



ENGAGEMENT QUALITE



Au Mans, le 14 janvier 2026

Chère Madame, cher Monsieur,

Avec le service public et la proximité au cœur de son ADN, **Le Mans Métropole Habitat** a toujours eu la volonté d'apporter la meilleure qualité de service aux habitants.

Nous avons souhaité aller plus loin en adoptant une **démarche qualité** structurée et collective qui s'inscrit pleinement dans notre projet d'entreprise LMMH 2023-2028 basé sur nos 3 piliers stratégiques : le management, les équipes de l'Office et la qualité de service rendu aux locataires.

L'objectif est de garantir la **valeur ajoutée** de chacune de nos actions, portée par l'implication de l'ensemble des collaborateurs et une volonté d'amélioration continue.

Notre Politique Qualité 2026/2028

L'enquête de satisfaction menée en 2025 auprès de nos locataires a mis en avant notre savoir-faire et notre engagement dans **l'entretien de notre patrimoine**, notre réactivité face aux demandes d'interventions techniques, ainsi que l'écoute et la disponibilité de nos équipes.

Ce résultat est le fruit d'un travail collectif, impliquant l'ensemble des managers et leurs équipes.

Elle a également souligné **des thématiques prioritaires** pour améliorer le service rendu à nos locataires sur lesquelles nous concentrerons nos efforts durant les 3 prochaines années :

- 🔧 Mettre en place des actions collectives et participatives pour limiter les **incivilités**
- 🔧 Poursuivre nos efforts pour garantir la **propreté des résidences**
- 🔧 Faciliter les **démarches** et mieux **informer** sur l'avancement du traitement des demandes
- 🔧 Poursuivre notre engagement dans la **réhabilitation et l'entretien** du patrimoine
- 🔧 Mieux **communiquer** sur nos services et nos actions au quotidien.

Je confie à la Direction Qualité, la mission de piloter cette démarche et de veiller à son efficacité par un suivi régulier et une évaluation continue des processus.

Un grand merci à l'ensemble des collaborateurs de **Le Mans Métropole Habitat** pour leur implication, ainsi qu'à nos locataires pour leur participation essentielle à cette démarche.

Grégory BOUCHART

Directeur Général

