

BILAN ANNUEL 2024

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.

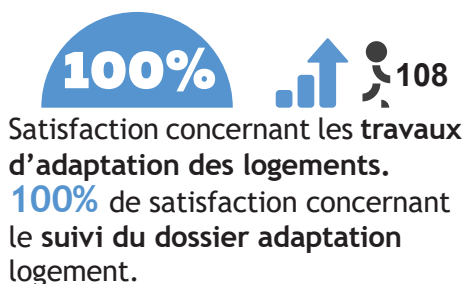
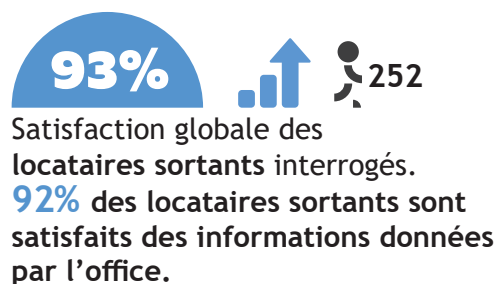
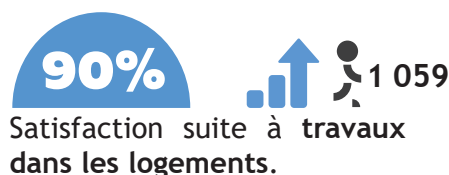
Ce référentiel qualité prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ.

Le bilan qualité annuel 2024 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.

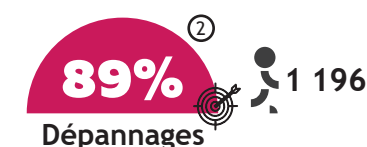
Notre dernier audit de certification **QUALIBAIL®**, réalisé en novembre 2024 sur la nouvelle version 4, témoigne de notre **engagement** et de notre **détermination** dans l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires où l'auditeur a relevé un certain nombre de bonnes pratiques professionnelles au sein de notre Office. Ces résultats sont obtenus sur la base d'enquêtes réalisées par un prestataire indépendant ou en s'appuyant sur les dispositifs de contrôles qualité inspectés par l'AFNOR, en fonction de la nature de l'engagement.

Marie-Laure VUITTENEZ
Directrice Générale

RESULTATS ENQUÊTES DE SATISFACTION



Satisfaction concernant les prestataires des contrats robinetterie et chaudière individuelle :



ACTIONS D'AMÉLIORATION

 Taux en augmentation par rapport à 2023

 Nombre de locataires enquêtés

- Concernant la propreté des parties communes, nous contactons les locataires insatisfaits par la qualité du nettoyage afin de définir le cas échéant des actions encore davantage personnalisées. Le déploiement de ces actions débuté en 2024 continue sur l'année 2025.
- Les résultats des enquêtes de satisfaction sur le second semestre 2024 montrent des résultats en dessous du seuil de 75% sur la question qui concerne la qualité du traitement téléphonique pour l'un des prestataires en charge des dépannages sur le contrat d'entretien des chaudières individuelles. Un rappel a été réalisé en novembre 2024 auprès du prestataire de respecter ses obligations contractuelles.

HABITAT & METROPOLE S'ENGAGE DANS LA QUALITÉ DE SERVICE



INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

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

94%

Réception / enregistrement de la demande de logement dans les délais Qualibail.

99%

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

3. ASSURER LE BON DEROULEMENT DE VOTRE LOCATION

97%



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

4. TRAITER VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

99%



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

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

97%

Taux de logements conformes à la grille propreté et équipements.



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

Taux de conformité de la propreté des espaces communs dans votre résidence.



79%



6. VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RESIDENTIEL

100%

Taux de visites conseil proposées.



99%

Taux de contact dans les 20 jours des demandes écrites d'adaptation de logement



96%

Taux de contact dans les 20 jours des demandes écrites de mutation



ACTIONS D'AMELIORATION



Taux en augmentation par rapport à 2023.

- ① Soucieux d'améliorer la qualité de service, nos équipes de gestion locative et commerciale des directions territoriales ont mis en place un suivi plus régulier des demandes d'intervention technique, notamment dans le cadre de la relocation des logements.
- ② Pour chaque contrôle réalisé concernant la propreté des espaces communs qui est inférieur à l'objectif de 70%, un plan d'action est alors systématiquement créé par les équipes de proximité. Celui-ci fixe les actions à mener avec la date d'échéance.

DES INDICATEURS PERFORMANTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE !

98%



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

99%

Taux de produits éco label utilisés pour l'entretien des parties communes (hors désinfection lourde)

97%



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