

IDF Habitat obtient le label «Quali'Hlm»

Le 10 décembre 2020, le comité de labellisation de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a décerné à la SCIC Hlm IDF Habitat le label « Quali'Hlm ». « Quali'Hlm » est un label professionnel qui reconnaît la dynamique d'amélioration permanente et concertée de la qualité de service des organismes de logements sociaux

La qualité de service rendu aux locataires est une préoccupation majeure d'IDF Habitat. C'est la raison pour laquelle, la coopérative s'est lancée dès 2019 dans une démarche de labellisation « Quali'Hlm », avec la réalisation d'un diagnostic Habitat-Qualité de Service (HQS) par un auditeur agréé par l'USH.

Ce diagnostic a permis de définir **un Plan d'Actions d'Amélioration**, à partir duquel les équipes d'IDF Habitat, ont élaboré 115 actions concrètes à mettre en œuvre jusqu'en 2023. Présentées pour avis aux représentants des locataires, les actions proposées concernent divers domaines : de la propreté, au traitement des réclamations, en passant par la politique qualité, et la communication, etc.

« La certification Quali'Hlm est le résultat d'**un travail collectif** mené en interne depuis de longs mois par tous les collaborateurs d'IDF Habitat. Elle atteste de **notre engagement quotidien en faveur de la qualité de service**. Dans un contexte incertain pour le logement social et face à l'évolution des attentes des habitants, il est essentiel pour notre coopérative de se renouveler et d'adapter en permanence ses services », souligne Delphine Valentin, directrice générale d'IDF Habitat.

Une amélioration continue

Des premières actions qualité ont d'ores et déjà vu le jour, avec des mesures prises, par exemple, pour améliorer le suivi et l'évaluation des prestataires de la coopérative, optimiser le logiciel dédié aux réclamations locataires, ou encore structurer la démarche qualité d'IDF Habitat grâce au recrutement d'une responsable qualité. Dans ce cadre-là également, un projet d'ampleur a été lancé : la création en interne d'un centre de relation résidents. Ce centre d'appel dédié aux locataires a ouvert ses portes le 5 janvier dernier et doit permettre d'améliorer la joignabilité d'IDF Habitat et le suivi des demandes.

Pourtant, le chemin est encore long... En effet, d'autres étapes décisives restent à franchir. Pour conserver le label « Quali'Hlm », IDF Habitat doit faire réaliser dans les 18 mois par un auditeur agréé par l'USH, un « audit de vérification ». Objectif : constater les résultats obtenus et l'efficacité des actions conduites par IDF Habitat. Au terme de 3 ans, la coopérative devra ensuite enclencher un nouveau cycle de labellisation.

A propos de la SCIC Hlm IDF Habitat

IDF Habitat est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif labellisée «Quali'Hlm». Présente principalement dans le Val de Marne (94), elle est au service des collectivités comme de leurs habitants et propose une offre diversifiée en locatif social. Guidée par la défense de l'intérêt général dans le domaine du logement social, IDF Habitat, gère un patrimoine de 12 235 logements et produit en moyenne 150 logements locatifs par an. Elle s'attache par ailleurs à développer l'offre de logements abordables et les parcours résidentiels avec sa coopérative d'accession sociale à la propriété COOPIMMO. Plus d'informations : www.idfhabitat.fr

A propos du label «Quali'Hlm»

« Quali'Hlm » est un label créé par l'Union Sociale pour l'Habitat pour reconnaître la dynamique d'amélioration continue et concertée au service des locataires des organismes Hlm. Il dispose d'un règlement, et d'un Comité national de labellisation composé de professionnels reconnus, de représentants d'associations nationales de locataires. Le processus de labellisation s'appuie sur un corps d'auditeurs externes indépendants formés et agréés par l'USH. Le processus de labellisation s'effectue en 4 étapes : admissibilité au label, attribution du label, maintien du label, renouvellement du label.

Contact presse

Elodie Carrée - Responsable communication
01 49 83 61 05 - e.carrée@idfhabitat.fr