



2 engagements inscrits dans la Charte Régionale Qualité de Service

- Travailler en synergie sur les thématiques qualité de service et impliquer davantage les associations de locataires au sein du club de l'ARCA

La qualité de service,

une priorité pour les organismes d'habitat social de la Champagne-Ardenne

Les organismes impliqués dans la démarche régionale :

- OPAC des Ardennes
- Espace Habitat
- Plurihabitat La Maison Ardennaise
- Aube Immobilier
- Troyes Habitat
- Plurihabitat Mon Logis
- Plurihabitat L'Effort Rémois
- Le Foyer Rémois
- Reims Habitat Champagne-Ardenne
- MCCA
- ICF Nord Est
- Châlons en Champagne Habitat
- Vitry Habitat
- Plurihabitat Le Toit Champenois
- La Renaissance Immobilière Châlonnaise
- Hamaris – OPH de la Haute Marne
- Chaumont Habitat
- OPH de Saint Dizier



La qualité de service,

un des atouts performance des organismes d'habitat social



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

ARCA - L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT *Champagne-Ardenne* 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.



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



Notre professionnalisme, c'est notre engagement qualité de service



Une organisation, des métiers, des experts pour un meilleur cadre de vie

Des organismes responsables à travers leurs implications dans des démarches qualité (certifiées ou non) et le respect des normes réglementaires

Des équipes qualité compétentes et réactives

Des dispositifs et des outils à l'écoute des locataires

Une offre de produits / services diversifiés et adaptés

Des liens avec les prestataires pour une qualité dans les interventions

Des réseaux avec les partenaires locaux pour développer des politiques de proximité



►►► ZOOM

Les organismes d'habitat social tissent des partenariats locaux durables

Acteurs de la vie locale, ils sont à l'écoute de leurs partenaires, des amicales de locataires, des travailleurs sociaux et des élus.

Ils participent à la qualité et à la tranquillité du cadre de vie en collaboration avec les services de police-gendarmerie.

2

Des valeurs et des compétences pour garantir la qualité aux clients / locataires

Les compétences relationnelles

• Etre à l'écoute des clients-locataires en adoptant une écoute active, continue et participative

- « De multiples outils d'écoute : enquête de satisfaction nationale, d'entrant, post-emménagement, après travaux, miroir »
- « Un accueil actif et responsable qui garantit la clôture des réclamations collectées »
- « Certains interrogent régulièrement un panel de locataires sur les produits et service de l'organisme »
- « Rencontres régulières des commissions de concertation locative »

• Assurer une présence de proximité, en étant présent, disponible et créateur de lien social

- « Tous les organismes champardennais sont disponibles 24h/24h et le week-end en cas d'urgence »
- « Une organisation décentralisée au cœur des quartiers »
- « Animation des quartiers, organisation de concours de fleurissements, médiateur »

• Accompagner et informer les clients-locataires

- « Apporter une aide administrative en traitant les dossiers APL »
- « Transférer le numéro de référence du point de comptage énergie »
- « Lors de travaux, aider dans les courses les personnes âgées ou handicapées »
- « Affichage dans les halls, journal des locataires, site internet »

• Offrir une gestion dynamique des demandes d'interventions

- « Les centres de relations clients garantissent une traçabilité des demandes de locataires »
- « Une gestion relation client permet le traitement des demandes et le suivi des interventions »



Les compétences techniques

• Ils garantissent la qualité dans les nouveaux logements

- « Contrôle et vérification des équipements et des mises aux normes »
- « Des certificats de garantie du fonctionnement du logement sont remis lors des états des lieux »
- « Certains indemnisent les locataires si le logement n'est pas propre ni sécurisé lors de l'entrée dans les lieux »

• Assurer la sécurité dans les logements et les parties communes

- « Tous les organismes respectent les normes ascenseurs, suivent et contrôlent les prestataires »
- « Possibilité de suivre sur Internet les interventions, la maintenance et les dépannages effectués par le prestataire »
- « Mise en place d'un service technique de proximité qui assure des réparations en fonction des nécessités »

• Evaluer la qualité des interventions

- « Implication des locataires dans le contrôle, ils donnent leurs avis sur l'exécution des travaux »
- « Des délais d'exécution maîtrisés »

• Garantir une qualité de nettoyage

- « Assurer une veille de la propreté et un rôle d'alerte auprès des référents désignés »
- « Sensibiliser le rôle des locataires dans le respect de la propreté en affichant une charte dans les halls »
- « Evaluation du niveau de propreté des lieux par des visites imprévisibles et l'utilisation de fiches de visite »

• Concourir à la qualité du cadre de vie

- « Mise en place de dispositif d'entretien des espaces extérieurs »
- « Programmes de fleurissement réguliers et des jardins potagers mis à disposition des locataires »
- « Les programmes de renouvellement urbain et les résidentialisations améliorent le cadre de vie et le niveau de qualité du bâti »

