

Politique, objectifs et engagements qualité



Organisation Globale

Politique Qualité

Assurer aux clients un cadre de vie agréable

- en veillant à leur tranquillité
- en assurant un entretien efficace du bâti, des espaces verts et des parties communes
- en garantissant un logement de qualité, en état de fonctionnement
- en optimisant la prévention des risques

Améliorer l'écoute et la réactivité

- en identifiant les interlocuteurs des clients
- en précisant les responsabilités de chacun
- en agissant de façon adaptée à toute demande du client

Définir et adapter l'offre de service de l'OPAC de la Savoie

- en fonction de la politique sociale de l'OPAC de la Savoie
- en fonction de la réglementation
- en fonction des attentes et des besoins des clients

Renforcer la communication

- sur la base du rapport qualité/prix, notamment vis-à-vis des prestations de service payées par les locataires dans leurs charges

Capitaliser et valoriser les savoir-faire au bénéfice des clients

- en clarifiant les pratiques
- en s'appuyant sur notre expérience
- en améliorant sans cesse le référentiel de fonctionnement

Métiers

Objectifs Qualité

- Objectifs liés à la commercialisation des logements

- louer les différentes parties du patrimoine dans le respect des attentes clients et de la politique sociale
- garantir au locataire une installation satisfaisante
- maîtriser la vacance et le peuplement

- Objectifs liés à la gestion des locations

- traiter les questions et les problèmes de gestion locative
- réaliser le service promis au niveau du bail
- gérer les comptes clients et récupérer les recettes

- Objectifs liés à la relation avec les locataires

- apporter une réponse et/ou une solution adaptée aux demandes faites à l'OPAC de la Savoie
- traiter les demandes dans un délai respectable

- Objectifs liés à l'entretien et à la valorisation du patrimoine

- assurer aux clients un cadre de vie agréable en réalisant un entretien efficace du bâti, des parties communes et des espaces verts
- mettre en location un logement de qualité en état de fonctionnement

- Objectifs liés à l'amélioration du patrimoine

- garantir la durabilité, l'attractivité et la sécurité du patrimoine
- améliorer le cadre de vie et le confort des locataires en assurant un couple loyer / charges cohérent
- maîtriser le prix de revient et le plan de financement et mesurer l'impact économique de l'opération

- Objectifs liés à la gestion des départs des locataires

- effectuer la sortie du locataire dans de bonnes conditions
- rendre visibles et transparentes les modalités de départ
- permettre la relocation du logement dans les meilleurs délais et conditions

Locataires

Engagements de service

- Engagements liés à la commercialisation des logements

- informer les demandeurs sur : les disponibilités de logement ; les modalités d'attribution ; l'enregistrement du dossier ; la fin de validité de leur demande
- faciliter les démarches commerciales et administratives des demandeurs

- Engagements liés à la gestion des locations

- gérer le dossier APL des futurs locataires, de la simulation jusqu'au montage du dossier auprès des organismes d'allocations familiales
- mettre à disposition une gamme de moyens de paiement adaptés à la gestion du loyer, payable à terme échou
- accompagner les locataires dans leur suivi budgétaire pour prévenir l'apparition des impayés
- surveiller et optimiser les dépenses de charges liées au logement et à l'immeuble ; développer l'information

- Engagements liés à la relation avec les locataires

- être à disposition du public les jours ouvrables et gérer les urgences en soirée, week-ends et jours fériés
- afficher dans toutes les résidences les différents points de contact « OPAC de la Savoie »
- informer régulièrement les locataires sur tout ce qui concerne leurs relations avec l'OPAC de la Savoie
- enregistrer et suivre les contacts
- prendre en compte les réclamations locataires enregistrées dans un délai maxi de 5 j

- Engagements liés à l'entretien et à la valorisation du patrimoine

- informer les habitants de toute intervention technique sur les immeubles ayant une incidence pratique
- informer clairement et simplement des travaux d'entretien et des réparations devant être réalisés par les locataires
- proposer un logement répondant au standard qualité de l'OPAC de la Savoie
- garantir les équipements du logement pendant les 6 premiers mois de la location
- assurer la conformité des prestations de nettoyage par rapport à l'état de propreté de référence
- garantir l'état de fonctionnement du chauffage et des ascenseurs
- assurer une assistance technique pour tout sujet relatif à la sécurité et au fonctionnement du patrimoine

- Engagements liés à l'amélioration du patrimoine

- informer les habitants de toute opération d'amélioration ayant une incidence sur leur résidence
- respecter les objectifs de réduction de consommation prédéfinis

- Engagements liés à la gestion des départs des locataires

- proposer une visite conseil préalablement à tout état de lieux de départ des locataires

Suivi de la cohérence et de l'efficacité du dispositif qualité

- Enquêtes satisfaction locataires

- Indicateurs de suivi

- Audits internes

- Audits certification