ÉDITION SPÉCIALE : ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

UNE ENQUÊTE, DES PLANS D'ACTIONS...

Au mois d'octobre 2017, la 5ème enquête de satisfaction a permis aux locataires de l'Office de s'exprimer sur les mêmes thématiques.
Afin d'en dégager les plans d'actions les plus affinés possibles, une enquête miroir avait été réalisée, dans le même laps de temps, en interne, afin de mesurer la perception que les collaborateurs avaient de leur entreprise.
L'idée était de mettre en parallèle les résultats afin de proposer des pistes d'amélioration simples, efficaces et surtout enrichies de l'expérience et du ressenti des collaborateurs.
A ce jour et dans votre quotidien, vous utilisez ou bénéficiez de fonctionnalités résultant de ces pistes de réflexion.
Ces pistes de réflexion et d'amélioration prennent forme et se précisent à l'occasion de restitutions où chaque direction/service y est représenté et viennent encrer idées, ressentis, convictions et surtout alimenter des échanges constructifs et nécessaires.
Les cinq valeurs de l'Office (Respect, Communication, Confiance, Cohésion et Qualité) sont inhérentes à la qualité du service rendu au locataire aujourd'hui et demain.
Ces pistes de réflexion ne peuvent prendre forme qu'à la suite de comparaisons, de mesures thématiques, de jauges et de statistiques reposant sur un dénominateur commun.
C'est pour ce faire que chaque enquête triennale s'appuie sur un socle de 16 questions communes à tous les bailleurs de la Région Grand Est : propreté des abords, qualité du nettoyage, accueil physique et téléphonique, délai de traitement d'une intervention… complété de réponses optionnelles (propres à chaque bailleur) pour lesquelles il est possible de laisser un commentaire.
C'est cette constance dans la construction des enquêtes successives qui nous permet de nous resituer avec précision dans une cartographie régionale, voir nationale.
Mettre en place une politique qualité et la pérenniser demande de concilier rigueur méthodologique et souplesse dans le choix des engagements et des plans d'actions et ce, contre grains et avaries parfois.
La crise sanitaire liée à la COVID 19 en est un exemple. Tout au long du 1er confinement notre Office s'est porté garant d'un service à minima et a multiplié des actions en direction des publics fragilisés.
Mais cette garantie d'un service minimum a demandé, de la part de nos locataires, une plus grande responsabilisation dans l'opérationnalité, dans leurs gestes et actions du quotidien : tris organisés des déchets, gestion

Séminaire cadres du 16 février 2018

réfléchie des encombrants, signalement solidaire de situations délicates, respect du gardien et du cadre de vie.
Politique qualité et qualité du service rendu au locataire ne sont pas liés que par un seul mot ; il s'agit avant tout d'un concept basé sur la réciprocité de la relation entre le bailleur et son locataire.
Dans cette réciprocité, rien n'est figé, tout est perfectible, c'est pourquoi, régulièrement et avec votre contribution, nous avons besoin de nous évaluer dans l'ensemble de nos secteurs d'intervention.

Un site internet repensé avec, dans un avenir proche, l'Agence numérique et son compte locataire : une fonctionnalité entièrement dédiée au locataire et à la gestion de son quotidien accessible à tout moment et depuis n'importe quel PC, tablette ou smartphone.

Solutionner le problème des appels en absence, optimiser le taux de décrochés, assurer une réactivité 24H/24 et 7J/7, proposer une mise en relation directe avec le service de l'astreinte si une situation d'urgence l'impose, c'est chose faite avec la mise en place d'un Centre Relation Client.

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT METZ MÉTROPOLE

OPH Metz Métropole
Directeur de la Publication : **Francis DILLENSCHNEIDER, Directeur Général par Intérim** | Rédaction : **Marie-Pia GAVINI / Claudine CHILINSKI, Directrice de la Communication**
Crédit photos : photothèque OPHMM - Freepik - iStock - INIT
10 rue du Chanoine Collin - BP 20725-57012 METZ CEDEX 1 | Tél. : **03 87 75 03 40** | Dépôt Légal 2e trimestre 2021 - ISSN : 1639-2124 - Impression : EST-IMPRIMERIE

[Temps Forts]

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT METZ MÉTROPOLE

LA LETTRE DES LOCATAIRES DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT METZ METROPOLE

JUIN 2021 - **N° 73**

Affiche apposée dans toutes les entrées du Patrimoine en Agences et pendant toute la durée de l'enquête du 25 mai au 15 juillet 2021.

ÉDITION SPÉCIALE :
ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE... ..... P2-4
POURQUOI ? QUAND ? P2
COMMENT ? ET CONCRÈTEMENT... ..... P3
UNE ENQUÊTE, DES PLANS D'ACTIONS...
TEMPS FORTS VOUS EXPLIQUE P4

VOTRE OFFICE EN QUELQUES CHIFFRES

13 207 logements familiaux dont **8931** à Metz

5 agences de proximité

29 communes d'implantation sur le département, dont **18** métropolitaines

282 collaborateurs dont **174** missionnés sur le terrain

27 210 personnes logées

28 représentants au Conseil d'Administration de l'Office

2 résidences étudiantes soit une offre de **671** lits sur le Technopôle de Metz

36 lots de copropriété en gestion directe, **22** lots en syndic externe

314 marchés notifiés pour un montant de **24 552 346,75 €**

Chiffres arrêtés au 31/12/2020 et extraits du Rapport d'Activités 2020 de l'OPH Metz Métropole.

ÉDITION SPÉCIALE : ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

Une enquête de satisfaction : POURQUOI ?

La satisfaction des locataires est l'un des objectifs majeurs des organismes HLM.

Mesurer et connaître, cette satisfaction sont de véritables enjeux permettant d'évaluer au plus juste et à un instant "T" la qualité du service rendu aux locataires.

C'est dans cette intention et dans un cadre précis et organisé que les bailleurs sociaux sont amenés à réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de leurs locataires, avec, tous les trois ans un questionnaire commun à l'ensemble des organismes.

Parallèlement à cette obligation l'OPH Metz Métropole s'est engagé, depuis le début d'année 2020, dans une nouvelle **politique qualité** alimentée d'objectifs à court, moyen et long terme, visant à l'obtention de la certification qualité selon la norme internationale **ISO 9001:2015** qui garantira l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux locataires.

L'enquête de satisfaction est une **étape clé** de la démarche qualité de notre Office : son traitement permettra de recueillir et d'analyser les réponses des **locataires**, indispensables au « modelage » de cette démarche qualité où rien n'est figé et tout reste perfectible.

C'est aussi un **outil indispensable** à l'Office pour les mesures d'efficacité de pratiques déjà mises en œuvre et dans l'engagement de pratiques innovantes avec l'ambition de répondre toujours plus effacement aux attentes et besoins des locataires.

Une enquête de satisfaction : QUAND ?

Cette 6ème enquête triennale a débuté le **25 mai** pour se terminer **le 15 juillet**. Traitement et analyse des résultats auront lieu au cours du 3ème trimestre tandis qu'axes de travail, plans d'actions clés avec déploiement en interne comme en externe seront définis au cours du 4ème trimestre 2021.

Cette temporalité permet une analyse fine et précise des résultats pour des plans d'actions, à la fois justes et novateurs, à tout moment perfectibles mais surtout pleinement compris et/ou appropriés par les collaborateurs.

ÉDITION SPÉCIALE : ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

Une enquête de satisfaction : COMMENT ?

Animés par cette même volonté d'amélioration et de progression les **29 principaux bailleurs** de la **Région Grand Est** ont décidé d'adhérer communément à cette démarche de l'enquête triennale portée par l'Union régionale pour l'Habitat (ARELOR).

Dans un souci d'optimisation qualitative et d'uniformisation de la méthodologie, il a été décidé de choisir un prestataire unique et de réaliser les 29 enquêtes aux mêmes moments.

C'est un cabinet indépendant, INIT Marketing, qui a été missionné pour la réalisation de cette enquête téléphonique avec toutes les garanties d'anonymat, de confidentialité et de fiabilité.

Conformément à un cahier des charges strict et en parfait accord avec le **GRPD (Règlement général sur la protection des données)**, notre prestataire est amené à contacter par téléphone un échantillon de 1300 locataires. Le choix de ce panel est fait à la discrétion **d'INIT Marketing** qui assure une représentativité de l'ensemble des locataires de l'OPH Metz Métropole.

CONCRÈTEMENT ?

C'est ainsi qu'INIT Marketing pourra (ou peut-être l'a déjà-t-il fait) vous joindre sur votre téléphone fixe mais également sur votre téléphone portable.

Si vous n'avez pas le temps de répondre au moment de l'appel, vous pouvez décaler cet entretien (durée de 10 à 15 minutes), en fixant un rendez-vous à votre convenance.

Cette enquête (une vingtaine de questions) porte sur les thèmes de votre vie quotidienne de locataire, de votre entrée dans les lieux à vos relations avec l'Office, en passant par la propreté et la qualité de de votre cadre de vie.

Vos réponses permettront à notre Office d'avoir un état des lieux clair et de définir à partir d'un ensemble de données, des pistes d'amélioration et des engagements pour un mieux vivre ensemble conforté et confortable, dans son logement, dans son immeuble et dans son quartier.