

# BILAN QUALITÉ DE SERVICE 2018

Certifié Qualibail depuis 2012, DOMANYS s'engage quotidiennement à améliorer la qualité du service rendu à ses locataires. DOMANYS a renouvelé sa certification Qualibail à la suite d'un audit mené par l'AFNOR en novembre 2018. C'est la garantie d'une offre de services renforcée et régulièrement évaluée pour mieux répondre à vos attentes.

Cet engagement est aussi possible grâce à vous. Merci pour votre disponibilité et vos réponses à nos enquêtes de satisfaction.

Karine LASCOLS - Directrice générale de DOMANYS



## ENQUÊTES DE SATISFACTION : QUELQUES RÉSULTATS

# 96 %

de locataires satisfaits du traitement de leur demande de logement

# 90 %

de locataires satisfaits de leurs conditions d'entrée dans les lieux



# 89 %

de locataires satisfaits du traitement de leur demande d'intervention technique

# 67 %

de locataires satisfaits de la propreté des parties communes

# 86 %

des locataires sortants globalement satisfaits de DOMANYS

## QUELQUES EXEMPLES DU RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS QUALIBAIL EN 2018

### 100 %

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

### 99 %

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

### 91 %

des réclamations écrites ont fait l'objet d'une première réponse sous 8 jours et le délai de réponse définitive est en moyenne de 12 jours.

### 100 %

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

# ENGAGEMENTS DE SERVICE : RÉSULTATS POUR 2018

## DES QUALITÉS D'ACCUEIL RECONNUES LORS DE L'EMMÉNAGEMENT

### Nos engagements

Votre sécurité est notre première exigence, au-delà de nos simples obligations réglementaires. Les cylindres de serrure de la porte d'entrée sont ainsi par exemple systématiquement changés lors de l'emménagement. Notre deuxième engagement concerne la propreté du logement. Le respect de notre standard de propreté est contrôlé par nos équipes et, si nécessaire, une entreprise de nettoyage intervient.

### Nos actions et nos résultats

La propreté du logement à l'entrée dans les lieux avait été identifiée comme un axe de progrès il y a quelques années. Les actions engagées ont porté leurs fruits puisque le taux de satisfaction a progressé pour atteindre 78 % contre 63 % en 2014. Nous nous efforcerons d'amplifier cette tendance.

Nous veillons aussi au bon fonctionnement des équipements du logement. En 2018, les réparations nécessaires ont été engagées plus en amont, ce qui a permis de réduire le nombre de demandes d'intervention.

Afin de nous assurer que nos locataires sont bien installés, dans les 3 mois suivant l'entrée dans les lieux, nos chargées de clientèle proposent désormais aux nouveaux locataires un entretien de courtoisie.

## LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES, UN OBJECTIF À PARTAGER

### Nos engagements

Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées dans les parties communes des immeubles. Les fréquences et le planning de ces prestations sont affichés dans les halls.

### Nos actions et nos résultats

Afin d'améliorer le niveau de propreté des parties communes, des plans d'actions locaux ont été menés sur différents sites en 2018 suite à des enquêtes ciblées (campagne d'affichage, réunions avec les locataires, partenariat avec les collectivités et la gendarmerie, formation de nos agents de proximité...). Aujourd'hui, si l'efficacité du nettoyage est globalement reconnue, le non-respect des lieux suscite encore beaucoup d'insatisfaction. Nous poursuivrons en 2019 notre travail de sensibilisation.

Par ailleurs, conformément à notre engagement en matière de respect de l'environnement, nos équipes utilisent désormais systématiquement des produits éco-label pour le nettoyage des parties communes.

## ÉVALUER NOS PRESTATAIRES POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

### Nos engagements

Les entreprises qui interviennent à la suite de vos sollicitations sont évaluées par vous et par nos techniciens. En fonction des résultats, des plans d'amélioration peuvent leur être demandés.

### Nos actions et nos résultats

Chaque année, environ 1 500 contrôles ou enquêtes sont réalisés à la suite de l'intervention de nos prestataires. Si la grande majorité des locataires s'estime satisfaite après une intervention technique, seuls 61 % des locataires se déclarent satisfaits des délais d'intervention. Afin de réduire ces délais pour des dépannages de plomberie ou de chauffage individuel, les locataires peuvent désormais contacter directement le prestataire. Sur ces dépannages, les délais ont été fortement réduits.