

# infos LOCATAIRES



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



**J**e me félicite de l'obtention de la labellisation Quali'Hlm®, qui vient récompenser nos efforts et notre engagement en matière de qualité de service. Ce label, décerné par l'Union sociale pour l'habitat (USH), 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 de nombreux critères, notamment ceux de la qualité d'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. Cette reconnaissance vient saluer le travail quotidien des équipes de l'Office, qui œuvrent sans relâche pour améliorer la qualité de vie des locataires.

Défi majeur du logement social, la qualité de service est une préoccupation essentielle de l'Office pour répondre au mieux aux attentes des habitant·es. 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 les agent·es.



**Adrien Delacroix,**  
Président de Plaine  
Commune Habitat

Une première étape a été aujourd'hui franchie avec cette labellisation. Cette démarche est, au-delà du label, une transformation de nos manières de faire, qui allie les actions immédiates et le travail sur le long terme. Cette étape doit nous inciter à œuvrer pour offrir davantage de qualité de vie à l'ensemble des locataires.



# La labellisation Quali'Hlm®, comment ça marche ?



- **2021** : un premier diagnostic « Habitat Qualité-Services® » est réalisé par un auditeur externe. Il permet d'identifier des axes d'amélioration et de définir la poursuite et le développement de chantiers.
- **Mars 2022** : l'Office est déclaré admissible au label Quali'Hlm® en mars 2022 pour l'élaboration de 9 plans d'actions et de plus de 110 actions. Sur l'ensemble du patrimoine, 14 sites identifiés en « gestion complexe » font l'objet de plans d'actions spécifiques.
- **Janvier 2023** : l'auditeur externe a rencontré tour à tour la Direction Générale, certains pilotes de la démarche ainsi que des Amicales de locataires. Il a également effectué plusieurs visites de site.
- **Mars 2023** : Plaine Commune Habitat obtient la labellisation Quali'Hlm®.



Visite de l'auditeur sur site, en janvier dernier

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

## Assistez à un concert avec le Festival de Saint-Denis



Agathe Peyrat et Pierre Cussac © Martin Colombet

Changer de regard et s'évader du quotidien, c'est ce que vous propose l'Office en partenariat avec le Festival de Saint-Denis.

Le temps d'un après-midi, venez assister à ce concert intitulé « Ma p'tite chanson » et qui réunira la chanteuse lyrique Agathe Peyrat et l'accordéoniste Pierre Cussac. Tous deux se retrouvent autour d'un projet dédié à la chanson et vous convient à un voyage entre divers horizons musicaux : de Liza Minelli à Bourvil en passant par Radiohead et Les Beatles.



### Informations pratiques

Le concert aura lieu le 2 mai 2023 à 17h au 1<sup>er</sup> étage de la Médiathèque Elsa Triolet. Entrée gratuite, réservation obligatoire (places limitées) par téléphone au 01 71 86 36 87 ou sur place au 1 ter, rue Méchin à L'Île-Saint-Denis (aux horaires d'ouverture de la Médiathèque).

## Avez-vous déjà pensé à devenir propriétaire ? C'est possible grâce à la CAPS !

Actuellement en chantier, la nouvelle résidence Les Météores, située Rue Fraizier à Saint-Denis, verra le jour au 2<sup>e</sup> trimestre 2024. Cette résidence propose **22 logements** du T1 au T5, en **bail réel et solidaire**.

Vous serez séduit par les formes architecturales modernes de l'immeuble, la qualité d'usage des logements et ses espaces extérieurs généreux.


 **Pour en savoir plus**, contactez le commercialisateur au 01 86 70 81 98.



Grâce à la CAPS, coopérative Hlm du territoire de Plaine Commune, vous pouvez ainsi **accéder à la propriété de façon sécurisée** au sein de programmes de logements neufs.

Pour cette opération, vous bénéficiez d'un accompagnement tout au long du projet mais également de garanties :

- Garantie de relogement et de rachat
- Taux de TVA réduit (5.5 %), sous conditions de ressources

 **Retrouvez toutes les informations** sur le bail réel solidaire sur le site de la CAPS, rubrique « Devenez propriétaire » : [www.caps.coop](http://www.caps.coop)