



Les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne :  
des valeurs partagées au service du territoire



ARCA - L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT Champagne-Ardenne [www.arca-hlm.com](http://www.arca-hlm.com)  
1, rue de l'Arbalète 51100 REIMS Téléphone : 03 26 05 04 14 Télécopie : 03 26 05 41 52  
Association Régionale Loi 1901 N° SIRET : 33204957600041 NAF : 9499Z.



## Charte Régionale d'Engagement pour la Qualité de Service

Les organismes HLM de la Champagne-Ardenne, un Territoire, des Valeurs Communes



*La qualité de service, une priorité pour les  
bailleurs sociaux de la Champagne-Ardenne*

La charte régionale qualité de service permet d'impulser  
une dynamique collective qui doit rendre plus efficace  
l'action de chaque opérateur. L'enjeu est de capitaliser,  
travailler en synergie sur les territoires communs et  
valoriser les actions qualité



arca | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
Champagne-Ardenne





## 1 Les organismes se fédèrent autour de la qualité de service

Ils s'engagent à travailler en synergie, pour :

### POURUIVRE ET RENFORCER LEURS COMPÉTENCES MÉTIERS LIÉES À LA GESTION DE LA QUALITÉ

- En partageant leurs expériences et leurs outils liés aux différentes démarches « qualité » engagées
- En développant le management de la qualité de service en interne et avec les parties prenantes (locataires et prestataires)

### MAINTENIR ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE À L'ENTRÉE DANS LES LIEUX

- En renforçant le suivi de l'installation à travers la mesure de la satisfaction
- En étant attentif aux caractéristiques spécifiques de certains publics (Les personnes à mobilité réduite, etc.)

### AMÉLIORER LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS EXTÉRIEURS EN LIEN AVEC LES DIFFÉRENTS ACTEURS

- En partageant les attentes et les objectifs de nettoyage avec les parties prenantes (interne, prestataires, locataires et collectivités locales)
- En sensibilisant les locataires au respect de la propreté
- En définissant le niveau de la prestation standard et en travaillant sur les outils de l'objectivation du nettoyage

### VEILLER QUOTIDIENNEMENT À LA QUALITÉ DU FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS ET À LEUR SÉCURITÉ

- En renforçant la relation prestataire sur le suivi du contrat et le contrôle des interventions (délais et qualité des interventions)
- En mettant en place des outils d'information aux locataires sur les obligations réciproques du locataire et du bailleur
- En veillant à la qualité des interventions par la mesure de la satisfaction du locataire

### PROGRESSER SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION

- En travaillant sur les procédures et les outils de traitement de la réclamation et sur leur traçabilité (étapes de suivi et clôture)
- En renforçant les relations contractuelles avec les fournisseurs
- En portant à la connaissance des locataires, les procédures de recueil et de suivi des demandes d'intervention

### OEUVRER À LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE EN DÉVELOPPANT LE PARTENARIAT SUR LES TERRITOIRES

- En renforçant et en améliorant les procédures de traitement des troubles de voisinage
- En renforçant les dispositifs de traitement des ordures ménagères et encombrants (partenariat, aménagement des espaces et sensibilisation)
- En associant les locataires à toute opération les concernant (résidentialisation, réhabilitation...)



## Axes transversaux d'amélioration :

### Diversifier et améliorer la communication aux locataires

(En actualisant régulièrement les supports de communication avec des messages de communication adaptés et ciblés)

### Renforcer la relation avec les fournisseurs

(Contrôle et évaluation)

## 2 Les organismes s'engagent à impliquer davantage les associations de locataires

- Les organismes d'habitat social travaillent en concertation avec les associations de locataires notamment dans le cadre du renouvellement urbain et des opérations de réhabilitation.
- Ils s'engagent à les impliquer davantage sur la qualité de service au sein du club de l'ARCA, notamment sur les enquêtes de satisfaction et le suivi de la propreté par exemple

