

- **ENQUETE DE SATISFACTION 2022 SUR LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES**

Cette année, a lieu l'évaluation triennale sur la qualité du service rendu aux locataires.

Cet engagement professionnel adopté par le Mouvement HLM en 2003, vise à l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants articulée autour d'engagements individuels des organismes et d'une démarche collective du mouvement.

Cet engagement prévoit que chaque organisme :

- Evalue tous les 3 ans par une enquête de satisfaction, le niveau de perception des habitants sur le service rendu dans six domaines :
 - la propreté des parties communes et des abords,
 - la maintenance et le fonctionnement des équipements,
 - la qualité de l'accueil et le traitement des réclamations,
 - la communication avec les habitants,
 - la qualité du cadre de vie,
 - les conditions d'entrée dans les lieux.
- Et mettre en place si nécessaire des plans d'actions qualité et en tant que de besoin des actions correctives.

Dans le cadre de la démarche inter-organismes proposée par l'USH MP, le prestataire est en cours de désignation pour réaliser cette enquête qui se déroulera au mois de septembre, par téléphone, sur un échantillon de locataires.

La remise des résultats aux organismes est prévue pour la mi-novembre.

Le Conseil d'administration prend acte de cette information.

Pour extrait certifié conforme,
Fait à CASTRES, le 20 avril 2022



Le Président,


Pascal BUGIS

REÇU EN PREFECTURE

le 05/05/2022

Application agréée E-legalite.com

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE CASTRES
- MAZAMET – 15 RUE AMIRAL GALIBER - 81104 CASTRES Cedex

Extrait du registre des délibérations du Conseil d'Administration

Séance du 20 avril 2022 à 14h30

Délibérations de : 1 à 12
Présents : 15
Pouvoirs : 6
Votants : 21

Etaient présents :

Mesdames Viviane DUPUY, Marie-Claude FAURE, Claudine HAUSER, Yolande ALBERT,
Geneviève AMEN, Janine BARENS, Jeanine CAYSSEL
Messieurs Pascal BUGIS, Christophe SENTOLL, Rinaldo PUGLISI, Bernard AUDOURENC,
Christian NOCAUDIE, Siegfried FRANZ, Vincent COLOM, Serge SERIEYS

Etaient excusés et avaient donné pouvoir :

Madame Catherine FARRENQ à Madame Marie-Claude FAURE
Madame Alexia CAILLOUX à Madame Viviane DUPUY
Madame Flavie ROUANET à Monsieur Rinaldo PUGLISI
Monsieur Xavier BORIES à M. Pascal BUGIS
Mme Baya ALGAY à Madame Geneviève AMEN
Monsieur Roger ISABET à Madame Yolande ALBERT

Etait excusé

Monsieur Laurent MONS

Etait absente

Madame Clotilde FURINI

Participaient également à la séance :

Madame Florence SANS, Directeur général
Madame Maéva HERLEM, secrétariat de direction
Monsieur Frédéric MARC, Réhabilitation
Madame Stéphanie BENOIT, Comptabilité
Madame Béatrice JEA, Ressources humaines
Madame Marielle PERRON, Commissaire aux comptes SEMAPHORES
