

Un engagement commun

Les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne, réunis au sein de leur association régionale, ont signé une « charte commune d'engagement » sur la qualité de service, réaffirmant ainsi leur ambition de faire de ce sujet une priorité.

La charte signée le 15 mai dernier par les organismes de Champagne-Ardenne s'inscrit dans le cadre du plan d'action de l'Association régionale Hlm, dans le droit fil de l'engagement national du Mouvement en faveur de la qualité de service et du Pro-hlm appelant à renforcer la performance et à adapter les actions au contexte local. Afin d'offrir un espace d'échanges et de se mobiliser à l'échelle de l'inter-organismes, l'Association régionale a créé, en septembre 2008, un club de qualité composé d'une vingtaine de responsables ad hoc des organismes.

Les travaux menés pendant neuf mois par ce club, en partenariat avec l'association régionale et la délégation à l'action professionnelle de l'USH, ont porté sur la coproduction d'une grille des pratiques, la réalisation d'un auto-diagnostic et l'analyse des pratiques. La démarche a donné lieu à la rédaction de la charte collective et à la réalisation d'une plaquette de communication présentée aux élus et aux associations de locataires : l'idée mise en avant est que la qualité de service est garantie par le professionnalisme des organismes à travers leurs organisations et leurs compétences techniques et relationnelles, mais aussi par leur capacité à lier des partenariats locaux durables.

Une coproduction de la qualité
Avec cette charte, les organismes de Champagne-Ardenne affichent leur volonté de travailler en synergie autour de la qualité, en prenant huit engagements : renforcer leurs compétences métiers liées à la gestion de la qualité ; maintenir et améliorer la qualité de service à l'entrée dans les lieux ;



▲ Signature de la charte, en présence de Luc Chatel, ministre, maire de Chaumont et président de Chaumont Habitat, et de Patrick Baudet, président de l'association régionale Hlm Champagne-Ardenne. © DR

- ▶ améliorer la propreté des parties communes et des abords extérieurs en lien avec les différents acteurs ;
- ▶ veiller quotidiennement à la qualité du fonctionnement des équipements et à leur sécurité ;

- ▶ progresser sur le traitement des demandes d'intervention ;
- ▶ œuvrer à la qualité du cadre de vie en développant le partenariat ;
- ▶ diversifier et améliorer la communication aux locataires ;
- ▶ renforcer la relation avec les fournisseurs et travailler avec des prestataires de qualité.

En outre, les organismes s'engagent à impliquer les associations de locataires au sein du club qualité de service, dans le cadre d'une démarche participative. Si le plan d'action de l'Association régionale met l'accent sur la propreté, les réclamations, le management et les compétences métiers, la qualité appréhendée en inter-organismes doit maintenant faire l'objet d'une définition partagée avec les représentants des locataires. ❖

Chaumont Habitat

La stratégie de qualité de service, un leitmotiv

Pour satisfaire ses clients de manière durable, responsable et transparente, Chaumont Habitat s'est lancé dans une dynamique de progrès. C'est toute l'organisation de l'OPH qui est dédiée aux clients. Le pôle de réclamation/qualité assure 24h/24, par le biais d'une permanence téléphonique, la prise en charge et le suivi de l'ensemble des réclamations et la conduite des enquêtes de satisfaction effectuées systématiquement après toute réclamation ou intervention. Il y a aussi un pôle social constitué de conseillers sociaux et les agences générant une présence de proximité à travers des équipes techniques et de propreté, un service clientèle et un médiateur social. Dès l'entrée dans les lieux, le locataire est accompagné pour le contrôle des équipements techniques, une aide aux formalités, une sensibilisation à la maîtrise des charges énergétiques et un suivi social pour les personnes en situation précaire. Plusieurs actions et axes de progrès ont été mis en œuvre pour offrir des parties communes entretenues et sécurisées et une meilleure qualité du cadre de vie. Enfin, un effort a été fait en matière de communication en multipliant les supports d'information en direction des locataires. A travers ces initiatives, le but est d'afficher le service rendu, d'optimiser la qualité et la rapidité des interventions et de renforcer la sécurité des biens et personnes. Prochaine étape : la certification Qualibat en 2010.

