

BILAN ANNUEL 2026

QUALIBAIL



Présentation au CODIR- 04/09/2026 et 18/09/2026

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 2026 par l'équipe d'auditeurs internes composée de 11 collaborateurs conformément à une programmation définie par la Direction Qualité.

Etat de réalisation du programme d'audit au 31/08/2026 :

(sur les 43 engagements à auditer)



93%

d'audits
réalisés



7%

d'audits non
encore réalisés
mais programmés



Identification des points à améliorer

Actions engagées



Les engagements 1.1; 1.2; 1.6; 2.2; 3.6; 4.1; 5.1; 5.4; 6.2; 6.4; 6.5 ont fait l'objet de pistes de progrès ou de points sensibles et ont donné lieu notamment aux actions d'amélioration ou correctives suivantes :



Mise en place de **2 présentoirs à documentation** dans le hall d'accueil du siège Gambetta (RI CALEOL, politique d'attribution, flyers eco gestes)



Création d'un **onglet BEL** (bourse d'échange de logement) dans le menu "Je suis locataire" du site internet PBH



Centralisation des **formations des collaborateurs** sur LUCCA



Incitation à rajouter la mention "visite sur place" dans **le traitement des certaines IGRT** pour éviter les relances infondées



Les courriers des rangs 2 et 3 suite à **CALEOL** comportent désormais les noms et adresse dans la nouvelle version d'IMHOWEB



Renforcement prochain de la **communication externe** visant à valoriser les différents contrôles réalisés avant la mise à disposition des logements.



Mise à disposition sur la borne qualité des **procédures EDL d'entrée** et **Contrôle propreté des parties communes**



Mention du **numéro direct de l'astreinte** dans le livret locataire



Rédaction d'une **procédure globale sur l'évaluation des prestataires**



Mise à jour plus régulière de **l'organigramme** sur le site PBH

2 – LA SATISFACTION CLIENT

Engagement 6.4 – Enquêtes de satisfaction



La satisfaction client a été mesurée au travers de différentes enquêtes référencées dans la procédure « **Écoute client et évaluation de leur satisfaction** ».

LES ENQUÊTES CONDUITES EN 2026

01

Réhabilitation NPRNU

Logements à AYOUS
• décembre 2025

02

Nouvel entrant

4e trimestre 2025, 1er et 2e trimestre 2026

03

Triennale 2026

2 au 12 février 2026

04

Nouvelle résidence « CLÉ DE SOL »

mars 2026

05

Nouvelle résidence « ARAGON »

avril 2026



Les résultats font l'objet d'une analyse individuelle retranscrite dans les synthèses diffusées au Codir et aux services concernés pour actions à mener. Les pistes de progrès sont intégrées dans le Plan d'amélioration.

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



92%

pour les **nouveaux locataires** rentrés au 4ème trimestre 2025 et 1er trimestre 2026



100%

pour les locataires de la **nouvelle résidence Clé de Sol**



100%

pour les locataires de la **nouvelle résidence Aragon**



89,5%

pour les 1000 locataires interrogés dans l'**enquête triennale**



Les enquêtes menées ont mis en avant des points forts :



l'**accompagnement** dans les démarches administratives lors de la signature du bail (95% 1^{er} trim et 100% 2^e trim 2026)



les **informations communiquées** lors de la recherche de logement (90% 1^{er} trim 2026 - 95% 2^e trim 2026)



la **qualité du logement** dans les nouvelles résidences (100%), le rapport qualité – prix (100%), les espaces de rangement (100%)



la **luminosité des pièces** (100%) pour la résidence Clé de Sol mais aussi l'isolation phonique (90%) et thermique (100%)



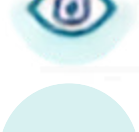
l'**accueil** réservé lors des contacts avec l'organisme (94%)



le **respect des RDV** par les équipes de Pau Béarn Habitat (95% et des entreprises (90%))



la **propreté du logement** après intervention technique (88%)



l'**identification visuelle** des intervenants (83%)



la **qualité des interventions techniques** dans les logements (94%)



le **fonctionnement des équipements collectifs** (ascenseurs, éclairage...) (91%)



l'**information et la communication** délivrées (89%)



Identification des points à améliorer

Actions à engager ou à poursuivre

Le taux de participation à certaines enquêtes

Taux insuffisant de participation autour de 30% sur la plupart des enquêtes réalisées en interne (nouvel entrant, nouvelles résidences, réhabilitation, astreinte) malgré les différents formats expérimentés cette année



Etudier d'autres dispositifs d'écoute client (ex. panel client)

La propreté des parties communes

Taux de satisfaction relatif à la propreté des parties communes perfectible (70 %) dans l'enquête triennale, malgré une progression par rapport à 2023. Un point de vigilance particulier concerne la propreté des abords des conteneurs semi-enterrés (59 %).



Un suivi renforcé du nettoyage des parties communes va être mis en place + embauche d'une chargée de mission proximité

L'astreinte

Taux de satisfaction sur la joignabilité insuffisant (71%)



La joignabilité va être améliorée avec notamment une surveillance accrue du prestataire Sofratel et une enquête en décembre 2026

Les délais de réponse suite à une demande d'intervention technique

Dans l'enquête triennale est ressorti un taux de réponse en attente trop important (en moyenne sur l'ensemble des natures de demandes 27,8%) avec un nombre de relances également trop important (minimum 3)



Une meilleure information sur l'avancement du traitement des réclamations techniques

3-Bilan des réclamations écrites *

Engagement 6.3-Traitement et suivi des réclamations des clients

PÉRIODE DE JANVIER À JUILLET 2026 <i>(export IGRT du 11/08/2026)</i>	
CANAL D'ENTRÉE	TOTAL
 COURRIER	7
 ENQUÊTE	2
 EXTRANET	38
 MAIL	79
 PETITION	4
 SIGNAL LOGEMENT	13
TOTAL	143



INFORMATION COMPLÉMENTAIRE :
il y a en plus 654 insatisfactions autres qu'écrites
soit 797 insatisfactions au total

DÉTAIL PAR FAMILLE D'AFFAIRES AU 11/08/2026				
FAMILLE	OUVERT 	CLASSÉ 	TOTAL 	TAUX DE CLÔTURE 
 ENTRETIEN PROPRETÉ PC	0	25	25	100%
 FACTURATION	0	1	1	100%
 HYGIÈNE PARTIE PRIVATIVE	1	6	7	86%
 PROSPECTION	1	1	2	50%
 TECHNIQUE	19	79	98	81%
 TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE	3	6	9	67%
 VIE DU BAIL	0	1	1	100%
TOTAL	24	119	143	83%

*réclamations écrites = sollicitations écrites exprimant une insatisfaction
(cf. définition dans Base de connaissance)

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 des **travaux sur les programmes immobiliers achevés en 2025 ou encore en cours en 2026** (évaluation réalisée par les chargés d'opération)



Evaluation de 23 entreprises marché à bon de commande (MBC) 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



Evaluation de 2 entreprises d'espaces verts sur les critères :

- ✓ respect du contrat (tonte + taille de haie)
- ✓ qualité de la prestation
- ✓ propreté du chantier après passage
- ✓ qualité de la gestion de la relation client
- ✓ rapidité des réponses sur la non-conformité
- ✓ respect des délais d'intervention IGRT



Evaluation de 3 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
- ✓ traitement administratif
- ✓ qualité de la prestation
- ✓ qualité de la gestion relation client



Evaluation de 62 entreprises intervenues sur des opérations achevées en 2025 ou encore en cours en 2026 (16 résidences) sur les critères :

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



Marché à bon de commande



Global : Performance très satisfaisante (majorité de « très bien » ou « bien », aucun point critique).



Points forts :
Prix maîtrisés (0 écart), prestations de qualité, relation client positive et bonne gestion des non-conformités.



Vigilance : Quelques retards récurrents chez certaines entreprises (interventions et retours de bons), réactivité iperfectible sur les IGRT ainsi que sur la visibilité terrain (sous-traitants non identifiables).



Actions mises en œuvre :
Incitation au respect des délais, au renforcement de la rigueur opérationnelle et à l'amélioration de la visibilité des intervenants.



Entreprises d'espaces verts



Global : Niveau satisfaisant à très satisfaisant sur les 2 entrprises malgré des écarts selon les sites et quelques problématiques organisationnelle.



Points forts :
Évaluations Bon (B) ou Très Bon (TB) sur le contrat, les interventions, la propreté et la relation client



Vigilance :
Points structurés à surveiller sur l'une des deux entreprises (pilotage des interventions, communication et respect contractuel).



Actions mises en œuvre :
Lancement de nouveaux marchés en début d'année des 2 entrprises, création d'un carnet d'entretien centralisé (base de données) pour un historique fiable et opposable, et renforcement du pilotage opérationnel (suivi des plannings et révision Kizeo).



Entreprises de nettoyage, de désinsectisation et de ramassage des encombrants



Global : Moyen à bien, perfectible avec suivi renforcé.



Points forts :
Niveau dominant « bien ».



Vigilance :
Nettoyage hétérogène (oublis parkings/souterrains et retards administratifs sur les bons de commande.



Actions mises en œuvre :
Actions correctives globales (suivi terrain, relances par les points relais, contrôles accrus sur les sites sensibles comme les parkings, sous-sols et abords), application de pénalités financières en cas de manquements répétés et réunions de recadrage avec les directions d'agence.



Entreprises de travaux intervenues sur des opérations en 2025 ou en cours en 2026 (16 résidences)



Global :
Bon à Très bon (dominante TB sur la qualité et la tenue de chantier).



Points forts :
Partenaires fidèles (MOCE, bureaux de contrôle), ouvrages de qualité, les écarts sont tracés et traités, intégration du RETEX en CAO.



Vigilance :
Manque de présence/implication sur les missions SPS, délais à surveiller et comportements variables sur les chantiers.



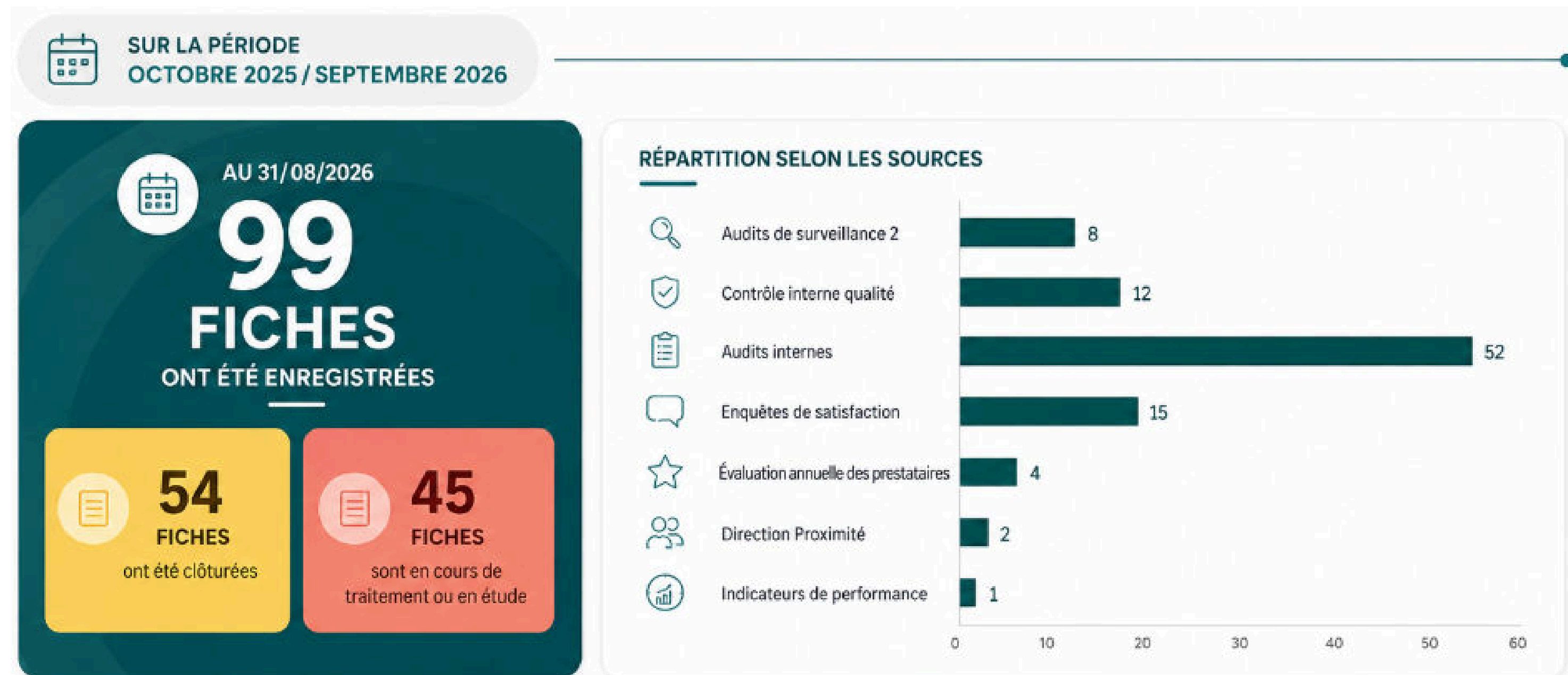
Actions mises en œuvre :
Intégration systématique du retour d'expérience avec possibilité d'écartement des entreprises en dessous des attentes, évaluation stricte de la présence et de l'implication sur les missions SPS (clarification des attentes dès le démarrage) et vigilance accrue sur le comportement des entreprises.

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 principalement 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.



6-Les indicateurs

Engagement 6.6-Indicateurs de performance

Indicateurs janvier à juillet 2026

Les objectifs et seuils de performance sont définis par l'organisme pour chaque indicateur.

18

Indicateurs suivis

9

Objectifs atteints

9

Objectifs non atteints

0

En vigilance



Atteint

le taux moyen est **supérieur ou égal à l'objectif 2026**. L'indicateur a atteint le niveau de performance visé.



Non Atteint

le taux moyen est **supérieur ou égal au seuil, mais inférieur à l'objectif**. L'indicateur respecte le minimum requis, mais n'a pas encore atteint la cible fixée : il reste une marge de progression.



Vigilance

le taux moyen est **inférieur ou égal au seuil**. C'est la situation la plus critique : le niveau minimal lui-même n'est pas respecté, ce qui nécessite une action prioritaire.

N°	Engagement	Moy.	Seuil	Obj.	Statut
1.4	AR demande de logement < 10 j (Cerfa)	100%	90%	95%	Atteint
1.6	Info. de la décision CALEOL < 3 j	100%	100%	100%	Atteint
1.5	Proposition entretien découverte avant CALEOL	100%	100%	100%	Atteint
2.1	Propreté logement à l'EDL (grille Kizeo)	94%	80%	100%	Non atteint
2.1	Propreté logement à l'EDL (réalisation)	96%	80%	100%	Non atteint
3.1	Proposition entretien courtoisie < 3 mois EDL	91%	50%	85%	Atteint
3.1	Acceptation entretien de courtoisie	99%	Hors seuil*	Hors seuil*	Atteint
3.1	Réalisation entretien de courtoisie	99%	Hors seuil*	Hors seuil*	Atteint
3.4	Réponses insatisfactions N1 (tous canaux) < 8 j	99%	90%	100%	Non atteint

N°	Engagement	Moy.	Seuil	Obj.	Statut
3.4	Réponses insatisfactions N2 (tous canaux) < 8 j	89%	80%	90%	Non atteint
3.5	AR < 8 j réclamations troubles de voisinage	92%	80%	85%	Atteint
4.1	Prise en compte DIT urgent (< 1 j)	80%	80%	90%	Non atteint
4.1	Prise en compte DIT < 3 j	90%	80%	90%	Non atteint
4.1	Prise en compte DIT < 8 j	92%	90%	95%	Non atteint
5.4	Propreté Parties communes (grille Kizeo)	84%	80%	90%	Non atteint
5.6	Affichage information travaux < 8 j	100%	80%	100%	Atteint
6.1	Contact < 20 j — demande de mutation	100%	100%	100%	Atteint
6.1	Contact < 20 j — demande d'adaptation logement	96%	80%	100%	Non atteint

* Pas de seuils réglementaires : engagements volontaires allant au-delà de l'obligation Qualibail.

7-Les besoins en formation

Engagement 5.4-Information et formation du personnel

Conformément au plan de formation, durant la période 2025/2026, l'ensemble des équipes a continué d'être sensibilisé aux engagements à prendre dans le cadre de la certification QUALIBAIL.

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 2025/2026:





POUR CONCLURE



Une dynamique globale très positive

Portée par un engagement soutenu des équipes et des résultats globaux d'excellente facture.



Des résultats très satisfaisants

Mesurés à travers les enquêtes de satisfaction auprès des locataires (avec des taux remarquables pour les nouveaux entrants ou les nouvelles résidences).



Des preuves de maturité et de rigueur

Les audits internes menés, de même que le suivi rigoureux des indicateurs de performance et du plan d'amélioration continue (marqué par l'enregistrement de 99 fiches), démontrent la maturité de notre démarche qualité.



Des axes de vigilance clairs pour 2027

L'analyse consolidée des différents constats, issus des réclamations écrites, des évaluations des prestataires et des enquêtes, met en lumière des priorités d'action pour l'année à venir.



LES EFFORTS DEVRONT PARTICULIÈREMENT PORTER SUR :



1

L'optimisation des délais d'intervention et de traitement qu'il s'agisse des demandes techniques ou des retours de bons d'intervention.



2

L'amélioration continue de la propreté des parties communes et des espaces extérieurs (notamment autour des conteneurs semi-enterrés).



3

Le renforcement du suivi des demandes d'interventions techniques et de la joignabilité en dehors des horaires d'ouverture.



Afin de pérenniser ces acquis et de répondre aux attentes légitimes des locataires, l'année 2027 verra la mise en œuvre active des actions inscrites dans la note de cadrage stratégique 2026/2027.



Cinq piliers majeurs pour 2027



1. L'amélioration de l'expérience locataire (renforcement de la transparence, optimisation de la réactivité, digitalisation des services)



2. La valorisation du cadre de vie résidentiel (maîtrise de la propreté et la tranquillité résidentielle)



3. L'accompagnement spécifique du « bien vieillir » dans son logement



4. Le renforcement de la proximité et de la culture de service



4. Le Projet d'entreprise 2027-2031