (contre 9 l'an dernier).
- 12 entreprises ont obtenu la notation « Bien » sur l'ensemble des critères (contre 2 l'an dernier).
- 27 entreprises ont obtenu une majorité de « Très bien » et « Bien » sur l'ensemble des critères.

• RÉSULTATS INSUFFISANTS :

- 4 entreprises ont obtenu des niveaux moyens jugés insuffisants par les équipes.

4-L'évaluation des prestataires



Actions mises en oeuvre

Marché à bon de commande

**Les entreprises sont réunies trimestriellement pour discuter des constats.
Une demande d'explication a été formulée auprès des deux entreprises ayant des écarts notables.**

Les entreprises d'espaces verts

Une réflexion dans la modification du process est toutefois en cours du fait que les 2 prestataires n'arrivent pas à nous donner de planification des tontes.

Les entreprises de propreté, hygiène et encombrants

Poursuite des contrôles terrain dans le cadre du dispositif DEFI PROPRETE mais aussi des obligations QUALIBAIL.

Les entreprises intervenues sur des opérations achevées en 2024 ou encore en cours en 2025

**✓ Les 4 entreprises insuffisantes ont été convoquées par la responsable du service production et réhabilitation , ou de la direction générale, pour exprimer le mécontentement concernant la qualité de leurs prestations.
✓Une remontée d'information a également été faite auprès des membres de la commission d'appel d'offres.**

5-L'amélioration continue

Engagement 6.8-Plan d'amélioration



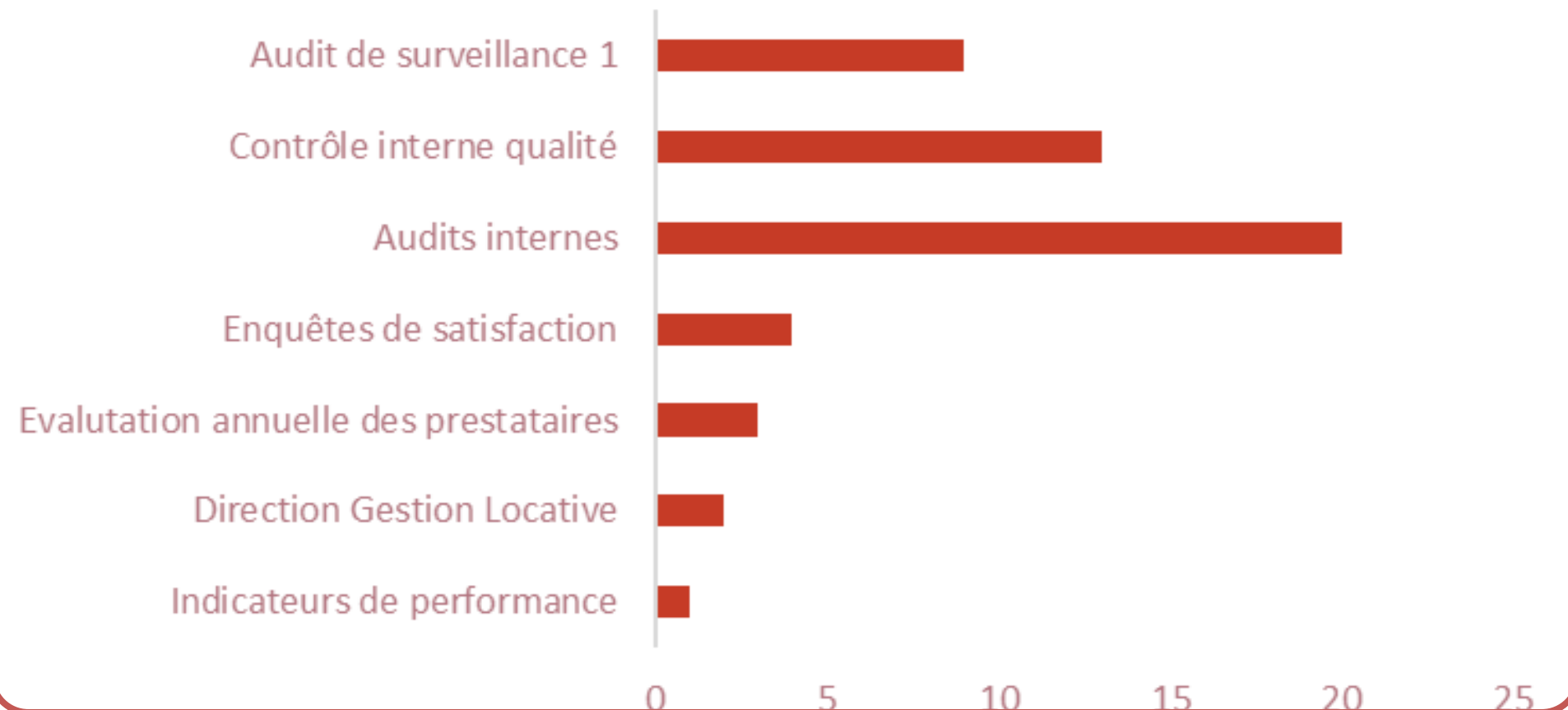
Les actions d'amélioration sont consignées dans un tableau appelé **"Plan d'amélioration"** mis en oeuvre et piloté par la Direction Qualité.

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 2024/2025 :

**52 fiches
ont été enregistrées**

Repartition selon les sources



5-L'amélioration continue

Au 08/09/2025 :

**33
fiches**
ont été
clôturées

**11
fiches**
sont en cours de
traitement

**8
fiches**
sont non clôturées
et pas encore
suivies
d'étude

6-Les indicateurs



Engagement 6.6-Indicateurs de performance

 à surveiller

 obecjtif 2025 atteint

Indicateurs		Taux de conformité												Taux moyen atteint sur l'année 2025	Seuils 2025 pour déclenche ment action corrective	Objectifs qualité 2025 à atteindre
N°	Engagement	oct 2024	nov 2024	déc 2024		janv 2025	fév	mars	avril	mai	juin	juil	août 2025			
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%	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%	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%	100% 
2.1	Contrôler la propreté du logement à l'EDL (taux de conformité à la grille kizeo)	95%	95%	88%		96%	91%	91%	97%	94%	91%	100%	100%	95%	80%	100% 
2.1	Contrôler la propreté du logement à l'EDL (taux de réalisation)	87%	88%	85%		96%	89%	98%	88%	90%	100%	98%	94%	94%	80%	100%
3.1	Taux de proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant l'état des lieux	91%	90%	90%		100%	97%	88%	85%	85%	91%			93%	50%	85% 
3.1	Taux d'acceptation de l'entretien de courtoisie	100%	100%	100%		98%	94%	100%	100%	88%	100%					
3.1	Taux de réalisation de l'entretien de courtoisie	100%	82%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%					

6-Les indicateurs



Indicateurs		Taux de conformité												Taux moyen atteint sur l'année 2025	Seuils 2025 pour déclenchement action corrective	Objectifs qualité 2025 à atteindre
N°	Engagement	oct 2024	nov 2024	déc 2024		janv 2025	fév	mars	avril	mai	juin	juil	août 2025			
3.4	Taux de réponses (prise en compte NIVEAU 1 de la demande) aux "insatisfactions TOUS CANAUX" sous 8 jours (<i>tous canaux depuis janvier 2024</i>)	99%	99%	100%		100%	99%	100%	96%	98%	97%			98%	90%	100%
3.5	Taux d'AR sous 8 jours des réclamations écrites pour troubles de voisinage	100%	92%	NC		90%	100%	91%	90%	100%	97%	100%	94%	95%	80%	85% 
4.1	Prise en compte des DIT urgent (inf à 1j)	67%	71%	71%		74%	69%	76%	76%	64%	73%	 57%	76%	71%	60%	70% 
4.1	Prise en compte des DIT sous 3 jours	82%	95%	93%		95%	81%	100%	91%	100%	90%	90%	83%	91%	80%	90% 
4.1	Prise en compte des DIT sous 8 jours	93%	91%	93%		93%	93%	93%	91%	92%	92%	96%	96%	93%	90%	95%
5.4	Contrôle de la propreté des parties communes (taux de conformité à la grille kizeo)	84%	93%	88%		83%	89%	89%	88%	75%	91%	92%	81%	86%	80%	90%
5.6	Taux d'affichage de l'information des travaux programmés dans les 8j	100%	100%	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%	100% 
6.1	Taux de prise de contact sous 20 j suite à demande d'adaptation de logement reçue par écrit	75%	 50%	83%		84%	 50%	72%	80%	100%	100%	100%	100%	86%	80%	100%

7-Les besoins en formation

Engagement 5.4-Information et formation du personnel

Conformément au plan de formation, durant la période 2024/2025, 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 2024/2025:

Sensibilisation
QUALIBAIL

Formation
auditeurs
internes

Gestion des
publics
difficiles

Prise en charge
des victimes de
violences au
sein du couple

Troubles de
voisinage,
quelles actions
mener

Habilitation
électrique

Assurer un
accueil
physique et
téléphonique
de qualité

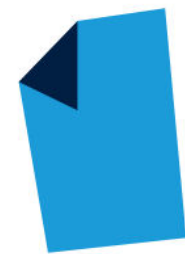
Instruction de
la demande
locative

Formation
sur les
évolutions de
l'APL

Premier niveau
de réponse en
matière de
charges
locatives

Prise en
main PIC
pour les
managers

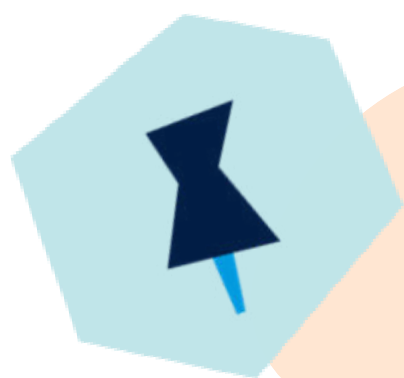
Viso avec l'URHLM
sur la préparation
de l'enquête
triennale 2026



Pour conclure

A l'appui de l'ensemble de ces constats, et dans le cadre plus global de l'amélioration continue, pour l'année 2026, les services s'emploieront à mettre en oeuvre les actions issues des axes d'amélioration tels que fixés dans la note de cadrage stratégique 2025 qui consigne les principaux objectifs de la politique qualité à savoir :

- **Améliorer les actions engagées sur la prise en charge et le traitement des réclamations et de la sécurité**
- **Renforcer le traitement de la propreté des parties communes et des espaces verts**
- **Répondre aux enjeux du vieillissement de nos locataires**
- **Renforcer notre contribution à la transition environnementale**
- **Renforcer la digitalisation de nos services et l'accompagnement des publics cibles**



A NOTER que durant le 1er semestre 2026, le lancement de l'enquête triennale permettra une évaluation des axes majeurs de la certification Qualibail à l'échelle globale de l'ensemble du patrimoine, et ce, au travers de questions en lien avec la qualité de vie dans la résidence, la qualité de vie dans le logement mais aussi en lien avec le relationnel avec Pau Béarn Habitat et la prise en charge des demandes.