

ISO 9001 :

Une 6^{ème} activité de Toulouse Métropole Habitat certifiée par l'Afnor

Audit chaque année par l'AFNOR, Toulouse Métropole Habitat voit sa certification ISO 9001 étendue à 7 processus sur 6 activités. Cette certification récompense l'engagement de toutes les équipes de l'Office pour une amélioration continue de la qualité de service rendu.

Depuis 2015, Toulouse Métropole Habitat s'inscrit dans une **démarche qualité** pour améliorer la **satisfaction client**. Cela se traduit par l'amélioration d'organisations, la mise en place d'outils et de méthodes de plus en plus efficaces et performants.

La certification ISO 9001 garantit un système de management de la qualité et fournit un cadre permettant à Toulouse Métropole Habitat de proposer des produits et des services de qualité constante, conformes aux attentes de ses clients.

Lors de l'audit de décembre 2019, l'AFNOR a reconnu l'efficacité de Toulouse Métropole Habitat dans l'atteinte de ses objectifs et sa capacité à identifier les améliorations à mettre en œuvre. L'organisme certificateur a également validé la conformité des activités, processus de l'Office aux exigences du système management de la qualité. Grâce à l'implication de tous les collaborateurs de Toulouse Métropole Habitat dans sa relation client, **la certification a été renouvelée sans réserve de non-conformité** et élargie à la Gestion Locative.

LES ACTIVITÉS CERTIFIÉES entre 2015 et 2019

- Gestion des appels téléphoniques clients reçus via Le Pass (plateforme d'appel unique),
- Réalisation des prestations techniques via la Régie ouvrière internalisée,
- Développement / montage d'opérations · maîtrise d'ouvrage/conduite d'opérations,
- Gestion du maintien, de l'amélioration et de la veille de la sécurité des équipements du patrimoine,
- Gestion de l'emploi et des compétences,
- Gestion des activités locatives et patrimoniales.



TOULOUSE MÉTROPOLE HABITAT Créé en 1921, Toulouse Métropole Habitat gère 18 100 logements soit 30% du parc social de l'agglomération toulousaine et emploie 420 personnes. Concernant l'activité vente : 137 logements anciens ont été vendus et 104 en location-accession. Après avoir été certifié ISO 9001 en 2015, le bailleur poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.



www.toulouse-metropole-habitat.fr

