



Communiqué de presse

Saint-Denis, le 29 mars 2023

Plaine Commune Habitat obtient le label « Quali'Hlm® », témoin de son engagement fort en faveur de la qualité de service

L'Office est fier d'annoncer l'obtention de la labellisation Quali'Hlm®, qui témoigne de l'engagement fort de Plaine Commune Habitat pour la qualité de service. Décerné par l'Union sociale pour l'habitat (USH), ce label atteste de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue et concertée, au service de la satisfaction des locataires et du cadre de vie.



L'obtention de cette labellisation fait suite à une évaluation rigoureuse menée par un auditeur externe indépendant, formé et agréé par l'USH, en janvier dernier. Plaine Commune Habitat a été évalué sur plusieurs critères, tels que la qualité de l'accueil des locataires, le traitement des demandes et réclamations techniques, la tranquillité résidentielle, l'entrée dans les lieux ou encore la propreté des espaces communs.

L'auditeur a rencontré tour à tour la Direction Générale, certains pilotes de la démarche, les représentant·es des locataires (amicales). Il a également effectué plusieurs visites de site. Cette démarche a mobilisé un grand nombre des collaborateur·rices de Plaine Commune Habitat, en particulier les équipes de proximité et les pilotes des actions d'amélioration.

« Cette reconnaissance vient saluer le travail quotidien des équipes de l'Office, qui œuvrent sans relâche pour améliorer la qualité de vie des locataires. Elle témoigne de notre vif engagement pour offrir à nos locataires un cadre de vie agréable » indique Adrien Delacroix, Président de Plaine Commune Habitat.

Préoccupation majeure de l'Office, la qualité de service conjugue l'amélioration de nos services, le renforcement de la professionnalisation et la montée en compétences des équipes.

Une démarche qualité plus structurée et plus globale

Défi majeur du logement social, la qualité de service est une préoccupation essentielle pour répondre au mieux aux attentes des habitant·es. Ce label s'inscrit dans une démarche qualité plus structurée et plus globale, initiée en 2021, et qui poursuit trois grands objectifs :

1. fiabiliser plus largement la « production » des services de l'Office,
2. installer une dynamique d'amélioration en continu du service dû aux locataires,
3. augmenter significativement la satisfaction des locataires.

Un premier diagnostic « Habitat Qualité-Services® » a été réalisé en 2021 par un auditeur externe. Il avait permis d'identifier des axes d'amélioration et de définir la poursuite et le développement de chantiers.

L'Office avait été déclaré admissible au label Quali'Hlm® en mars 2022 pour le travail d'élaboration des 9 plans d'actions et de plus de 110 actions. Sur l'ensemble du patrimoine, 14 sites identifiés en « gestion complexe » ont par ailleurs fait l'objet de plans d'actions spécifiques.

Cette labellisation est effective pour une durée de trois ans, avec un audit de vérification qui devra être programmé à mi-parcours. A l'issue de cette période, Plaine Commune Habitat sera de nouveau évalué afin de certifier que la qualité de service rendu est toujours supérieure au niveau exigé par le label.

Adrien Delacroix conclut : « J'avais fait de l'amélioration de qualité de service rendu aux locataires l'une des priorités en arrivant à la présidence de l'Office en septembre 2020. Je suis très heureux de cette démarche inspirante, qui donne à voir nos marges de progression et permet de « normer » notre action avec la mobilisation de toutes. Une première étape a été aujourd'hui franchie avec cette labellisation. Cette démarche est, plus qu'un label, une transformation de nos manières de faire, qui allie actions immédiates et travail sur le long terme. »

A l'heure où la question de l'utilité des métiers est parfois interrogée, il y a quelques raisons d'être fier·es de faire partie d'un organisme ayant comme préoccupation l'amélioration permanente de la qualité du service rendu aux locataires, sur des territoires fragiles. Chacune et chacun de nos collègues est aujourd'hui distingué·e par cette gratification.

Contact presse - Plaine Commune Habitat :

Charlotte NAUDÉ – Responsable Communication : 01 48 13 62 22 / 06 99 83 04 93
cnaude@plainecommunehabitat.fr

A propos de Plaine Commune Habitat

Fondé en 2005, l'Office public Plaine Commune Habitat gère aujourd'hui un parc de près de 20 000 logements répartis sur 8 communes : Saint-Denis, Villetaneuse, Pierrefitte-sur-Seine, L'Île Saint Denis, La Courneuve, Epinay-sur-Seine, Aubervilliers et Stains. L'organisme loge, ainsi, 1 habitant sur 7 sur l'ensemble de l'Agglomération Plaine Commune. Plaine Commune Habitat est doté de quatre agences réparties sur le territoire pour assurer à l'ensemble des locataires la réponse la mieux adaptée à leurs attentes.