



# QUALITÉ DE SERVICE, NOTRE BILAN 2020

## 87%\* DE LOCATAIRES GLOBALEMENT SATISFAITS

### LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES



**6675**  
DEMANDES



DÉLAIS DE TRAITEMENT  
RESPECTÉS À  
**83%** (78% en 2019)

### SATISFACTION



**94%\***  
qualité globale de  
traitement des DIT



**92%\*** (86% en 2019)  
fonctionnement des  
équipements du logement

### LA PROPRETÉ DU LOGEMENT À L'ENTRÉE



**94%\*** contre **84%** en 2019.  
LOCATAIRES SATISFAITS  
DE LA PROPRETÉ DE LEUR LOGEMENT  
À L'EMMÉNAGEMENT

### LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



PROPRETÉ  
SATISFAISANTE À  
**66%**

→ Hall d'entrée, escaliers : **69%**  
→ Ascenseurs : **57%**  
→ Local à poubelles : **65%**  
→ Abords et extérieurs : **68%**

### LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES



**258**  
DEMANDES



68% arrivées  
par courrier



32% arrivées  
par mail

DÉLAI DE RÉPONSE  
MOYEN



**4**  
jours



RÉPONSES  
SOUS 8 JOURS

**94%**  
tout type confondu

### RÉPARTITION



**43%**  
technique



**32%**  
administratif



**25%**  
troubles de voisinage

### LA DEMANDE ET L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS



**854**  
DEMANDES

NOMBRE DE DOSSIERS  
PRÉSENTÉS  
EN COMMISSION  
D'ATTRIBUTION

**3016**

NOMBRE  
DE CONTRATS  
SIGNÉS

**601**



SATISFACTION  
DES CONSEILS  
REÇUS

**96%**



**99%**  
satisfaction des informations reçues  
pour l'emménagement



**7** locataires / **10**  
8 en 2019 (-1 en raison  
des conditions sanitaires)

## QUALIBAIL

# NOUS AMÉLIORER POUR MIEUX VOUS SATISFAIRE

Depuis 2017, l'OAH est entré dans une démarche de certification de sa qualité de service. L'Afnor, après avoir délivré son certificat Qualibail, s'assure chaque année, via un audit, que les engagements pris par l'OAH sont toujours honorés.

Fin 2020, la certification était renouvelée avec des indicateurs de qualité toujours élevés pour l'OAH et aucune non-conformité. Quelques points étaient cependant à améliorer. Ainsi, il nous fallait progresser sur le respect des délais imposés par Qualibail pour les demandes d'interventions techniques ; mais aussi sur la propreté de nos parties communes et les fréquences de contrôle des prestations réalisées par les sociétés de nettoyage ; et enfin, mieux communiquer sur les mesures correctives apportées d'année en année.

Sur le premier point, depuis le 17 mai, l'OAH a réorganisé la prise en charge téléphonique des demandes d'interventions techniques et créé un service dédié. Ainsi, lorsque vous appelez votre agence, un répondeur automatique

vous propose de gagner du temps en vous réorientant directement vers le service technique. Votre appel bascule alors sur notre plateforme où un agent de l'OAH enregistre directement votre demande et vous donne un rendez-vous en fonction de l'urgence de la situation et de vos disponibilités. À l'issue de votre appel, vous savez quand l'OAH interviendra dans votre logement.

En ce qui concerne la propreté des parties communes, l'OAH a investi dans un nouvel outil qui, dès 2022, permettra aux gardiens de contrôler avec des critères objectifs et en direct, grâce à une tablette numérique, l'état de propreté des parties communes. Ces contrôles porteront également sur l'utilisation de produits éco-labellisés par les prestataires, tel qu'exigé dans le référentiel Qualibail. Enfin, pour mieux évaluer votre satisfaction sur ce point, de nouvelles questions relatives à la propreté seront ajoutées dans l'enquête qui vous est soumise chaque année. D'où l'importance de prendre le temps d'y répondre, puisque cela nous permet de toujours chercher à nous améliorer.