

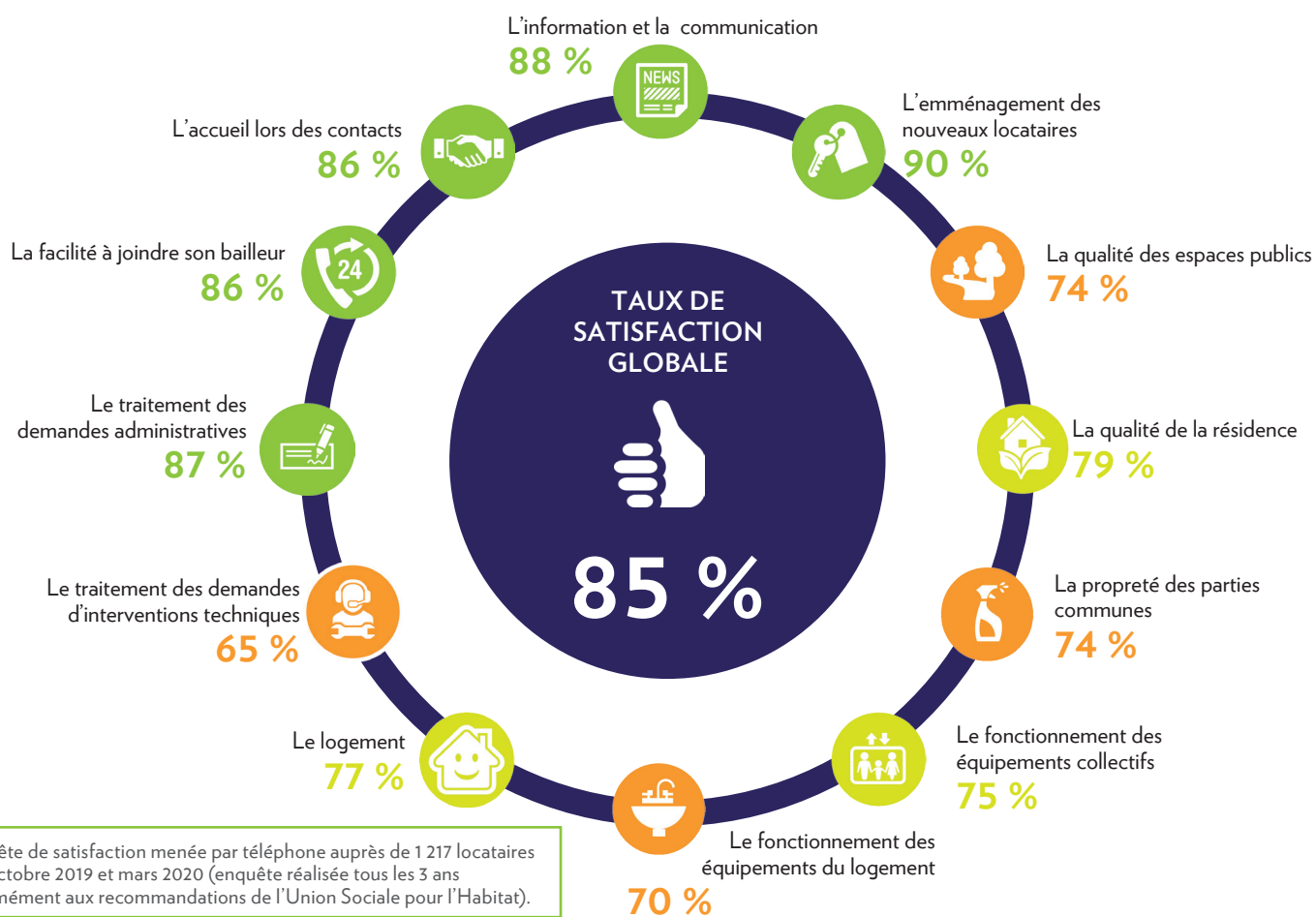
# BILAN QUALITÉ DE SERVICE 2019

DOMANYS s'engage avec ses partenaires à garantir quotidiennement la qualité des services rendus à ses locataires. La certification Qualibail, renouvelée chaque année depuis 2012, témoigne de la sincérité de cet engagement et de notre volonté d'être à l'écoute de vos besoins.

Le bilan qualité de service 2019 présente une synthèse des indicateurs associés au respect de nos engagements et à votre satisfaction ainsi que nos actions d'amélioration.

Karine LASCOLS - Directrice générale de DOMANYS

## VOTRE SATISFACTION EN 2019 - RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE<sup>1</sup>



1-Enquête de satisfaction menée par téléphone auprès de 1 217 locataires entre octobre 2019 et mars 2020 (enquête réalisée tous les 3 ans conformément aux recommandations de l'Union Sociale pour l'Habitat).

Avec un taux de satisfaction globale de 85 %, DOMANYS se situe au-dessus de la moyenne nationale observée chez les autres bailleurs (79%)\*.

Nous vous remercions pour votre confiance et pour votre disponibilité lors de la réalisation de nos enquêtes de satisfaction. Nous allons poursuivre nos efforts pour répondre au mieux à vos attentes.

## LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS EN 2019 : QUELQUES EXEMPLES...

**97 %**

des demandeurs de logement ont bénéficié d'un entretien personnalisé avant le passage en commission d'attribution afin de s'adapter au mieux à leurs besoins.

**93 %**

des rdv pris suite à une demande d'intervention technique ont été respectés.

**96 %**

des logements reloués étaient conformes à notre standard de propreté.

**100 %**

des locataires ayant déposé un congé se sont vus proposer une visite conseil afin de mieux préparer leur départ (67 % en ont bénéficié conformément à leur souhait).

## 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.

### ACCOMPAGNER LES DEMANDEURS DE LOGEMENT ET RÉPONDRE AU MIEUX À LEURS BESOINS

#### Nos engagements

- > Mise à disposition de la liste des logements disponibles sur notre site internet.
- > Information du demandeur à chaque étape du traitement de sa demande.
- > Entretien personnalisé avec nos conseillères commerciales avant passage en commission d'attribution.

#### Nos actions et nos résultats

Nous recherchons les solutions les plus adaptées à l'évolution des besoins de nos locataires. Ainsi, en 2019, nous avons réalisé et financé des travaux d'adaptation dans 59 logements occupés par des locataires seniors (ex : installation programmée sous 3 jours d'une douche à la place d'une baignoire).



**93 %**

des locataires entrants ont estimé que le logement attribué répondait à leurs attentes

### FACILITER L'EMMÉNAGEMENT DE NOS LOCATAIRES ET LEUR ASSURER CONFORT ET SÉCURITÉ

#### Nos engagements

- > Réalisation de contrôles systématiques de la sécurité et de la propreté des logements avant relocation.
- > Installation d'équipements économes en énergie (ampoules basse consommation et équipements hydro-économe).
- > Proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans les lieux afin de faire le point sur l'installation du locataire.

#### Nos actions et nos résultats

Nous renforçons nos contrôles afin de limiter les interventions techniques dans les jours qui suivent l'entrée dans les lieux. Leur nombre a diminué de 16 % en 3 ans, nous poursuivons nos efforts en 2020.



**98 %**

de locataires satisfaits des conditions d'accueil lors de leur entrée dans les lieux

### GARANTIR UNE PRISE EN CHARGE QUOTIDIENNE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

#### Nos engagements

- > Information du locataire à chaque étape du traitement de la demande d'intervention technique.
- > Évaluation de nos prestataires pour les accompagner dans leur plan d'amélioration.
- > Traitement des demandes d'interventions techniques urgentes 7J/7J et 24H/24H.

#### Nos actions et nos résultats

Les délais d'intervention restent une source d'insatisfaction. Nous développons actuellement l'utilisation d'outils informatiques permettant de suivre plus efficacement nos prestataires. Parallèlement, afin de renforcer notre réactivité et nos capacités de traitement, nous adaptons notre organisation en créant un poste de Coordinateur technique par territoire.



**87 %**

des locataires satisfaits de l'intervention technique réalisée dans leur logement (1 141 locataires interrogés)

### ASSURER LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES DANS LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

#### Nos engagements

- > Contrôles réguliers des prestations de nettoyage.
- > Affichage dans les halls du planning de réalisation des prestations.
- > Utilisation de produits écolabels.

#### Nos actions et nos résultats

La part des locataires satisfaits de la propreté des parties communes (74 %) augmente ces dernières années mais cela reste un axe de progrès. Le non-respect des lieux reste le principal motif d'insatisfaction. Des plans d'actions locaux sont mis en œuvre sur différents sites (campagne d'affichage, réunions avec les locataires, partenariat avec les collectivités et la gendarmerie...). Par ailleurs, afin de garantir la continuité et la qualité du service rendu, des prestataires extérieurs interviennent désormais sur certains sites en complément de nos équipes.



**87 %**

des locataires satisfaits de l'efficacité du nettoyage des parties communes (415 locataires interrogés sur 3 sites différents)