LABEL

LES OFFICES EN POINTE POUR QUALI'HLM

Le congrès HLM de Marseille a été l'occasion pour l'USH de remettre officiellement leurs certifications aux organismes ayant obtenu le label Quali'Hlm. Parmi eux, une majorité d'offices. Zoom sur deux offices, Rochefort Océan Habitat et Habitat 17, engagés dans une démarche ambitieuse et exigeante d'amélioration.

Rochefort Océan Habitat et Habitat 17

Trois ans. C'est le temps qu'il a fallu à Rochefort Océan Habitat et Habitat 17 pour mettre en place les conditions d'obtention du label Quali'Hlm, obtenu fin 2017 pour le premier, en juin 2018 pour le second. Trois années d'audit, de construction et de déploiement d'un plan d'actions visant à améliorer le service aux locataires. Arrivé en octobre 2015 à son poste de directeur de la relation clients de Rochefort Océan Habitat, Franck Renier fut l'un des principaux instigateurs de la démarche de labellisation entreprise par son office. « *J'avais besoin de disposer d'une photographie précise de l'organisation en place et de dégager des pistes d'amélioration sur les aspects qualité de services aux locataires. Quali'Hlm répondait à notre souhait d'aller plus loin dans la professionnalisation de la démarche. Un enjeu fondamental, a fortiori avec les regroupements qui se dessinent dans le monde HLM* ».

Être mieux à l'écoute des locataires

Du côté d'Habitat 17, suite à la première phase d'audit visant en 2015 à lister les points d'alertes et de préconisation, se sont dessinés des axes de travail clairs, parmi lesquels une recherche d'amélioration en termes de traitement des réclamations. L'office a ainsi œuvré à formaliser les procédures, avec l'objectif de réduire les délais de réponses. « *Une enquête de satisfaction de 2017 révèle que nous avons, notamment grâce à la mise en place de correspondants d'immeubles mais aussi au développement d'un outil de gestion des états des lieux informatisés, augmenté significativement notre taux de satisfaction globale. Malgré nos 86 % de locataires satisfaits, notre objectif à venir se porte principalement sur la réduction des 14 % restants pour la plus grande satisfaction de toutes et tous* », explique Philippe Drujon.

Dans chacun des deux offices, groupes de travail et prestataires externes ont été envoyés sur le terrain afin de recueillir les attentes des résidents. « *Nous allons bientôt aller plus loin avec la mise en place de panels de locataires que nous allons interroger sur leurs véritables attentes. Nous devons dépasser les seules enquêtes de satisfaction* », affirme Franck Renier.

Une démarche fédératrice pour un organisme

« *L'obtention du label a récompensé les équipes de Rochefort Océan Habitat* », estime le directeur de la relation clients. « *Elle adresse en outre un message fort à nos partenaires quant à nos ambitions. Elle est la preuve que nous faisons bien les choses* ». Le directeur général d'Habitat 17 se réjouit également de la mobilisation des 85 collaborateurs de l'office. « *Nous en avons fait une vraie politique de management, qui a insufflé à nos équipes une énergie fédératrice. Lorsqu'on s'inscrit dans ce type de démarche, on doit être volontaire, humble, accepter de reconnaître qu'on n'est pas parfait et qu'on peut s'améliorer* », explique Philippe Drujon. ■

Rochefort Océan Habitat a reçu son label pendant le congrès HLM de Marseille

© FOPH