

Politique Qualité

Dans un contexte économique, social et réglementaire en évolution constante, habitat76 a construit son projet d'entreprise autour de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise, qui vise notamment l'optimisation du service rendu avec la volonté de poursuivre le développement de réponses structurées et innovantes sur le vieillissement et le handicap.

Pour accompagner cette démarche, l'Office s'est inscrit dans l'amélioration continue de son système de management de la qualité selon le référentiel Quali'hm avec la mention spéciale « accompagnement au vieillissement », proposée par l'Union Sociale pour l'Habitat, permettant de donner une plus grande lisibilité au résident sur les actions menées et valorisant par là même le travail quotidien des collaborateurs. En outre, il constitue un atout différenciateur dans un contexte concurrentiel.

Les axes de la politique qualité qui contribuent directement à atteindre les objectifs stratégiques fixés par la direction générale placent le résident au cœur de l'action :

- **Être en permanence à l'écoute des résidents et répondre à leurs besoins**

Avec une équipe de proximité de plus de 450 collaborateurs répartis sur 192 communes, habitat 76 organise une présence attentive sur ses résidences. Le chargé de site est l'interlocuteur privilégié des résidents. Il apporte une réponse adaptée aux problématiques qui lui sont soumises et assure un rôle d'interface incontournable entre les résidents et les autres services. Il est accompagné par le centre de contact et un service d'astreinte qui permettent à l'Office d'être joignable en permanence. A cela, s'ajoute un dispositif de médiation favorisant un règlement apaisé et consensuel des éventuels différends. Face aux évolutions des attentes et des usages, l'Office adapte les métiers et les outils de communication. La traçabilité dans l'outil Cohéris et la réassurance des locataires doivent être assurées par chaque collaborateur.

- **Assurer l'accompagnement au vieillissement**

A travers la mission handicap créée en 2012, une attention particulière est portée au maintien à domicile des locataires vieillissants soit en répondant à des demandes d'aménagement au coup par coup soit en les accompagnant vers une mutation dans un logement répondant de façon pérenne à la problématique santé rencontrée. L'objectif est d'améliorer durablement et de manière concertée la relation avec les personnes vieillissantes en identifiant les pistes de progrès pour définir et mettre en œuvre un plan d'actions spécifiques, dans le prolongement de l'engagement d'habitat76 sur le déploiement du label « Logement & Santé ».

- **Veiller au bien-vivre ensemble, notamment à travers l'animation du lien social**

Reconnu pour sa politique d'attribution de logements efficace en matière de mixité sociale et la qualité d'accueil des nouveaux résidents avec notamment une visite d'intégration quelques semaines après l'entrée dans le logement, l'Office mène tout au long de l'année des actions visant à développer le lien social.

Des manifestations conviviales, ludiques, pédagogiques sont organisées sur les lieux de résidence en collaboration avec les partenaires de l'Office : collectivités et associations, relayées parfois par les médias. Certaines d'entre-elles concourent aux Trophées de la proximité pour leur caractère novateur et leurs effets vertueux.

- **Garantir un haut niveau de sécurité et de propreté**

La sécurité fait l'objet d'une attention permanente. Des contrôles réguliers des dispositifs de surveillance mis en place sont réalisés, auxquels s'ajoute le déploiement de veilles patrimoniales permettant de prévenir tout risque pour les personnes et les biens. L'Office poursuit par ailleurs une politique exigeante en matière de propreté dans les parties communes et aux abords des résidences, avec des équipes dédiées utilisant des produits de haute qualité environnementale.

- **S'assurer de la qualité des interventions des prestataires qui agissent pour le compte de l'Office**

A la recherche permanente du meilleur rapport qualité / prix, habitat76 met en œuvre une relation contractuelle "gagnant / gagnant" avec les entreprises d'entretien et de maintenance qui doit être visible par les résidents : délais et modalités d'intervention adaptés, respect des rendez-vous, courtoisie, propreté, efficacité et traçabilité des interventions.

- **Poursuivre la mise en œuvre du plan stratégique énergétique de patrimoine pour maintenir durablement l'attractivité du parc et lutter contre la précarité énergétique**

Habitat 76 mène une politique ambitieuse d'entretien et de réhabilitation énergétique de son patrimoine afin de maintenir durablement un cadre de vie de qualité pour les résidents. En outre, elle contribue à la maîtrise de la quittance des résidents, avec notamment un système de management de l'énergie efficient.

- **Mesurer la qualité de service et le ressenti des résidents à travers des enquêtes de satisfaction**

L'ensemble des précédents axes est décliné en objectifs opérationnels mesurables, assortis d'indicateurs de mesure de performance et d'enquêtes de satisfaction régulières, partagés avec les représentants des résidents. En appui, l'Office organise des audits et des contrôles internes dans tous les domaines, notamment sur les travaux et les ouvrages, en vue d'assurer l'atteinte des engagements.

Chaque collaborateur est invité à adhérer et respecter les valeurs qui sont exprimées dans cette politique qualité en vue de créer et d'améliorer continuellement la qualité du patrimoine et des services aux résidents.

Le Directeur Général,

Eric GIMER