

La démarche Qualité

à l'OPAC DE LA SAVOIE



ZOOM SUR LA POLITIQUE QUALITE

1 Assurer aux clients un cadre de vie agréable, en :

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

2 Garantir la qualité d'écoute et la réactivité, en :

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

3 Adapter l'offre de service de l'OPAC DE LA SAVOIE, en fonction :

- de la politique sociale de l'OPAC DE LA SAVOIE
- de la réglementation
- des attentes et des besoins des clients

4 Développer une communication adaptée

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

5 Capitaliser et valoriser les savoir-faire au bénéfice des clients, en :

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

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

- ⊙ Enquêtes satisfaction locataires
- ⊙ Indicateurs de suivi
- ⊙ Audits internes
- ⊙ Audits certification

ZOOM SUR LES ENGAGEMENTS QUALITÉ



COMMERCIALISER LES LOGEMENTS

Objectif client 2021 : Satisfaction des locataires entrants $\geq 85\%$

- Informar les demandeurs sur :
- les disponibilités de logements
 - les modalités d'attribution
 - l'enregistrement du dossier
 - la fin de validité de leur demande

Faciliter les démarches commerciales et administratives des demandeurs

ASSURER LA RELATION CLIENT

Objectifs client 2021 : Affaires prises en compte à 5 j $\geq 90\%$
Affaires traitées en 20 j $\geq 70\%$

Être à disposition du public les jours ouvrables et gérer les urgences les soirées, week-ends et jours fériés

Afficher dans toutes les résidences les différents points de contact OPAC DE LA SAVOIE

Informar 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 de 5 jours maximum

AMÉLIORER LE PATRIMOINE

Informar les habitants de toute opération d'amélioration

Respecter les objectifs de réduction de consommation prédéfinis

GÉRER LES LOCATIONS

Objectif client 2021 : Proportion régularisations créditrices et débitrices +76 € / -76 € $> 80\%$

Gérer le dossier APL des futurs locataires, de A à Z

Mettre à disposition une gamme de moyens de paiement adaptés à la gestion du loyer

Accompagner les locataires dans leur suivi budgétaire pour prévenir l'apparition des impayés

Surveiller et optimiser les dépenses de charges des locataires

Développer l'information

ENTREtenir & VALORISER LE PATRIMOINE

Objectifs client 2021 : Satisfaction locataires sur intervention technique $\geq 80\%$
Réalisation des visites sécurité $\geq 90\%$

Informar les habitants de toute intervention technique sur les immeubles

Informar clairement 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

GÉRER LES DÉPARTS

Objectifs client 2021 : Réalisation des pré-états des lieux $\geq 80\%$ Satisfaction des locataires sortants $\geq 70\%$

Proposer un pré-état des lieux avant tout état de lieux de départ des locataires