

BILAN ANNUEL 2023

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. Depuis le 1^{er} janvier 2023, QUALIBAIL® a été étendu sur l'ensemble du patrimoine d'HABITAT & MÉTROPOLE, comprenant 3 Directions Territoriales (Furan/Ondaine/Gier). Le bilan qualité annuel 2023 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 2023, témoigne de notre engagement et de notre détermination dans l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires. Ces résultats sont obtenus sur la base d'enquêtes réalisées par un prestataire indépendant ou en s'appuyant sur les dispositifs de contrôles internes inspectés par l'AFNOR, en fonction de la nature de l'engagement.

Marie-Laure VUITTENEZ
Directrice Générale

RESULTATS ENQUÊTES DE SATISFACTION

95%



Satisfaction globale des locataires nouveaux entrants interrogés.

88%



Satisfaction suite à travaux dans les logements.

92%



Satisfaction globale des locataires sortants interrogés.

93% des locataires sortants sont satisfaits des informations données par l'office.

98%



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 :

93%



Visites annuelles

76%



Satisfaction globale concernant la propreté des parties communes.

81%



Satisfaction concernant l'identification des prestataires.

91%



Dépannage



ACTIONS D'AMÉLIORATION

① Concernant la propreté des parties communes, le prestataire en charge de la réalisation des enquêtes nous a transmis en 2023 la liste des sites nécessitant une action personnalisée de la part de nos équipes en fonction des situations. Le déploiement de ces actions est réalisé sur l'année 2024 par nos équipes de proximité.

② Concernant l'identification des prestataires, un courrier de vigilance sera envoyé aux prestataires qui doivent s'améliorer. En complément, les modèles d'enquêtes de satisfaction ont également été actualisés afin d'être plus clairs avec les locataires.



Taux en augmentation par rapport à 2022

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



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



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



Taux de logements conformes à la grille propreté et équipements.



3. ASSURER LE BON DEROULEMENT DE VOTRE LOCATION



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

4. TRAITER VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE



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

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.



6. VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RESIDENTIEL



Taux de visites conseil proposées.



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



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

Ces deux derniers taux n'étaient pas présentés les années précédentes sur ce feuillet.



ACTIONS D'AMELIORATION

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 écrites de mutation.

DES INDICATEURS PERFORMANTS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE !



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



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



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

Taux en augmentation par rapport à 2022



Pas d'évolution par rapport à 2022