

POLITIQUE QUALITÉ – QUALIBAIL 2026-2027

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 et enfin en octobre 2025 lors de l'audit de suivi 2, clôturant un cycle de 3 ans.

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 de satisfaction triennale réalisée en février 2026 ainsi que les diverses enquêtes réalisées sur l'année sur des engagements ciblés du référentiel, confirment cette réalité avec un taux de satisfaction globale avoisinant les 90% pour la majorité des enquêtes.



RETOUR SUR LA PERIODE OCTOBRE 2025/2026 :

A l'appui des diverses remarques du dernier rapport d'audit, des constats terrains, de l'écoute client au travers des enquêtes de satisfaction, plus globalement du bilan annuel Qualibail 2025, mais aussi cette année, à l'appui des résultats de l'enquête de satisfaction triennale 2026, de nombreuses actions de progrès ont été enclenchées dans la continuité des engagements pris.

Des enseignements positifs majeurs : le bilan annuel 2025 a en effet mis en évidence un haut niveau de satisfaction des locataires, porté par la qualité des relations humaines, de l'accueil, des interventions techniques et des processus Qualibail bien maîtrisés :



Les fondamentaux de la relation client et de la gestion locative sont solides

Les points forts les plus fréquemment cités sont :

- l'accueil du Centre de Relation Client, véritable pilier de la relation client, il traite 47 000 appels/an avec un taux de décroché de 90% et 72% de résolution au premier contact (progression de +6 points).
- l'accompagnement administratif lors de la signature du bail ;
- la qualité des logements ;
- le respect des rendez-vous par les équipes et les entreprises ;
- la qualité des interventions techniques ;

►► La qualité des logements est reconnue

Les efforts réalisés sur le patrimoine et la préparation des logements avant relocation produisent des résultats visibles.

Les nouveaux locataires soulignent (*source : enquête nouveaux entrants*) :

- la qualité du logement (96 % de satisfaction) ;
- le bon fonctionnement des équipements (83 % de satisfaction) ;
- la propreté du logement à l'entrée dans les lieux (83 % de satisfaction).

►► Les interventions techniques sont bien réalisées

Les locataires sont satisfaits (*source : enquête après interventions techniques*) :

- du respect des rendez-vous par les équipes et les entreprises (90 % de satisfaction) ;
- de la propreté après intervention (95 % de satisfaction) ;
- de l'identification des intervenants (95 % de satisfaction).

►► Les indicateurs de suivi Qualibail sont très largement atteints

Plusieurs engagements atteignent ou dépassent les objectifs :

- 100 % d'accusés de réception suite à réception de demandes de logement ;
- 100 % d'information des décisions de la CALEOL ;
- 100 % d'affichage des travaux programmés ;
- 100 % de prise de contact suite aux demandes de mutation ;
- 100 % de proposition d'entretien découverte avant attribution.

►► Les prestataires obtiennent des résultats très satisfaisants

Pour les marchés à bons de commande et les opérations de travaux :

- la majorité des entreprises sont évaluées « Bien » à « Très bien » ;
- 31 entreprises obtiennent la note « Très bien » sur l'ensemble des critères ;
- seulement 4 entreprises présentent des résultats jugés insuffisants.

►► Les audits internes montrent une bonne maîtrise de la démarche Qualibail

- 100 % des audits programmés ont été réalisés au jour de l'audit.

►► Une vraie dynamique d'amélioration continue

- 52 fiches d'amélioration ont été enregistrées sur l'année ;
- 33 étaient clôturées au jour de l'audit ;
- 11 étaient en cours de traitement
- 8 non encore suivies d'étude

L'analyse de ces constats, combinée aux résultats de l'enquête triennale réalisée en février 2026, confirme toutefois **trois enjeux prioritaires de progression** :

►► **Améliorer durablement le cadre de vie des locataires**

- propreté des espaces communs, principalement autour des containers,
- tranquillité résidentielle,
- sécurité et qualité des espaces communs

►► **Renforcer la réactivité et la qualité de traitement des demandes et réclamations, notamment sur :**

- les situations de problème techniques,
- les troubles de voisinage,
- l'astreinte.

►► **Consolider l'excellence de la relation client**

Les résultats sont excellents, l'enjeu n'est donc plus seulement de corriger les irritants mais de capitaliser sur cette relation de confiance :

- Satisfaction globale : 90%. (source : enquête de satisfaction triennale 2026)
- Information et communication : 89%
- Contacts avec les équipes : 94%
- NPS : +20, largement au-dessus du benchmark.



REDEFINITION DES AXES D'AMELIORATION PRIORITAIRES 2026-2029

L'année 2026 marque une étape de consolidation avec la fin d'un cycle Qualibail et la réalisation de l'enquête triennale qui a permis de mesurer l'efficacité des mesures en place.

Forts de ces acquis et des diverses enseignements, l'année 2026 marque aussi une réorientation de la stratégie pour répondre aux nouveaux défis identifiés.

→ Les actions « **qualité de service** » seront désormais articulées autour des orientations stratégiques du nouveau projet d'entreprise 2026/2030 en préparation.

Ci-après les axes stratégiques 2026-2029 de la politique qualité, déclinés en axes d'amélioration opérationnels :

1

Amélioration de l'expérience locataire (réponse aux irritants)

- **Renforcement de la transparence** : Améliorer notamment l'information transmise aux locataires sur l'avancement réel de leurs réclamations techniques pour limiter les relances.
- **Optimisation de la réactivité** : Améliorer la joignabilité et la réactivité du service d'astreinte technique en dehors des horaires d'ouverture des bureaux.
- **Digitalisation des services** : Déployer des outils numériques (QR codes/tags de passage) pour fluidifier le suivi des interventions de maintenance et de sécurité.

2

Valorisation du cadre de vie résidentiel

- **Maîtrise de la propreté** : Renforcer le suivi et le contrôle des prestations de nettoyage des parties communes et des abords, identifiés comme une marge de progression prioritaire.
- **Tranquillité résidentielle** : Poursuivre le déploiement opérationnel du plan tranquillité (vidéoprotection, nouveau règlement intérieur, rappels à l'ordre) pour améliorer le vivre-ensemble.

3

Accompagnement spécifique du « Bien vieillir » dans son logement

- **Adaptation du patrimoine** : Adapter les logements existants pour permettre le maintien à domicile des seniors (30% des titulaires de baux ont 65 ans ou plus).
- **Services dédiés** : Développer des programmes d'animations, des espaces de rencontre et désigner des interlocuteurs uniques pour lutter contre l'isolement des locataires âgés.

4

Accélérer la Transition écologique et la sobriété

- **Performance énergétique** : Mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de traitement des immeubles les plus énergivores (classes G, F et E) selon les échéances réglementaires.
- **Sobriété et biodiversité** : Déployer le "Plan Climat" PBH incluant la « renaturation » du patrimoine (PSP Vert) et la promotion des écogestes auprès des locataires.

5

Proximité et culture de service

- **Proximité augmentée** : Pérenniser les rencontres informelles en pied d'immeuble type « En Direct ! » pour maintenir un lien humain direct avec les résidents. Poursuite de ce dispositif de proximité en pied d'immeuble, plébiscité en 2025 (23 rencontres).
- **Pilotage par la donnée et la connaissance client** : Faire de la donnée un outil d'aide à la décision permettant de mieux comprendre les parcours locataires, d'anticiper les évolutions des besoins et de piloter la qualité de service au plus près des attentes (mise en place d'un nouveau dispositif « le panel client »)
- **Engagement RSE** : Structurer les indicateurs de durabilité via le référentiel EurHo.GR pour rendre compte des engagements de PBH auprès de toutes les parties prenantes.



La politique qualité 2026-2029 s'inscrit ainsi dans une logique de consolidation et de transformation :

- ✓ **consolider les fondamentaux qui font aujourd'hui la satisfaction des locataires**
- ✓ **transformer durablement nos pratiques pour répondre aux défis de demain.**

A travers cette double ambition, Pau Béarn Habitat réaffirme sa volonté d'être un bailleur social de référence, reconnu pour la qualité de son service, sa proximité avec les habitants, son engagement environnemental et sa contribution au développement du territoire béarnais.

PAU, le 19 juin 2026,

Le Directeur Général,



Olivier SUBRA

