



MANUEL QUALITÉ HABITAT EURÉLIEN

Août 2023

Habitat
Eurélien 

Notre histoire

Créé il y a plus de 100 ans à l'initiative du Conseil Départemental, Habitat Eurélien répond aux besoins en logement des Euréliens et à l'aménagement des territoires.

Nous construisons, louons et entretenons des logements collectifs et individuels. Cela représente plus de **10 000 logements en milieu urbain et rural**.

Nous gérons également des maisons médicales, des foyers, des résidences intergénérationnelles et des commerces de proximité : **c'est notre solution logement pour tous**.

Investisseur majeur, et 1^{er} bailleur social du département, nous sommes un **partenaire fondamental des communes**.



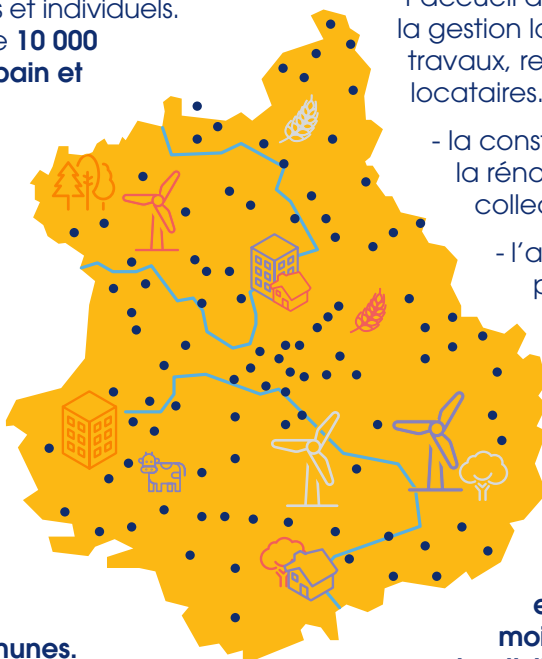
2021, création de la SAC Logi'EL dans le cadre de la loi Elan en partenariat avec trois autres bailleurs sociaux :

- Chartres Métropole Habitat
- Nogent-Perche Habitat
- SA Eure-et-Loir Habitat

Notre métier

Nous favorisons **l'accès au logement pour toutes les personnes notamment aux revenus modestes ou défavorisés**. Les loyers sont plafonnés et soumis à conditions de ressources. Nous contribuons à :

- l'accueil des clients-locataires et la gestion locative (administration, travaux, recueil des doléances des locataires...);
- la construction, l'acquisition, la rénovation de logements collectifs et individuels ;
- l'accession à la propriété par le biais du contrat location-accession.



Nos engagements

Un des axes fondateurs de nos engagements est d'**améliorer la performance de la transition énergétique et de renouveler le patrimoine pour en renforcer l'attractivité**.

Entreprendre pour la rénovation énergétique, c'est aussi :

- réduire les charges locatives pour nos clients aux revenus modestes,
- améliorer leur confort de vie en toutes saisons,
- agir pour la sobriété énergétique.

Nos 21 000 habitants sont au cœur de nos préoccupations.



2022 - Champhol, Construction de 35 logements en mixité sociale

Notre projet d'entreprise

Pour maintenir nos engagements et valoriser nos savoir-faire, les 150 collaborateurs participent au **projet d'entreprise ambitieux et humain articulé autour de 6 axes majeurs** :

1. **Le développement patrimonial**
2. **La stratégie patrimoniale**
3. **La fidélisation du client-locataire**
4. **La culture d'entreprise**
5. **La démarche RSE**
6. **L'image et la notoriété**



Notre démarche qualité

Nous sommes engagés depuis de nombreuses années dans une **démarche de Qualité de Service**.

En 2022, nous avons fait le choix de concrétiser nos efforts en visant une labellisation qualité : **Quali'Hlm®**.

Il s'agit d'une démarche dynamique d'amélioration continue et concertée.

Ce label repose sur un cadre d'évaluation basé sur 12 thématiques :

- **MANAGEMENT DE LA QUALITÉ :**
 1. Dispositif d'écoute et de mesure
 2. Politique qualité
 3. Organisation et management de la qualité
 4. Communication qualité
- **ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS :**
 5. Entrée dans les lieux
 6. Accueil et communication
 7. Propreté
 8. Tranquillité
 9. Fonctionnement des équipements
 10. Traitement des demandes
 11. Service aux accédants
 12. Gestion des sites complexes

Toutes nos équipes sont mobilisées et mettent en place les plans d'actions améliorations. Leurs objectifs sont de renforcer notre qualité de service et poursuivre la démarche d'amélioration continue prévue par la labellisation.



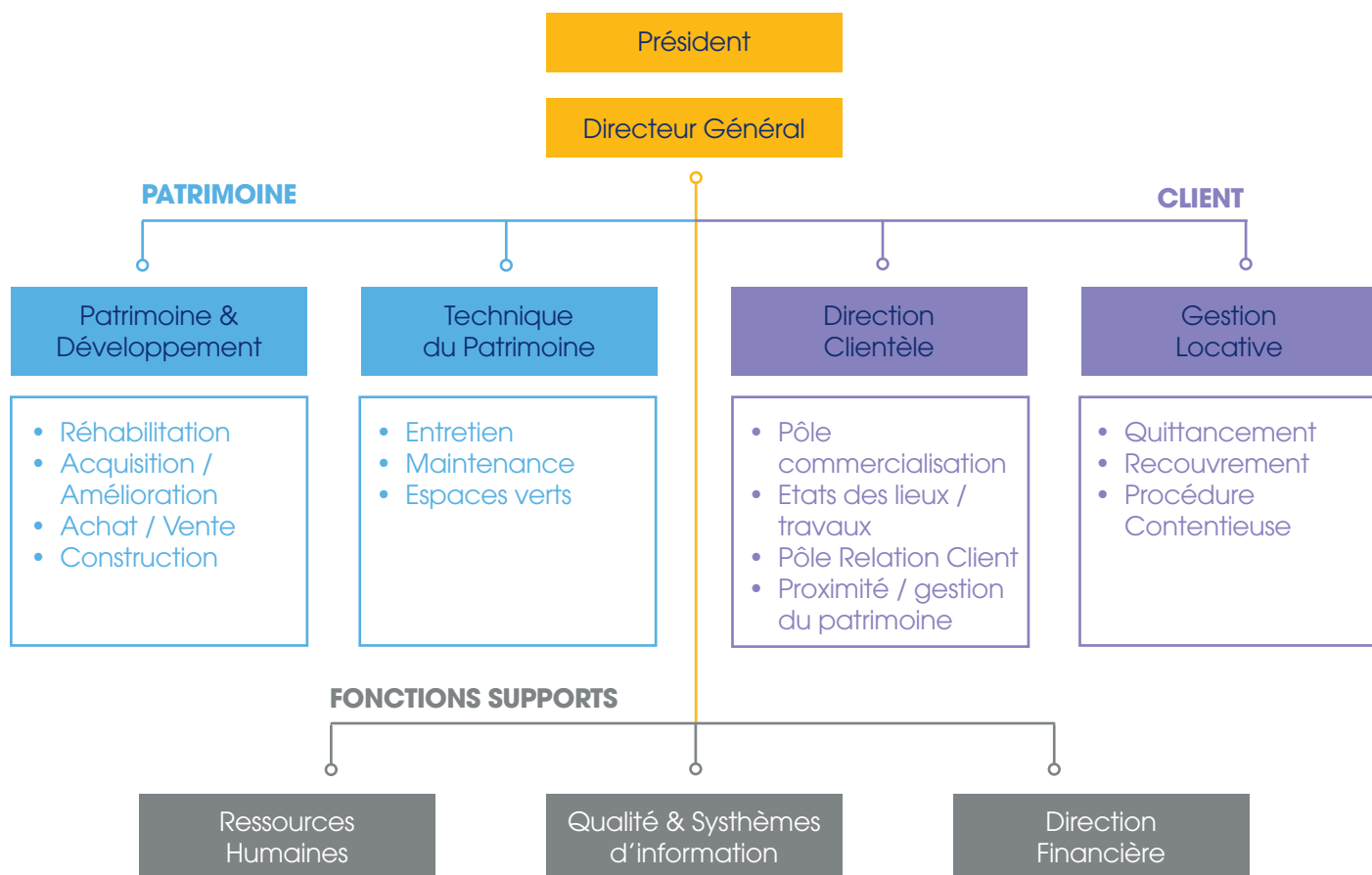
L'écoute permanente de nos clients permet d'apporter des améliorations aux services proposés. A partir des résultats des enquêtes trimestrielles nous adaptons nos plans d'actions aux besoins et attentes de nos clients locataires.

4 enquêtes trimestrielles sont réalisées chaque année par l'APF. Elles concernent :

- les nouveaux entrants,
- les locataires sortants,
- la propreté des parties communes et des abords
- les demandes d'interventions techniques

Les résultats de ces enquêtes sont disponibles pour le personnel d'Habitat Eurélien via le portail intranet et le site internet pour nos partenaires (entreprises notamment).

Notre organisation



Notre feuille de route 2023/28

La mise en place de notre projet d'entreprise et de la labellisation Quali'HLM nous rend plus agile : écoute de nos clients et de notre environnement, démarche d'amélioration continue, adaptation de

nos process...

Face aux nouveaux enjeux, nous devons évoluer vers une démarche dynamique et proactive.

PROJET D'ENTREPRISE	POLITIQUE QUALITÉ & ENGAGEMENTS	INDICATEURS DE MESURE
AXE 1 : Le développement patrimonial	Appliquer le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) ambiteux et volontariste	• +140 logements neufs livrés/an
	Répondre aux besoins des Euréliens en matière d'habitat et d'aménagement du territoire	• Réponses aux appels à projets
	Poursuivre la vente de logements	• Suivi des indicateurs
AXE 2 : La stratégie patrimoniale	Réhabiliter pour une meilleure maîtrise énergétique : fin des « passoires énergétiques »	• 400 logements réhabilités par an • Parc avec DPE < à D
	Moderniser les équipements des logements (fin des baignoires sabots, énergies fossiles, convecteurs...)	• Suivi des travaux • Adaptation de logement
AXE 3 : La fidélisation du client-locataire	Développer la relation digitale Bailleur / Locataire : dématérialisation des avis d'échéances, signature électronique des baux, refonte de l'espace locataire...	• Suivi des projets • Suivi enquêtes trimestrielles
	Faire progresser la satisfaction des locataires	• Suivi enquêtes trimestrielles • Adaptation des process
	Améliorer nos process et la satisfaction sur le traitement des réclamations	• Suivi des indicateurs • Suivi enquêtes trimestrielles
	Maintenir l'accompagnement des locataires : impayés, recouvrement...	• Impayés < à 2% • Recouvrement > à 98,5%
	Minimiser la durée de la vacance commerciale des logements	• Vacance structurelle < à 30 logements
AXE 4 : La culture d'entreprise	Renforcer le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs	• Suivi des indicateurs • Satisfaction collaborateurs
	Développer l'intranet pour le personnel du siège et de la proximité	• Suivi de l'administration et des indicateurs
AXE 5 : La RSE	Maintenir des relations durables avec les régies de quartier en faveur de la réinsertion professionnelle	• Heures d'insertions
	Réduire la facture énergétique	• Réhabilitations énergétiques
AXE 6 : L'image et la notoriété	Assurer une communication transparente en interne et en externe sur les objectifs qualité, la labellisation et les résultats des enquêtes trimestrielles	• Suivi des indicateurs • Publications
	Poursuivre la modernisation de l'image de l'entreprise	• Suivi enquêtes trimestrielles

VOTRE RÉFÉRENT QUALITÉ : Pascal MINA
Directeur Qualité et Système d'information
pascal.mina@habitat-eurelien.fr



Habitat Eurélien
6 rue Jean Perrin, 28300 MAINVILLIERS
02 37 91 72 49 - www.habitat-eurelien.fr
contact@habitat-eurelien.fr