

EKI NEWS

LA NEWSLETTER DES SALARIES D'EKIDOM

Numéro

166

Mars. 2025

EKIDOM et la démarche de certification Qualibail® : une amélioration continue au service des locataires

EKIDOM, a initié en 2023 un ambitieux projet de certification Qualibail®, visant à améliorer durablement la qualité des services locatifs dans leur globalité. Cette démarche répond aux résultats de l'enquête de satisfaction locataires qui a mis en évidence plusieurs axes d'amélioration. Sylvie BESSONNAT, pilote du projet Qualibail®, et Mathilde FAYOUX, responsable du projet, sont en charge de la mise en œuvre de la démarche, avec l'accompagnement de PRISME CONSULTANT et la certification assurée par l'AFNOR.

La démarche Qualibail® est un levier essentiel pour EKIDOM dans sa quête d'amélioration continue. En adoptant ce processus de labellisation, EKIDOM s'engage à améliorer durablement la satisfaction des locataires. La démarche Qualibail® repose sur une approche rigoureuse, centrée sur quatre piliers :

ÉCOUTER, OBJECTIVER, MESURER, CORRIGER

Elle s'appuie sur les enquêtes de satisfaction, les audits internes et externes pour évaluer la qualité des services, les indicateurs de performance mesurant l'efficacité des actions, le respect des procédures, les engagements de service visant à garantir une réactivité et une transparence accrues.

Les six engagements de services Qualibail® qui sont évalués sont :

- Orienter à chaque étape de la demande de logement
- Faciliter l'emménagement et agir pour le confort et la sécurité des locataires
- Assurer le bon déroulement de la location
- Répondre aux demandes d'interventions techniques
- Informer le locataire et évaluer les interventions techniques
- Accompagner tout au long du parcours résidentiel



Les membres du COPIL Qualibail®

L'objectif de cette démarche Qualibail® est d'améliorer nos pratiques afin d'apporter de manière durable des réponses concrètes aux insatisfactions exprimées, tout en renforçant les relations entre EKIDOM et ses locataires. Cela se traduit par :

- Répondre aux attentes des locataires
- Formaliser les savoir-faire
- Mesurer les performances de service
- Mettre en place des actions correctives pour correspondre au référentiel Qualibail®.

Dans ce cadre, de nombreuses actions répondent déjà au référentiel QUALIBAIL et sont donc évaluées comme :

> LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET LA GESTION DES ENCOMBRANTS

- Campagnes de sensibilisation sur la gestion des encombrants (tutos multilingues en préparation).
- Affichage des fréquences de nettoyage et des dates de retrait des encombrants dans les résidences.
- Contrôles renforcés via une application mobile pour suivre la qualité du nettoyage et l'entretien des espaces communs.

> LA QUALITÉ DU LOGEMENT ET DES ÉQUIPEMENTS

- Contrôle des équipements à la relocation (chaudière, VMC, robinetterie) et suivi renforcé des prestataires en charge des visites annuelles des installations pour éviter les dysfonctionnements.
- Amélioration de l'isolation thermique et traitement des ponts thermiques comme priorité dans le cadre des projets PPE et PSPD.

> LA GESTION DES DEMANDES TECHNIQUES

- Traçabilité optimisée des demandes via l'outil IKOS, avec des délais de réponse renforcés. Des notifications par SMS ou email informeront les locataires de la prise en compte de la demande, de l'avancement de leurs requêtes.
- Suivi régulier des prestations pour garantir la qualité des interventions techniques et améliorer la satisfaction.
- Enquête de satisfaction post intervention technique (engagée).

> L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION AVEC LES LOCATAIRES

- Extension des services via Ekimobile pour être plus présent sur les communes extérieures à Poitiers.
- Amélioration de l'extranet client pour offrir aux locataires un accès simplifié à leurs informations et réduire les flux d'accueil physique.
- Communication proactive sur les résultats des actions Qualibail via EKIPAGES et d'autres supports.

Le processus Qualibail® est accompagné d'un plan d'actions structuré qui couvre plusieurs aspects de nos missions, avec un calendrier précis de mise en œuvre.

Les résultats du premier bilan annuel Qualibail® ont été présentés le 14 février dernier. Le but de ce bilan était de :

- Relever les écarts d'application du référentiel afin de préparer les audits à venir (audit blanc du 23 au 27 juin et certification en novembre 2025).

- Reprendre les indicateurs de l'année 2024 concernant les 6 familles d'engagements Qualibail®, s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés et si ça n'est pas le cas de prévoir des plans d'amélioration.

LES ÉTAPES CLÉS DE L'ANNÉE

2025

JANVIER

Application des nouvelles procédures dans le respect du référentiel QUALIBAIL®

Bilan et actions correctives pour réduire les écarts

23 au 27 JUIN

Audit blanc et évaluation de l'efficacité des nouvelles pratiques mises en place et ajustement si nécessaire

NOVEMBRE

CERTIFICATION



LES ÉCARTS À RÉDUIRE POUR RESPECTER LE RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL®

- Formaliser les entretiens de découvertes avec le demandeur : pour chaque dossier passé en CALEOL, un entretien de découverte (physique ou téléphonique) doit être réalisé par l'équipe commerciale
- Promouvoir l'extranet client auprès des nouveaux locataires pour améliorer le taux d'activation des comptes en ligne.
- Formaliser la GNE : par sa digitalisation (en cours)
- Suivre le délai des actions menées lors de l'enregistrement d'un courrier/mail/extranet d'insatisfaction : IKOS utilise les étapes adaptées (traçabilité dans la communication et action).
- Quantifier le nombre de médiations internes/externes réalisées dans notre progiciel IKOS
- URGENT : suivre et clôturer les affaires. Objectif : ne pas avoir d'affaires de plus d'un an. Seules les affaires sur lesquelles nous avons encore des actions à mener doivent rester ouvertes.
- Enregistrer et suivre les actions menées lors de l'enregistrement d'une affaire technique : IKOS utiliser les étapes adaptées - traçabilité IKOS communication/action
- Prévenir les locataires en cas de dysfonctionnements impactant un immeuble entier (problèmes ascenseurs/ eau chaude, chauffage...) traçabilité dans IKOS avec l'étape adaptée
- Créer des courriers types pour uniformiser et qualifier les réponses et les mettre à disposition dans IKOS
- Créer des affiches info travaux et courriers-type associés pour informer les locataires avant travaux de GE/GE, et travaux de réhabilitation.
- Enquêter les interventions des entreprises sous contrats de maintenance/VAE auprès des locataires : aujourd'hui les enquêtes de satisfaction ne sont possibles qu'avec PROXISERVE. Le partage de données avec DALKIA et les autres prestataires sous contrat est impossible sans le développement d'une solution SI. En attendant, une extraction de leur extranet est demandée pour répondre à l'objectif Qualibail®.

Les années 2025/2026 : un tournant stratégique en vue

L'année 2025 se profile comme un moment charnière pour EKIDOM. Avec les changements en cours et la mise en œuvre des nouveaux processus validés, l'office doit consolider sa réputation en tant qu'organisme de logement social de référence, capable de s'adapter aux besoins changeants de la population.



L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS : UNE CONDITION ESSENTIELLE

La réussite de l'obtention de la certification QUALIBAIL® dépend largement de l'implication des collaborateurs. EKIDOM doit mobiliser les équipes collectivement et de manière transversale autour de cette nouvelle vision du service rendu. Cela nécessite une culture d'entreprise axée sur l'écoute et le service qui fait partie intégrante de notre projet d'entreprise. **L'appartenance à EKIDOM est essentielle dans la réalisation des missions de chacun.**

Des sessions de sensibilisation et de formation continue seront mises en place pour accompagner ces évolutions.