



La démarche qualité de Reims habitat au service de ses clients

Afin d'améliorer continuellement la satisfaction de ses clients, Reims habitat a décidé de lancer, en 2017, sa propre démarche de qualité co-construite avec des locataires, Amicales de locataire et collaborateurs de Reims habitat. Ainsi est né le référentiel de qualité Qu@lia.

Une démarche participative



Des ateliers thématiques autour de la satisfaction clientèle et de l'expérience client ont été organisés.

Ces rencontres ont permis de pointer les thématiques essentielles aux yeux des clients de Reims habitat (logement et cadre de vie, supports de contact et d'informations, qualité et richesse des échanges Reims habitat - client, etc.).

Nos engagements et promesses qualité

Cette démarche participative menée avec les collaborateurs et les clients de Reims habitat a permis d'aboutir à la rédaction de **9 thématiques déclinées en engagements**.

Ceux-ci sont liés à des promesses qualité détaillant leur mise en œuvre opérationnelle et quotidienne par les collaborateurs de Reims habitat.

Après plus d'un an de co-construction, le référentiel qualité Qu@lia est opérationnel au sein de Reims habitat depuis juin 2018 et validé par l'AFNOR Certification depuis septembre 2018. C'est un référentiel ambitieux, audité chaque année par l'AFNOR, dont l'objectif est l'amélioration perpétuelle de la satisfaction client.

Qu@lia est donc devenue la nouvelle référence en matière de qualité de service pour l'Office, ses collaborateurs et ses prestataires.



Découvrez les 9 thématiques qualité de Qu@lia

1 - Vous cherchez un logement en location



Notre engagement qualité

Nous facilitons votre recherche et réalisons pour vous votre demande d'APL si vous y avez droit.

Nos promesses qualité

1.1

Nous mettons en ligne sur LeBonCoin et le Portail Web de Reims habitat une sélection d'appartements potentiellement disponibles à la location.

1.2

Nous vous proposons systématiquement un entretien privilégié avec votre commercial(e), dès lors que nous estimons être en mesure de vous proposer un logement correspondant à vos attentes. Cet entretien téléphonique ou physique a pour objectif de bien comprendre vos attentes.

1.3

Nous réalisons systématiquement une simulation APL lors de la phase d'étude de votre dossier, si celui-ci est potentiellement éligible.

Lors de la signature du bail, si vous êtes éligible à l'APL, nous constituons pour vous votre dossier sur le portail informatique de la CAF.

2 - Vous emménagez sereinement dans votre logement



Notre engagement qualité

Votre logement a fait l'objet de différents contrôles avant votre emménagement.

Nous vous fournissons tous les documents destinés à faciliter votre installation et la vie dans votre logement et nous assurons que tout se passe bien.

Nos promesses qualité

2.1

Le logement dans lequel vous emménagez a été remis en état suivant des standards de qualité et de confort. Il est équipé d'économiseurs d'eau sur les éviers et lavabos. Nous vous fournissons des ampoules basse consommation. Nous avons remplacé les cylindres de serrure de votre porte d'entrée, de votre boîte à lettres et de votre garage individuel.

2.2

Des contrôles ont été réalisés sur tous les aspects qui concernent la sécurité de votre logement : porte palière, fenêtres, installations électriques, de gaz, fonctionnement de la ventilation et des détecteurs de fumée.

2.3

Nous vous garantissons la propreté de votre logement. En cas de non-conformité à notre standard de propreté lors de votre installation, nous vous proposons de réintervenir.

2.4

Dans le mois qui suit votre emménagement, nous vous appelons pour nous assurer que tout se passe bien dans votre nouveau logement.

2.5

Lors de la signature de votre bail, nous vous remettons des documents destinés à faciliter votre installation et la vie dans votre logement (fonctionnement des équipements, réparation à la charge du locataire ou du bailleur...), ainsi que tous les numéros utiles pour nous joindre. Nous vous remettons également un livret «Les gestes verts» qui donne des conseils pour maîtriser au mieux vos charges et adopter une attitude éco-citoyenne.

3 - Vous rencontrez un problème dans votre logement



Notre engagement qualité

Nous répondons à vos demandes de manière réactive et vous tenons informés des actions entreprises.

En cas de désaccord, nous vous proposons un dispositif interne de médiation.

Nos promesses qualité

3.1

Nous sommes à votre écoute 24h/24, 7 jours/7.

Vous pouvez nous joindre durant nos heures d'ouverture, en agences ou via notre Centre de Relation Client. Nos horaires d'accueil vous sont communiqués.

Nous prenons également en compte vos appels pour vos demandes techniques urgentes, en dehors des heures d'ouverture, grâce à notre dispositif d'astreinte.

3.2

Toutes vos demandes sont enregistrées immédiatement et sont suivies d'actions significatives (réponse, visite, commande de travaux, intervention dans le cadre d'un marché....) dans un délai de 1, 3 ou 10 jours selon des degrés d'urgence préalablement définis.

3.3

Dès qu'une commande de travaux vous concernant directement a été envoyée à une entreprise, nous vous en informons aussitôt pour que vous puissiez prendre un rendez-vous avec elle dans les meilleurs délais.

3.4

Si vous nous sollicitez pour un trouble anormal de voisinage, nous vous recontactons dans les 7 jours pour recueillir votre témoignage.

Nous déclenchons ensuite, si nécessaire, une procédure adaptée.

3.5

Du lundi au samedi, de 18h à minuit, en cas de troubles de voisinage importants, notre équipe tranquillité des quartiers peut intervenir à votre demande pour contribuer à un retour à la normale au sein de votre résidence.

3.6

Nous répondons à vos courriers (lettres et courriels) en moins de 8 jours, à compter de la date de réception.

3.7

Nos prestataires interviennent sur des créneaux de deux heures préalablement définis avec vous.

En cas de retard, le prestataire vous appelle pour vous en informer.

3.8

En cas de désaccord caractérisé avec Reims habitat, nous vous proposons un dispositif de recours amiable vous garantissant un traitement équitable de votre réclamation, avant tout recours auprès du médiateur HLM.

4 - Vous attendez une intervention de qualité



Notre engagement qualité

Vous participez à l'évaluation de nos prestataires et nous les contrôlons tout au long de l'année.

Nos promesses qualité

4.1

Nous recherchons l'efficacité de nos entreprises et les évaluons annuellement, notamment grâce à vous, qui pouvez apprécier chaque intervention dans votre logement.

4.2

Tous nos prestataires de service et entreprises de travaux sont évalués tout au long de l'année. Une commission annuelle d'agrément analyse leurs résultats et demande des plans d'actions correctifs le cas échéant.

5 - Votre cadre de vie est important



Notre engagement qualité

Les prestations de nettoyage de votre résidence et d'entretien des espaces verts sont respectueuses de l'environnement et font l'objet de contrôles réguliers.

Nos promesses qualité

5.1

Les périodicités des prestations de nettoyage de votre résidence et d'entretien des espaces verts appartenant à Reims habitat sont affichées. Ces prestations sont contrôlées périodiquement et nos prestataires ré-interviennent si elles sont jugées insatisfisantes.

5.2

Nous utilisons des produits écolabellisés pour le nettoyage de votre résidence (hormis pour la désinfection des locaux poubelles).

6 - Vous êtes informés et votre avis est précieux



Notre engagement qualité

Lorsque des travaux sont prévus dans votre résidence, nous vous en informons au préalable.

Afin d'améliorer nos prestations et pour répondre aux mieux à vos attentes, nous réalisons des enquêtes de satisfaction.

Nos promesses qualité

6.1

Nous vous informons des travaux programmés dans votre résidence au minimum 8 jours avant leur début :

- Date de démarrage et lieu des travaux
- Nature et durée des travaux
- Coordonnées du responsable d'opération chez Reims habitat
- Nom des entreprises intervenantes

6.2

Parce que votre avis est important, nous réalisons des enquêtes de satisfaction. Nous procédons par ailleurs à un contrôle rigoureux de nos engagements Qu@lia. Nous vous communiquons une fois par an une synthèse des résultats et les plans d'actions qui en découlent.

7 - Vous êtes confrontés à des problèmes de santé, de handicap ?



Notre engagement qualité

Nous favorisons votre maintien à domicile ou vous accompagnons pour que vous disposiez d'un logement adapté à l'évolution de votre santé.

Nos promesses qualité

7.1

Pour les remercier de leur fidélité, les personnes âgées de plus de 70 ans ayant plus de 25 ans d'occupation dans leur logement actuel peuvent bénéficier gracieusement, sur demande, de travaux d'embellissement et de confort.

7.2

Si vous êtes confrontés à un problème de santé ou de handicap, sur demande écrite, accompagnée d'un certificat médical, nous réalisons dans les 20 jours après accord de traitement de vos données personnelles, un diagnostic qui nous permettra d'étudier les solutions envisageables (changement ou adaptation de logement, etc.).

8 - Des difficultés financières ?



Notre engagement qualité

Nous vous accompagnons en cas de difficultés financières.

Notre promesse qualité

8.1

Si vous rencontrez des difficultés financières, prenez rapidement contact avec nous, nous chercherons ensemble des solutions et nous mettrons en oeuvre des mesures adaptées à votre situation.

9 - Vous déménagez en toute tranquillité



Notre engagement qualité

Avant votre déménagement, vous bénéficiez de nos conseils pour quitter votre logement en toute tranquillité.

Notre promesse qualité

9.1

Avec l'accusé de réception du départ définitif de votre logement, nous vous proposons une visite conseil destinée à vous éviter des frais de remise en état à l'occasion de l'état des lieux de sortie.

Nous vous remettons, à l'occasion de cette visite conseil, une fiche pratique pour vous aider à quitter votre logement dans les meilleures conditions.