



EDITO

DOMANYS est engagé depuis de nombreuses années dans une politique d'amélioration continue de sa qualité de service. L'obtention de la certification Qualibail en 2012 et son renouvellement en 2015 témoignent de cet engagement à offrir aux locataires plus qu'un logement. DOMANYS est à ce jour le seul bailleur certifié Qualibail en Bourgogne-Franche-Comté.

Cet engagement est aussi possible grâce à vous, à travers votre disponibilité à répondre à nos enquêtes de satisfaction. Nous pouvons ainsi mieux adapter nos actions et celles de nos partenaires à vos attentes.

Karine LASCOLS - Directrice générale de DOMANYS



« Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il vise à améliorer le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes; le suivi des demandes d'intervention technique; la maîtrise des charges; la prise en compte de mesures environnementales; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire. »

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION 2016



MERCI aux 1 079 locataires qui ont répondu à cette enquête triennale de satisfaction. L'analyse des résultats de cette enquête organisée à l'échelle nationale devra guider nos actions d'amélioration pour les 3 ans à venir.

Avec une note de 7.6 sur 10 et un taux de satisfaction globale de 85%, DOMANYS se situe à un niveau de satisfaction « satisfaisant », dans la moyenne des autres bailleurs bourguignons.

Les résultats de l'enquête triennale et ceux issus de nos enquêtes de satisfaction annuelles nous permettent d'identifier nos valeurs à préserver et nos axes de progrès.

UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

DOMANYS met tout en œuvre pour être quotidiennement à l'écoute de ses locataires :

- 4 agences de proximité réparties sur le département avec des amplitudes horaires élargies en 2016 et le recrutement de 2 agentes d'accueil supplémentaires.
- Un Centre Relations Clients joignable au 03 86 18 09 50 du lundi au vendredi de 9h à 17h30.
- Un service d'urgence joignable à partir de 17h30 en semaine et le week-end 24h/24.

En 2016, la qualité d'accueil des équipes de DOMANYS est reconnue par les locataires comme un point fort.



90%

des locataires ont été satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé lors des contacts avec nos équipes



97%

des nouveaux locataires ont été satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé lors de leur entrée dans les lieux



94%

des locataires ont été satisfaits des relations avec leur gardien

DES INTERVENTIONS TECHNIQUES PLUS EFFICACES MAIS DES DÉLAIS JUGÉS ENCORE TROP LONGS...

En 2016, près de 16 500 demandes d'intervention technique ont été prises en charge par nos équipes ou nos prestataires.

Ces intervenants sont évalués chaque année afin de déterminer avec eux des plans d'amélioration. Cette évaluation se fonde notamment sur les enquêtes réalisées auprès des locataires après l'intervention.

Réservés jusqu'ici aux entreprises de plomberie et de chauffage, ces contrôles inopinés ont été étendus à l'ensemble de nos prestataires. Par ailleurs, à l'appréciation des locataires s'ajoute désormais celle de nos techniciens.

Des marges de progrès dans le suivi de ces demandes d'intervention et le respect des délais ont été identifiées. Des actions sont engagées en 2017 pour mieux informer nos locataires et améliorer la réactivité de nos prestataires.



92%

des locataires ont été satisfaits de l'intervention technique réalisée dans leur logement

7.3/10

c'est la note issue de l'enquête de satisfaction triennale concernant les interventions techniques dans le logement, cette note était de 6.5 en 2013



94%

des locataires ont été satisfaits des relations avec leur gardien

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES, UN DÉFI À RELEVER ENSEMBLE

La propreté des parties communes demeure un motif d'insatisfaction. Nous devons unir nos efforts pour faire reculer cette insatisfaction.

Pour la moitié des personnes insatisfaites, le manque de propreté est associé au non-respect des lieux. Une campagne d'affichage a débuté en 2017 sur les sites concernés afin de sensibiliser les habitants au respect du travail de nos agents.

Parallèlement, des formations pour améliorer les techniques de nettoyage à destination de nos équipes de terrain se poursuivront en 2017. Le contrôle des prestations sera renforcé.



71%

des locataires se sont déclarés satisfaits de la propreté des parties communes

Le respect de nos engagements de service Qualibail en 2016

100 % des demandeurs de logement ont été informés dans les 3 jours suivant la décision de la commission d'attribution.

99 % des nouveaux entrants ont bénéficié d'un accompagnement à l'envoi du dossier APL.

98 % des logements reloués ont été équipés d'ampoules basse consommation et d'économiseurs d'eau.

94 % des réclamations ont fait l'objet d'une première réponse sous 8 jours et le délai de réponse définitive est en moyenne de 15 jours.

100 % des locataires ayant déposé un congé se sont vus proposer une visite conseil afin de mieux préparer leur départ.

Retrouvez le détail de nos engagements de services Qualibail sur www.domanys.fr



CENTRE RELATIONS CLIENTS

03 86 18 09 50

du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30

prix d'un appel local



DOMANYS