

Evaluation des prestataires 2019

L'OMh et les locataires engagés avec les prestataires
dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue

Pour s'assurer de la qualité des prestations réalisées, l'Office a pris l'engagement d'évaluer les entreprises qui interviennent dans votre logement et dans les parties communes : entretien et dépannage de votre chaudière, réparation des ascenseurs, nettoyage des halls, entretiens des espaces verts, divers travaux d'entretien et de maintenance,...

Ainsi, **avec les représentants des locataires membres du Conseil de concertation locative**, la commission annuelle réunie mi-juin a évalué les entreprises qui sont intervenues en 2019.

Trois critères ont été pris en compte : qualité des prestations, respect des délais et qualité des relations avec l'Office.

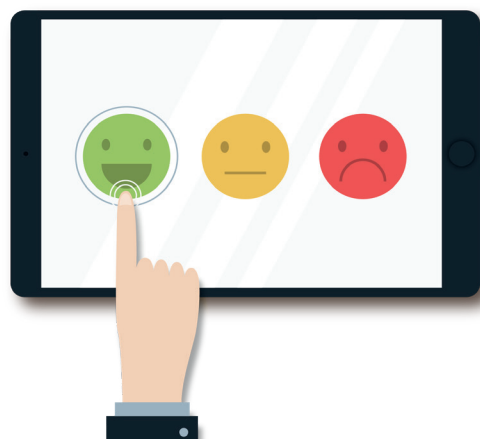
Quelques **actions correctives** ont été demandées aux entreprises afin qu'elles améliorent la qualité de leurs interventions et du service qui vous est rendu.

L'évaluation 2019 en quelques chiffres :

- **31 entreprises évaluées**, une même entreprise peut être titulaire de plusieurs contrats

- des notes sur 100 allant de 52,84 à 100, avec une moyenne de **86,90** sur tous les contrats des prestataires évalués

- **5 entreprises se sont engagées sur des actions correctives**, permettant d'améliorer la relation avec l'Office, leur réactivité et la qualité de leurs interventions.



L'année 2019 nous a aussi permis de constater de **belles progressions et améliorations de certains de nos prestataires** qui ont pris note des remarques et échanges faits l'année précédente.

Nous vous rappelons que depuis l'année 2019, lorsqu'une entreprise est intervenue dans votre logement, nous vous proposons par SMS ou par mail de répondre à une enquête de satisfaction ; **en y participant, vous devenez acteur, à nos côtés, de l'évaluation de nos prestataires.**