Soucieux de la fiabilité de leurs engagements, mais aussi de la nécessité de s'améliorer en permanence, les organismes de la région :

- Conduisent au moins tous les 3 ans une enquête de satisfaction auprès de leurs locataires,
- S'attachent à suivre et à mesurer le respect de leurs engagements, et apporter les corrections nécessaires.

Les 29 organismes d'habitat social des Pays de la Loire

Offices publics de l'habitat

44 • L'OPAC 44 • NANTES HABITAT • SILENE
49 • ANGERS HABITAT • HABITAT 49 • SAUMUR LOIRE HABITAT • SEVRE LOIRE HABITAT
53 • MAYENNE HABITAT
72 • LE MANS HABITAT • OPHLM DE LA FERTE BERNARD • SARTHE HABITAT
85 • OPDHLM DE LA VENDEE

Entreprises sociales pour l'habitat

44 • ATLANTIQUE HABITATIONS • CIF HABITAT • ESPACE DOMICILE • ICF ATLANTIQUE • LA NANTAISE D'HABITATIONS • SAMO • AIGUILLON CONSTRUCTION *
49 • ANJOU CASTORS • LE FOYER MODERNE • LE TOIT ANGEVIN • LE VAL DE LOIRE • LOGI-OUEST
53 • LOGIS FAMILIAL MAYENNAIS • MEDUANE HABITAT
72 • LE FOYER MANCEAU • MANCELLE D'HABITATION
85 • VENDEE LOGEMENT

*Nouveau membre s'associant à la démarche régionale

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DES *Pays de la Loire*

8, avenue des Thébaudières - 44800 Saint-Herblain
Tél. 02 40 94 87 59 - Fax : 02 40 63 89 74
www.ush-pl.org

IKB COMMUNICATION / 7874 - Crédit photos : USH - getty images - imprimé sur papier recyclé

LA QUALITÉ DANS L'HABITAT SOCIAL
LA QUALITÉ DANS L'HABITAT SOCIAL
LA QUALITÉ DANS L'HABITAT SOCIAL

les 4 engagements qualité

Les 29 organismes d'habitat social sous l'égide de L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DES *Pays de la Loire*

L'habitat social,

plus qu'un logement...
une qualité de services.

Mesurer régulièrement la satisfaction des habitants, améliorer la qualité du service rendu... tels sont les engagements forts pris par le mouvement professionnel de l'habitat social.

• Animer une démarche régionale innovante.

A la lecture des premiers résultats d'enquêtes de satisfaction examinés collectivement par les organismes d'habitat social des Pays de la Loire, le bilan positif soulignait cependant quatre thèmes d'améliorations souhaitées :

- la propreté des parties communes des immeubles,
- le traitement des demandes d'intervention/réclamations,
- le fonctionnement des équipements des parties communes,
- l'information diffusée aux locataires sur les travaux.

Aujourd'hui, l'heure est à l'action concrète : **tous les organismes sont prêts à prendre au moins un engagement de service sur chacun de ces thèmes.**

• Se mobiliser collectivement autour d'une démarche qualité.

Depuis deux ans, les organismes des Pays de la Loire se sont mobilisés pour optimiser leurs pratiques professionnelles, sous l'égide de l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire :

- par une action régionale visant à impulser, nourrir ou conforter les démarches qualité propres à chaque organisme, en les incitant à dire ce qu'ils font, faire ce qu'ils disent et contrôler ce qui a été fait,
- par un échange constructif leur permettant de partager les bonnes pratiques, les procédures efficaces et les actions innovantes.

• Adapter les objectifs communs aux spécificités locales.

Parce que leurs modes d'organisation sont diversifiés et adaptés à des contextes locaux, **les engagements pris sont personnalisés et donc variés.**
Pour autant, leur exigence est commune : améliorer la qualité du service rendu dans le respect des personnes logées et dans le souci d'apporter des garanties de leur professionnalisme à leurs partenaires.

Les 29 organismes d'habitat social membres de l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire

les 4 engagements qualité

1 la propreté des parties communes

• **Objectif :** améliorer la qualité et la régularité du nettoyage des parties communes.

• **Engagements possibles : renforcer** le contrôle qualité, **inciter** davantage les locataires au respect de la propreté, **informer** sur le contenu et la fréquence des prestations de nettoyage...

Quelques exemples d'actions concrètes

- **«un numéro vert gratuit pour signaler toute dégradation dans les parties communes»**
- **«affichage dans le hall indiquant le jour et l'heure du dernier nettoyage»**
- **«signature d'une charte propreté avec les locataires»**

2 le traitement des réclamations

• **Objectif :** améliorer l'écoute et la réactivité des équipes face aux demandes d'intervention.

• **Engagements possibles : assurer** la traçabilité et le suivi des réclamations clients, **s'engager** sur la réponse apportée, **faciliter** la mise en relation du locataire avec son bailleur 24h/24...

Quelques exemples d'actions concrètes

- **«toute réclamation fait l'objet d'une réponse dans un délai de 15 jours»**
- **«envoi systématique d'un accusé réception à chaque réclamation»**
- **«mise en place d'un service d'astreinte 7j /7»**

3 le fonctionnement et la maintenance des équipements des parties communes

• **Objectif :** améliorer le fonctionnement des équipements des parties communes (ascenseur, chauffage collectif, etc.) pour assurer la sécurité et le confort des locataires.

• **Engagements possibles : renforcer** la fréquence et la traçabilité du contrôle des équipements, **contrôler** les travaux d'entretien et de maintenance exécutés par des entreprises prestataires, **mettre en place** des astreintes et des dispositifs d'urgence...

Quelques exemples d'actions concrètes

- **«réparation des dégradations sous 24 heures»**
- **«veille sécurité sur les équipements par des contrats d'entretien»**
- **«informer les locataires des contrôles effectués»**

4 l'information transmise aux locataires concernant les travaux

• **Objectif :** optimiser la transmission et la précision des informations concernant les travaux d'amélioration et de réhabilitation en cours.

• **Engagements possibles : garantir** un délai de diffusion de l'information, **informer** efficacement les locataires via des supports divers (affichage, journaux, réunions, courriers)...

Quelques exemples d'actions concrètes

- **«durant le premier trimestre, affichage du planning des travaux prévus»**
- **«information des locataires au minimum 15 jours avant le début des travaux»**
- **«visite d'un appartement témoin par les locataires et les entreprises avant la réhabilitation»**