



- Communiqué de presse – Septembre 2018

## Néolia, 1<sup>ère</sup> ESH du Groupe Action Logement à obtenir le label « Quali'Hlm »



***Lancé par l'USH, le label Quali'Hlm est destiné à certifier les organismes HLM sur leurs bonnes pratiques en matière de Qualité de Service rendus aux locataires. Néolia est précurseur de la démarche en Franche-Comté.***

### Admissibilité au label

Néolia a décidé de s'engager dans le label Quali'Hlm au second semestre 2016.

Nos pratiques en matière de qualité de service rendu à nos clients locataires ont été auditées par un cabinet consultant lyonnais, qui a rencontré nos équipes, sur la base d'un cahier des charges ambitieux.

Ainsi, un diagnostic du management de la qualité a été établi, pointant certaines situations de non qualité ou de points de progression.

Néolia a ensuite constitué un dossier présentant un plan d'actions d'améliorations : un travail de collaboration avec les représentants de locataires, les responsables d'agences clientèle et managers. Le comité de labellisation a étudié ce dossier en avril 2017 et annoncé l'admissibilité de Néolia au label Quali'Hlm.

## Label Quali'Hlm, partie intégrante de notre projet d'entreprise

Notre projet d'entreprise, nommé CAP 2020 (Clients Absolue Priorité) a pour objectif de mettre le client au centre de notre stratégie et de nos actions. Cette feuille de route de nos activités pour les années à venir aborde plusieurs thèmes de travail dont deux concernent **le client locataire** et **la qualité de services**.

Ce qui nous a amené à mettre en place un plan d'actions orchestré par un comité de projet dédié Quali'Hlm.

### Mise en place et suivi du plan d'actions

Cinq plans d'actions ont été présentés à la commission de labellisation :

◆ **Communication qualité vers les locataires :**

- Mise en place de l'extranet locataire
- Systématisation de réunion en pied d'immeubles suite à pétition de locataires concernant des travaux ou services.

◆ **Organisation et management de la qualité :**

- Réunion d'échanges des bonnes pratiques par métier mise en œuvre fin 2017.

◆ **Prise en compte des situations de non qualité :**

- Mise en place d'un dispositif de remontées d'informations et mise en place d'actions en vue d'améliorer la situation. Les associations de locataires se verront proposer cette procédure d'alerte.

◆ **Traitement des réclamations, amélioration du processus :**

- Création d'un livret d'accueil et formation dispensée à l'ensemble des personnels d'accueil.
- Révision complète de la procédure.

◆ **Traitement des réclamations et évaluation des fournisseurs :**

- Evaluation des fournisseurs pour la maintenance et la systématisation des bilans pour les contrats d'entretien chauffage, ascenseurs et multi-services.

D'autres actions ont été mises en œuvre en 2017 :

- Une enquête satisfaction systématique par SMS un mois après l'entrée du locataire avec rappel de celui-ci en cas d'insatisfaction. Suivi mensuel à l'aide d'un tableau de bord.
- La signature d'accords collectifs avec les associations de locataires pour la mise en place de la télé-relève de l'eau, la suppression de gaines vide-ordures et le nettoyage des paliers par une entreprise.
- La révision du Règlement Intérieur avec les associations de locataires ainsi que la validation d'outils de communication sur différentes thématiques (propreté, stationnement, vie en collectivité....).

- La renégociation de la grille de vétusté pour les états des lieux avec les associations de locataires.
- L'installation de la borne Cristal d'Action Logement pour faciliter l'octroi des aides du 1% logement (loca-pass et garantie loyers et charges) lors de l'attribution d'un logement.

## Des résultats tangibles

Le niveau de satisfaction a nettement augmenté en 2017 par rapport à 2016 en passant de 76% à **83%**. L'augmentation des résultats de certains thèmes montrent l'efficacité et l'implication des équipes dans le cadre de l'obtention du label Quali'Hlm :

- ◆ La propreté des parties communes est passée de 66,1% à 73,9% de locataires satisfaits.
- ◆ Le traitement des demandes est passé de 56,7% à 65,6% de satisfaits.
- ◆ Les informations données passent de 73,3 à 82,1% de satisfaits.

## Obtention du label le 13 juin 2018

Un dernier audit externe a eu lieu ce début d'année 2018 afin d'évaluer le travail accompli. Le comité de labellisation qui s'est tenu le 13 juin 2018 a délibéré et déclaré Néolia labellisée Quali'Hlm jusqu'au 13 juin 2021, constatant la dynamique positive de l'entreprise pour la mise en œuvre des plans d'actions.

*« Au vu de ces éléments et au degré d'avancement des plans d'actions, je donne sans hésiter un avis favorable à l'obtention de la labellisation »*

Denis Lucquet Conseil.

## Contacts

---

Pour tous renseignements :  
Néolia, Alain Rotschi, Directeur du Patrimoine Locatif.  
Tél. 03.81.99.16.57 - arotschi@neolia.fr

Service Communication Néolia - 03 81 99 16 17, [communication@neolia.fr](mailto:communication@neolia.fr)

## A PROPOS DE NEOLIA

5<sup>ème</sup> bailleur social du groupe Action Logement avec 31 835 logements en 2017.  
83 % de clients locataires satisfaits en 2017.

Néolia **accompagne, facilite et favorise les projets d'habitat de ses clients** (étudiants, familles, seniors) à chaque étape de leur vie.

Nos équipes proposent **des appartements, maisons, garages à louer** et une **gamme complète de produits neufs** : construction de maisons individuelles, terrains, accession à la propriété d'appartements ou de maisons de ville, mais aussi de **produits dans l'ancien** : appartements ou pavillons.

Nous mettons en œuvre dans les quartiers des actions de **réhabilitation et de valorisation du patrimoine**.

Nous **adaptons nos logements** pour répondre aux attentes des seniors, des personnes handicapées et en fragilité sociale afin de favoriser une meilleure autonomie.

Nous trouvons des **solutions liées au logement** pour aider des familles en difficulté.

Néolia tient à **garantir un parcours serein et sécurisé** pour ses clients.

**Néolia, Entreprise Citoyenne et Responsable, déploie de nombreuses actions visant à rendre positifs les impacts de ses activités dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques (RSE) :**

- . Réalisation de logements économes en énergie, éco-réhabilitation des logements existants...
- . Actions pédagogiques sur les Eco'gestes pour la baisse des charges locatives de nos clients, avec la Néo'box et son éco-médiatrice qui vont à la rencontre de nos locataires.
- . Participation ou mise en place d'actions citoyennes : jardins partagés, dons de matériel informatique, éco-recyclage de nos papiers de bureaux, récoltes solidaires (dons des fruits sur des terrains appartenant à Néolia), collecte de l'entraide (dons en interne de mobilier ou d'électroménagers pour les familles démunies), collecte des Bouchons de l'Amour...
- . Habitat Solidaire : une direction dédiée pour l'aide des familles en difficultés et l'adaptation des logements aux personnes âgées et/ou aux personnes handicapées.
- . Politique handicap pour favoriser l'emploi de personnes handicapées.

Plus d'informations sur [www.neolia.fr](http://www.neolia.fr)

## A PROPOS D'ACTION LOGEMENT

Depuis plus de 60 ans, la vocation d'Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Action Logement gère paritairement la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) en faveur du logement des salariés, de la performance des entreprises et de l'attractivité des territoires. Grâce à son implantation territoriale, au plus près des entreprises et de leurs salariés, ses 18 000 collaborateurs mènent, sur le terrain, deux missions principales. Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'éco-habitat, de renouvellement urbain et de mixité sociale. Le groupe Action Logement compte 500 filiales immobilières dont 72 ESH et un patrimoine d'un million de logements sociaux et intermédiaires. Sa deuxième mission est d'accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle. Le Groupe s'attache particulièrement à proposer des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement, et donc à l'emploi, des bénéficiaires, qu'ils soient jeunes actifs, salariés en mobilité ou en difficulté. Plus d'informations sur [www.actionlogement.fr](http://www.actionlogement.fr)