

BILAN ANNUEL 2022

HABITAT & METROPOLE est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires à travers la certification QUALIBAIL® décernée par l'AFNOR.

Ce référentiel qualité prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Dans un premier temps, seule la Direction Territoriale du Furan et les services supports étaient concernés par l'audit de surveillance. QUALIBAIL® est étendu aux deux autres Directions du Gier et de l'Ondaine depuis le 1er janvier 2023.

Le bilan qualité annuel 2022 vous 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 en novembre 2022, témoigne de notre engagement et de notre détermination dans l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.

Marie-Laure VUITTENEZ
Directrice Générale

RESULTATS ENQUÊTES DE SATISFACTION

92%

Satisfaction globale des locataires nouveaux entrants interrogés.

83%

Satisfaction suite à travaux dans les logements.

81%

Satisfaction globale des locataires sortants interrogés.

95% des locataires sortants sont satisfaits des informations données par l'office.

92%

Satisfaction concernant les travaux d'adaptation des logements.

98% de satisfaction concernant le suivi du dossier adaptation logement.

Satisfaction concernant les prestataires des contrats robinetterie et chaudière individuelle :

91%

Visites annuelles

74%

Satisfaction globale concernant la propreté des parties communes.

77%

Satisfaction concernant l'identification des prestataires.

87%

Dépannage



ACTIONS D'AMÉLIORATION

Le prestataire en charge de la réalisation des enquêtes nous transmettra la liste des sites nécessitant une action personnalisée de la part de nos équipes en fonction des situations.

À l'issue de la Commission d'évaluation des prestataires, un courrier de vigilance sera envoyé aux prestataires qui doivent s'améliorer.

HABITAT & METROPOLE S'ENGAGE DANS LA QUALITÉ DE SERVICE



INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE DE LA DIRECTION TERRITORIALE DU FURAN

1. VOUS ORIENTER A CHAQUE ETAPE DE VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

90%

Taux d'accusé de réception de la demande de logement dans les 8 jours.

99%

Taux d'information du résultat de la Commission d'Attribution des Logements dans les 72 heures.

2. FACILITER VOTRE EMMENAGEMENT, AGIR POUR VOTRE CONFORT ET VOTRE SECURITE

92%

Taux de logements conformes à la grille propreté et équipements.

3. ASSURER LE BON DEROULEMENT DE VOTRE LOCATION

85%

Taux de réponse dans les 8 jours suite aux réclamations écrites.

5. VOUS INFORMER, EVALUER LES INTERVENTIONS EFFECTUEES CHEZ VOUS ET DANS VOTRE RESIDENCE

Taux de conformité de la propreté des espaces communs.

75%

4. TRAITER VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

83%

Taux de traitement dans les délais des réclamations dans les parties privatives.

97%

Taux de traitement dans les délais des réclamations dans les parties communes.

6. VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RESIDENTIEL

Taux de visites conseil proposées.

100%



ACTIONS D'AMELIORATION

Soucieux d'améliorer la qualité de service, HABITAT & METROPOLE a mis en place à compter du 1er janvier 2023, une nouvelle organisation afin de permettre une prise en compte de toutes les sollicitations dans les meilleurs délais.

DES INDICATEURS PERFORMANTS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE !

92%

Taux d'installation de lampes basse-consommation ou LED avant l'entrée dans les lieux.

93%

Taux d'installation d'économiseurs d'eau avant l'entrée dans les lieux.

100%

Taux de produits éco label utilisés.