

ANNEXE 5 AVENANT N°1 AU CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC 2015-2025

Diffusion des packs domotiques à domicile en faveur du public en perte
d'autonomie sur le Département de la Creuse

EVALUATION QUALITE DE SERVICE

La cellule Domotique du CDC est chargée du « contrôle et du suivi de l'exécution du contrat de concession » (cf -p) article 3.3 du contrat) et doit pouvoir s'assurer de « la pertinence et de la qualité du dispositif mis en œuvre » (cf –q) article 3.3 du contrat).

3 points sont observés par des échanges permanents entre la Cellule domotique et Domo Creuse Assistance, et les documents transmis mensuellement :

- L'activité (contrôle quantitatif)
- Le respect des procédures établies
- La qualité de service (contrôle qualitatif)

Plus spécifiquement la qualité de service est désormais évaluée au travers de :

- Enquête de satisfaction des abonnés telle que celle réalisée en 2020 auprès de l'ensemble des abonnés
- Visites sur site par échantillonnage afin d'évaluer la qualité de l'installation et sa pertinence quant à la situation de l'abonné
- Analyse régulière des journaux de bord
- Recueils d'information ponctuelle d'utilisateurs ou de partenaires

L'évaluation porte donc sur :

- La qualité du matériel et sa pertinence
- La qualité du service apportée à l'utilisateur à domicile (conseil, installation, dépannage,...)
- La qualité du traitement des alarmes, et des appels de convivialité

En fonction des éléments relevés, la cellule domotique suit les démarches correctives en lien si nécessaire.

Un bilan sera partagé, à minima annuellement.