



QUALIP

PLUS BILAN DES ENGAGEMENTS

2019



Engagement 1.1 : Pour mieux répondre à vos attentes, nos points d'accueil assurent une permanence du lundi au vendredi

- Du lundi au jeudi de 9h00 à 10h00 et de 16h30 à 17h30
- Le vendredi de 9h00 à 10h00 et de 15h30 à 16h30

Les horaires de permanences y sont affichés

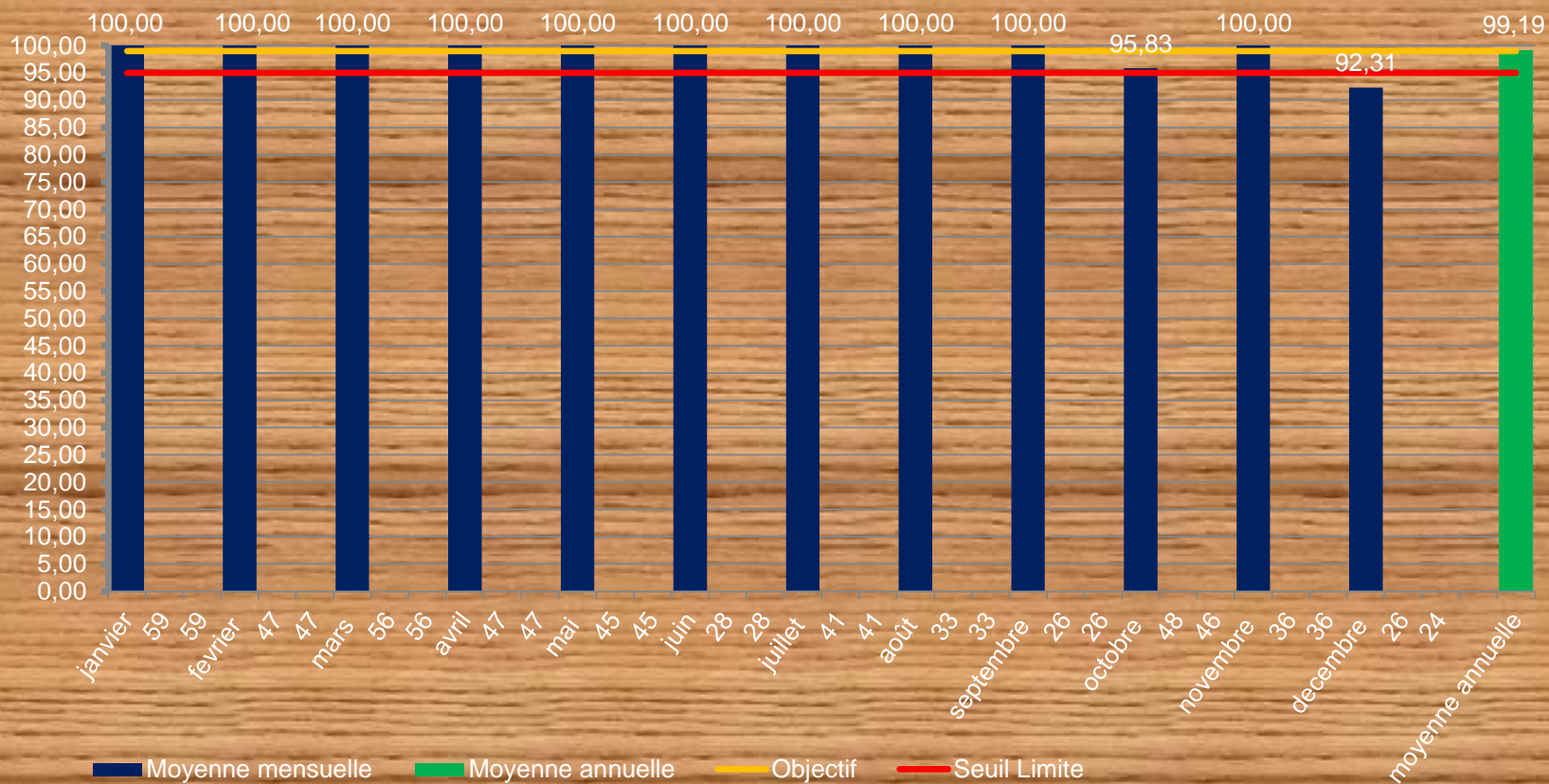
Indicateurs : % de tableau d'affichage indiquant les horaires d'ouvertures

Les points d'accueil et le siège sont pourvus dans 100 % des cas de tableau d'affichage indiquant les horaires d'ouverture et des heures de permanences.

La vérification de cet engagement a été effectuée au mois de Mars 2019 et novembre 2019

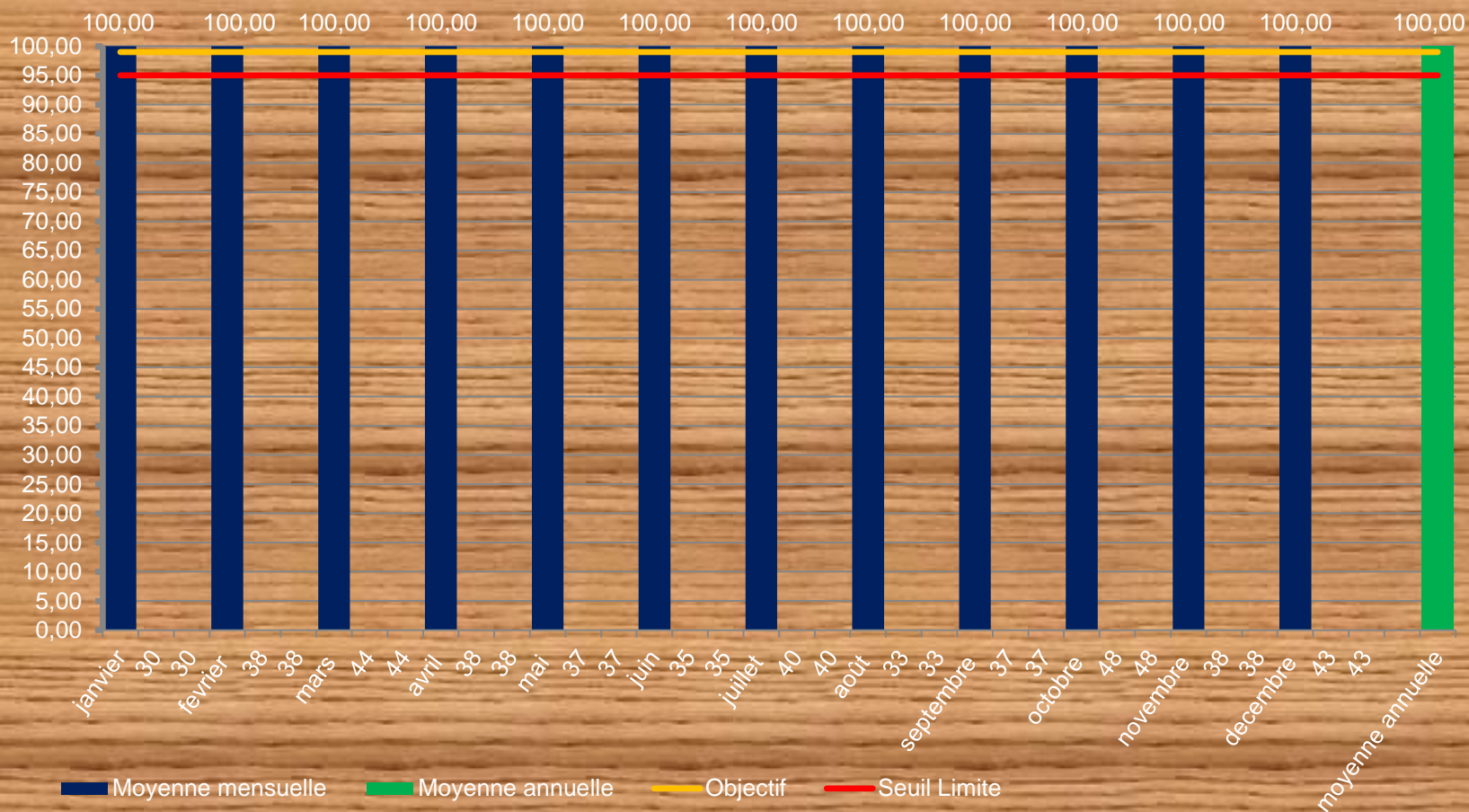
Engagement 1.2 Dès réception de votre demande de logement, nous vous indiquons les coordonnées de l'interlocuteur en charge du suivi de votre dossier.

Indicateur : % d'accusé réception de demande de logement indiquant les coordonnées de l'interlocuteur en charge du suivi du dossier



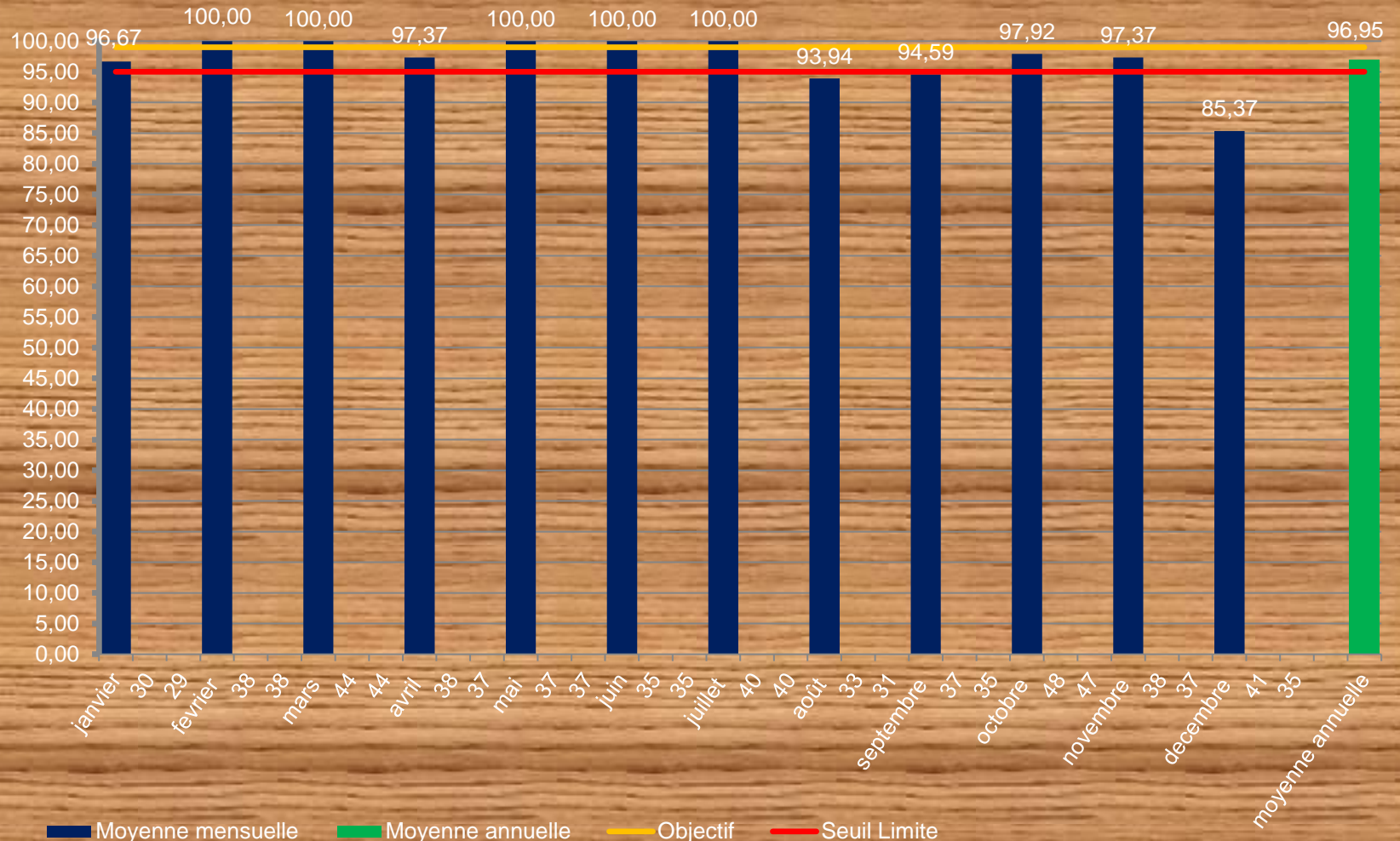
Engagement 1.3 Lors de la signature de votre contrat, nous vous communiquons les coordonnées de l'interlocuteur en charge de vous accompagner, de vous conseiller, de traiter ou d'orienter toute demande et ce tout au long de votre séjour au sein du Foyer Stéphanois.

Indicateur : % de dossiers locataires attestant de la communication des coordonnées de leur interlocuteur



Engagement 2.1 Dès votre entrée dans les lieux, nous vous informons des travaux éventuels devant être réalisés au plus tard dans les 30 jours après votre emménagement.

Indicateur : % de dossier attestant de l'information des travaux devant être réalisés (fiche suivi nouveau locataire)



Engagement 2.2 Nous vous contactons dans les 30 jours après votre installation :

- lors d'un rendez vous téléphonique afin de faire le point sur vos conditions d'emménagement et évaluer votre niveau de satisfaction
- Et si nécessaire à votre domicile lors d'une visite de courtoisie portant sur des points particuliers que vous souhaitez approfondir.

Indicateur : % de fiche « suivi des nouveaux locataires » attestant d'un appel téléphonique

ENGAGEMENT Q3

Engagement 3.1 Pour répondre à toutes vos demandes liées à votre tranquillité pendant les ouvertures du siège, nous vous assurons une écoute à travers notre Service Relation Client et notre site internet

Si nous n'avons pu répondre immédiatement à votre demande, nous déclenchons dans un délai de 8 jours calendaires, une action permettant de répondre à votre requête.

Indicateur : % de demandes d'intervention dans les délais

ENGAGEMENT Q3

Engagement 3.2 Notre Service Cadre de Vie tient une permanence mensuelle dans nos points d'accueil.

Les heures de permanences y sont affichées.

Indicateur : % de planning trimestriel affiché dans les points d'accueil

Les points d'accueil sont pourvus dans 100 % des cas du planning de permanences du Service Cadre de Vie.

Des vérifications ont été faites au mois de mars 2019 et novembre 2019

3.3 Des correspondants de nuit participent au maintien de la tranquillité du quartier et veille à la sécurité des habitants *

* sur les sites de Cléon et de Saint Etienne du Rouvray

6 correspondants de nuit travaillent au maintien de la tranquillité de nos clients .

Ils se répartissent comme suit :

- 2 sur le secteur de CLEON

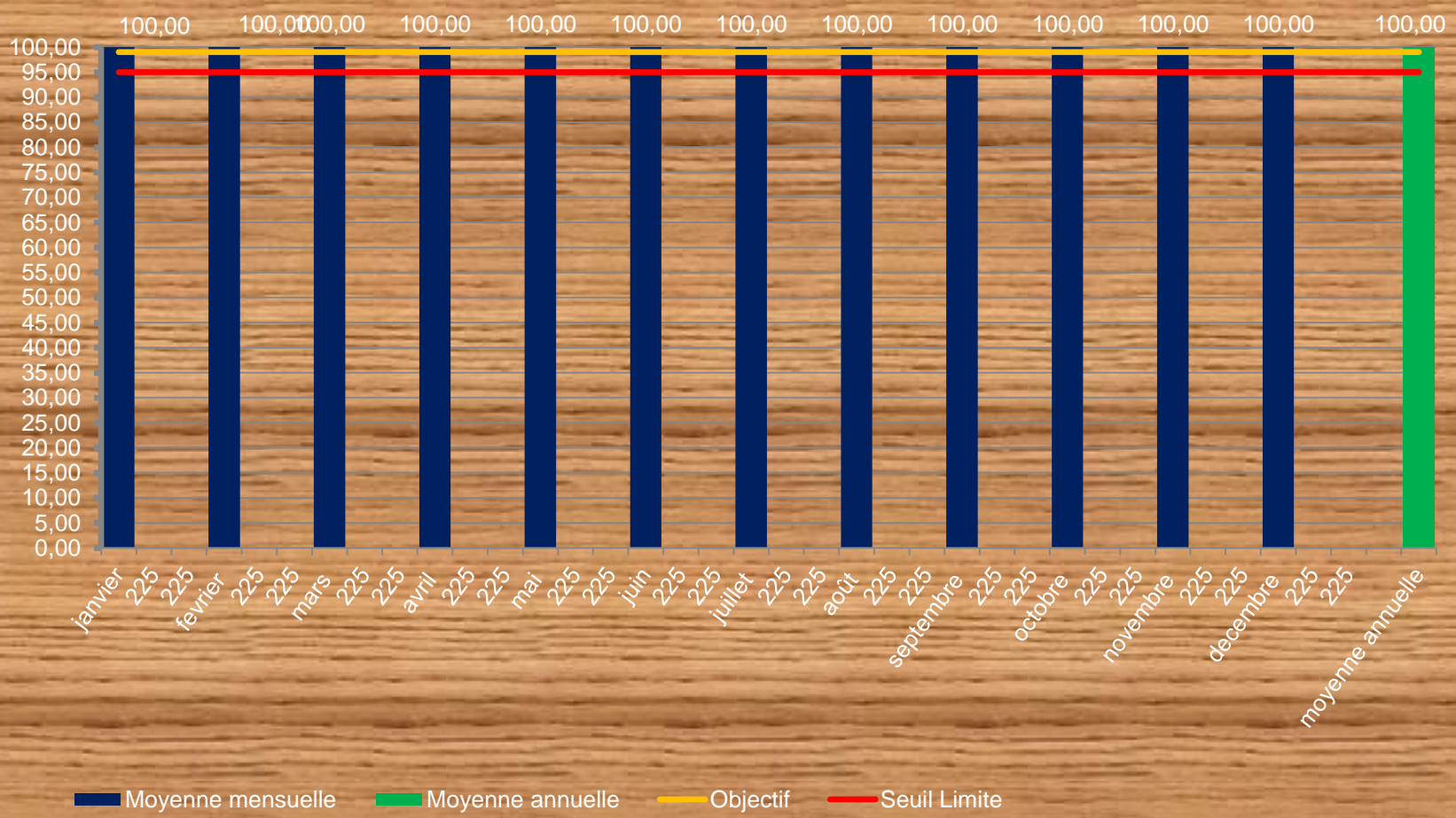
- 4 sur le secteur de SAINT ETIENNE DU ROUVRAY

Ils travaillent de 18 H à 20 H et de 22 H à 02 H (HARTMAN / MADRILLET)

CLEON 20 H à 02 H

4.1 Les panneaux d'affichage de nos halls d'entrée d'immeubles vous informent du numéro « grosses salissures », nous permettant d'intervenir avant 16 heures pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi

Indicateur : %



Engagement 4.2 **Environnement**

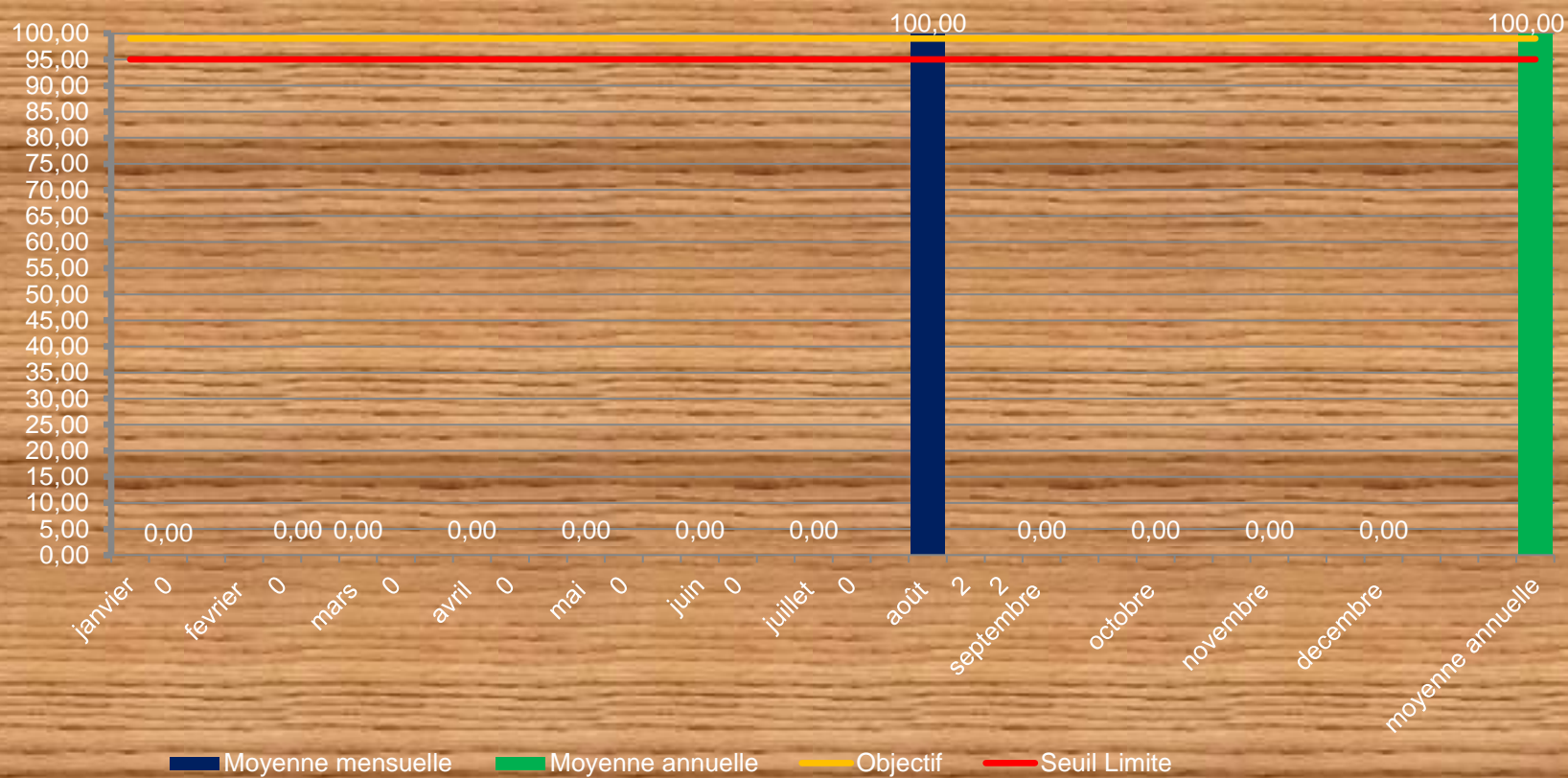
Suite à votre demande, nous engageons dans les 3 jours maximum, une action permettant de résoudre tout problème constaté au niveau des espaces extérieurs de votre résidence

Indicateur : % de demandes d'interventions dans les délais

Depuis le 1^{er} janvier 2019, aucune demande n'a été enregistrée.

Engagement 4.3 Vous êtes locataire depuis 25 ans, sur simple demande écrite, nous participons sous condition à des travaux d'embellissement de votre logement à hauteur de 500 €.

Indicateur : % d'accusé réception des demandes d'embellissement



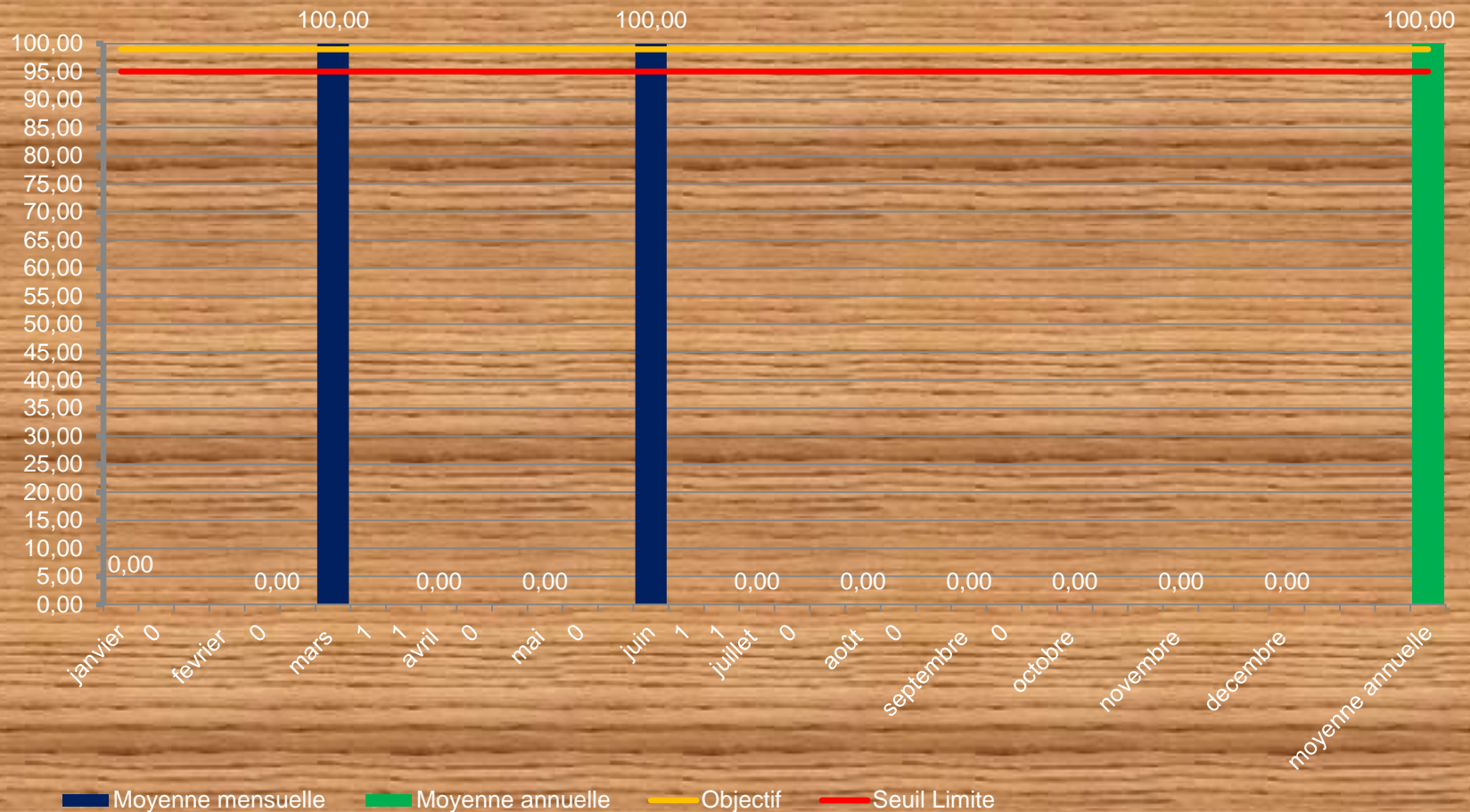
Engagement 4.4 Nous soutenons, après étude, tout projet favorisant le bien vivre dans votre quartier que vous nous proposerez par écrit.

Indicateur : % de projet soutenu répondant à nos critères

Tous les projets qui nous ont été proposé ont été soutenu par le Foyer Stéphanois (fête des voisins etc.).

Engagement 5.1 En cas de difficultés de paiement exposées par courrier, notre service Suivi Social, vous apporte son aide pour trouver une solution à votre situation (orientation vers des dispositifs adaptés)

Indicateur : % d'accusé réception dans les délais



Engagement 6.1 Une fois par an, vous recevrez communication des résultats des enquêtes satisfaction sur nos prestations et services.

Engagement 6.2 Nous communiquons chaque année une synthèse des plans d'actions issus de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.

La communication de nos résultats 2018 a été faite par le biais de notre journal externe (PETIT JOURNAL) au mois de MAI 2019.

Les résultats du bilan 2018 se trouvent également sur notre site internet depuis mars 2019