

La démarche du Club Qualité de service

Projet Charte régionale d'engagements qualité

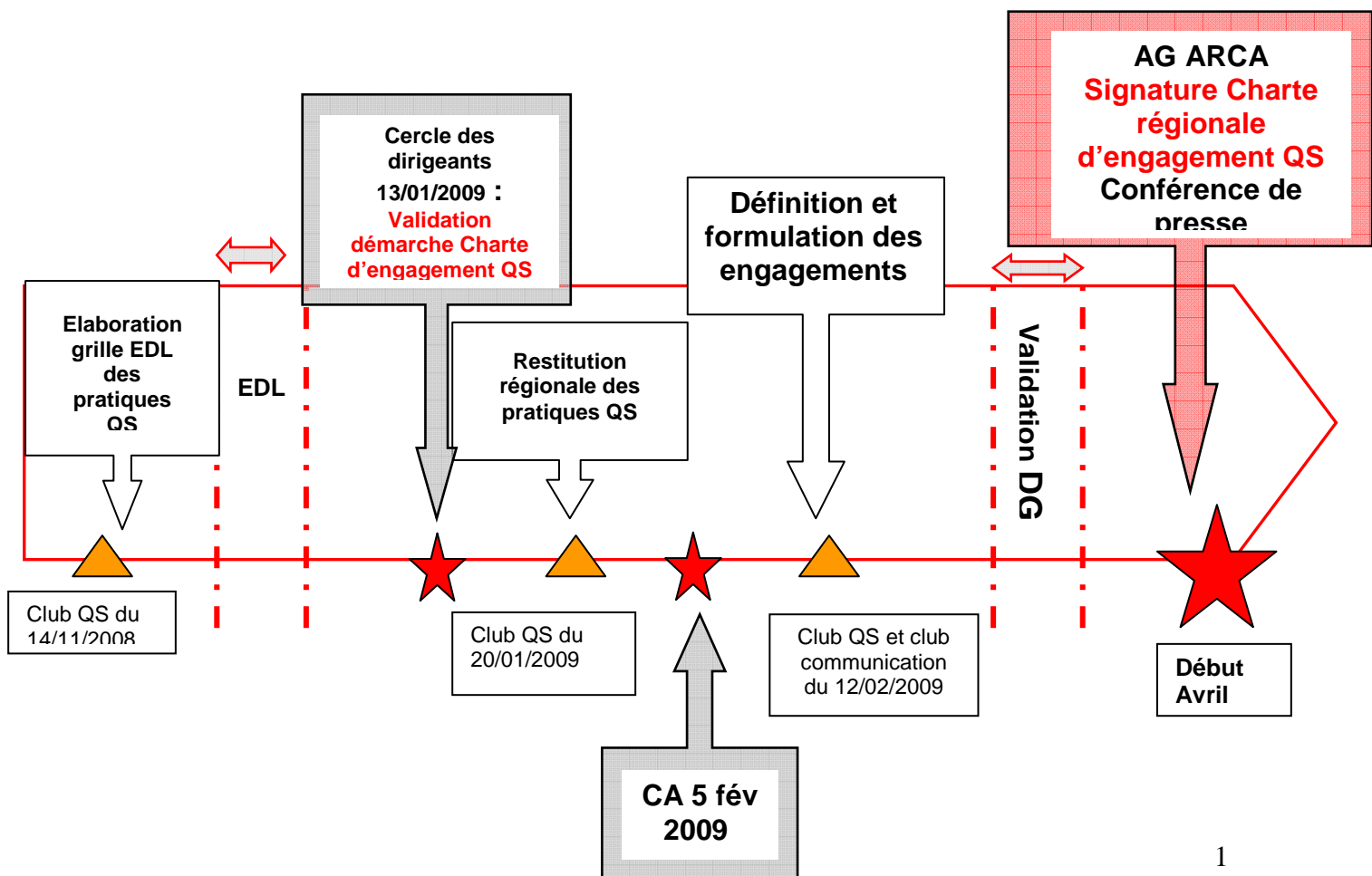
OBJECTIFS DU PROJET

- 1) **Permettre la synergie entre les organismes et répondre plus largement aux enjeux qualité**



Afficher une démarche collective : force du réseau, échanges sur les pratiques pour améliorer la qualité de service et tirer collectivement un bénéfice de performance et d'image

- 2) **Sensibiliser les élus et les partenaires sur l'investissement qualité de service des organismes HLM champardennais**
- 3) **Valoriser les actions et l'image des organismes HLM**
- 4) **Se distinguer du secteur de l'habitat privé**



Charte régionale d'engagement qualité de service

Des actions à valoriser

S'engager à travailler ensemble sur ces thématiques au sein du club QS

S'engager à impliquer les associations de locataires dans le cadre du club QS

Les thématiques qualité de service

- Le professionnalisme des organismes HLM
- L'écoute des locataires et la communication tout au long du parcours résidentiel
- Le dispositif de proximité : Etre présent et disponible
- Bien accueillir le locataire dès l'entrée dans les lieux
- Garantir une qualité dans le nettoyage
- Le Traitement des réclamations
- Développer des réseaux locaux
- Le fonctionnement des équipements
- Garantir une qualité du cadre de vie et la propreté des abords d'immeuble