

# BILAN QUALITÉ DE SERVICE 2020

Dans ce contexte si particulier de crise sanitaire, DOMANYS a adapté son organisation afin de maintenir le lien avec ses locataires, garantir leur sécurité et la qualité du service rendu par ses équipes.

Le bilan qualité de service 2020 présente une synthèse des indicateurs associés au respect de nos engagements et à votre satisfaction. Ces résultats nous permettent de construire notre stratégie d'amélioration continue. Notre certification Qualibail, renouvelée chaque année depuis 2012, témoigne de cette exigence de progrès dans les réponses apportées à vos attentes.

*Karine LASCOLS - Directrice générale de DOMANYS*



## ENQUÊTES DE SATISFACTION : QUELQUES RÉSULTATS

**93 %**

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

**87 %**

de locataires satisfaits du traitement des demandes administratives

**85 %**

de locataires satisfaits de DOMANYS

(contre 79 % en moyenne chez les autres bailleurs)

**85 %**

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

**88 %**

de locataires satisfaits de l'information et de la communication

**74 %**

de locataires satisfaits de la propreté des parties communes

## QUELQUES EXEMPLES DU RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS QUALIBAIL EN 2020

**99 %**

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

**98 %**

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

**89 %**

des réclamations écrites ont fait l'objet d'une première réponse sous 8 jours et le délai de réponse définitive est en moyenne de 11 jours.

**100 %**

des travaux planifiés dans nos immeubles ont fait l'objet d'un courrier d'information au plus tard 8 j avant le démarrage du chantier

DOMANYS, certifié Qualibail depuis 2012

«Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le traitement des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des consommations ; la prise en compte du respect de l'environnement ; l'amélioration de l'information donnée aux locataires ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire.»

# QUALITÉ DE SERVICE : Engagements - Résultats - Actions d'amélioration

## VOTRE SITUATION ÉVOLUE, VOUS CHERCHEZ UN LOGEMENT ADAPTÉ À VOS BESOINS

### Nos engagements

Nos équipes vous accompagnent dans vos démarches, recherchent la réponse la mieux adaptée à vos attentes et à vos besoins et vous informent sur le traitement de votre dossier.

### Nos résultats en 2020

**96 %** des demandeurs de logement ont bénéficié d'un « entretien découverte » avant le passage de leur dossier en commission d'attribution.

**91 %** des nouveaux locataires ont jugé que leur logement était adapté à leurs besoins.

### Exemples d'actions

- Formation en continue de nos conseillères commerciales afin d'actualiser et de développer leurs compétences.
- Réalisation de travaux d'adaptation (ex : remplacement d'une baignoire en douche) pour 45 locataires seniors en 2020 et pour près de 200 depuis 2017.

## VOUS EMMÉNAGEZ CHEZ DOMANYS

### Nos engagements

Nous mettons à votre disposition un logement propre et sécurisé.

Dans les 3 mois qui suivent l'emménagement, nous vous proposons de faire le point sur votre installation dans le cadre d'un entretien de courtoisie.

### Nos résultats en 2020

**82 %** des nouveaux locataires étaient satisfaits de la propreté du logement à leur entrée dans les lieux (contre 79 % en 2019).

**83 %** des nouveaux locataires étaient satisfaits du fonctionnement des équipements.

### Exemples d'actions

- Mise à disposition gratuite de la solution PAPERNEST pour les résiliations et les nouvelles souscriptions (énergie, assurance, internet...) associées au déménagement.
- A compter de mai 2021, afin de mieux garantir le bon fonctionnement des équipements du logement à l'entrée dans les lieux, réalisation par une entreprise multiservices d'une visite d'entretien systématique.



## VOUS NOUS SOLLICITEZ POUR UNE INTERVENTION TECHNIQUE DANS VOTRE LOGEMENT

### Nos engagements

Lors d'une demande d'intervention technique, nous menons une première action (diagnostic, commande, prise de rdv...) en nous conformant aux exigences du référentiel Qualibail (sans délai en cas de problème de sécurité, sous 3 jours en cas d'anomalies portant atteinte au confort quotidien et 10 jours en cas d'anomalies courantes). Nous vous informons à chaque étape du traitement apporté à votre demande.

### Nos résultats en 2020

**95 %** des demandes d'intervention ont fait l'objet d'une première action (diagnostic, commande, prise de rdv...) dans les délais fixés dans le référentiel Qualibail. Dans 76 % des cas, ce délai était inférieur ou égal à 3 jours.

### Exemples d'actions

- A compter de mai 2021, nous confions à une entreprise unique l'entretien des équipements du logement (plomberie/robinetterie, électricité, serrurerie, menuiserie). Cela doit permettre notamment d'accélérer le traitement des demandes grâce une prise de contact directe (ligne téléphonique dédiée et gratuite), mais aussi d'améliorer le suivi des interventions en limitant le nombre de prestataires.



CENTRE RELATIONS CLIENTS  
**03 86 18 09 50**  
du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30

prix d'un appel local



DOMANYS