

Evaluation des prestataires 2020
Article site internet et Lettre d'info
12 mai 2021

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

Depuis plusieurs années, 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,...

Compte tenu du contexte lié à la COVID-19, l'année 2020 a été une année compliquée, éprouvante et laborieuse pour tous.

Les évaluations ont tenu compte du contexte particulier tout en restant justes et conformes aux critères de qualité des prestations, de respect des délais et de qualité des relations avec l'Office. Cette année a aussi introduit l'enquête de satisfaction locataire pour le contrat multitechnique dans la notation du prestataire.

En conséquence, avec les représentants des locataires membres du Conseil de concertation locative, la commission annuelle réunie le 21 avril 2021 a évalué les entreprises qui sont intervenues en 2020.

Quelques entreprises ont fait l'objet d'une demande d'actions correctives afin qu'elles améliorent la qualité de leurs interventions et du service qui vous est rendu.

L'évaluation 2020 en quelques chiffres :

- 28 entreprises évaluées dont le Pôle Maintenance et Sécurité du Patrimoine de l'Office. Sachant qu'une même entreprise peut être titulaire de plusieurs contrats.
- des notes sur 100 allant de 53,5 à 100, pour une moyenne globale de 90,25 sur 100.
- 4 entreprises ont proposé des actions correctives permettant d'améliorer la relation avec l'Office, leur réactivité et la qualité de leurs interventions.

Malgré cette crise sanitaire, les prestataires de l'Office ont pour la grande majorité su répondre présent et assurer au mieux leur mission auprès des locataires pour l'année 2020. Aussi, certains prestataires ont su se confirmer dans la bonne exécution de leurs prestations et d'autres progresser suite aux échanges et remarques 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.