

**SUAREZ Eric**  
Directeur d'Agence  
ICF NORD EST SA D'HLM Agence Lorraine Sud

**CRUCIANI Jean-Paul**  
Directeur Général  
MEURTHE ET MOSELLE HABITAT

**DESCADILLES Patrick**  
Directeur Général  
OPH DE NANCY

**ROUSSELOT Stéphanie**  
Directrice Générale  
TOUL HABITAT

**FAIVRE Claude**  
Directeur  
OPH DE LUNEVILLE

**LACOUR Christian**  
Directeur  
OPH DE MONTIGNY-LES-METZ

**CAMPION Jean François**  
Directeur  
LE NOUVEAU LOGIS DE L'EST

**ATLANI Raphaël**  
Directeur  
SOCIÉTÉ LORRAINE D'HABITAT

**VILLERS Christophe**  
Directeur Général  
MAISON FAMILIALE LORRAINE

**BINDI Eric**  
Directeur Général  
BATIGERE NORD EST

**DROUX Simon**  
Directeur Général  
EST HABITAT CONSTRUCTION

**MERMET GRANDFILLE Sylvie**  
Directeur Général  
OPH MEUSE

**MERMET GRANDFILLE Sylvie**  
Présidente du Directoire  
SA VTB 55

**RIGAULT Olivier**  
Directeur Général  
PRESENCE HABITAT

**DUBAND Dominique**  
Directeur Général  
BATIGERE SAREL

**LORRAIN Serge**  
Directeur d'Agence  
ICF NORD EST SA D'HLM Agence Lorraine Nord

**BIRNBAUM Claude**  
Directeur Général  
METZ HABITAT TERRITOIRE

**CHEVALIER Yann**  
Directeur Général  
SA LOGIEST

**SCHAEFER Bernard**  
Directeur Général  
MOSELIS

**HUERTAS Bernadette**  
Directeur Général  
OPH de THIONVILLE

**BREIT François**  
Directeur  
OPH DE SARREGUEMINES

**RAYNAUD Jean-Pierre**  
Directeur  
NEOLIA LORRAINE

**BLECH Philippe**  
Directeur  
SAS SOCIÉTÉ SAINTÉ BARBE

**MARCHAL Jean-François**  
Directeur Général  
VOSGELIS

**NEDELEC Claude**  
Directeur Général  
EPINAL HABITAT

**GREMMEL Jean-Marc**  
Directeur  
SA HLM LE TOIT VOSGIEN

**DUMONT Jean-Louis**  
Président  
ARELOR Hlm

Créée en 1975, **ARELOR Hlm** regroupe l'ensemble des organismes de la région Lorraine. Elle fédère ainsi 12 offices publics de l'habitat (OPH), 11 entreprises sociales pour l'habitat (ESH), 5 sociétés coopératives Hlm, 2 crédits immobiliers et un membre associé. ARELOR Hlm est membre de la fédération nationale des associations régionales (FNAR), une des cinq fédérations composant l'Union Sociale pour l'Habitat. Elle assure les 4 missions principales suivantes : Animation professionnelle, Représentation locale du mouvement Hlm, Capitalisation / diffusion d'informations et de pratiques territorialisées, Interface entre les organismes Hlm, les fédérations et l'Union Sociale pour l'Habitat. Produisant chaque année environ 1800 logements pour la location ou l'accèsion sociale à la propriété, les organismes Hlm gèrent près de 150 000 logements en Lorraine. Ils emploient 2600 salariés en direct et plusieurs milliers à travers les chantiers dont ils sont les maîtres d'ouvrage. Véritable soutien de l'économie locale, plus de 630 millions d'euros investis en 2011, les organismes Hlm proposent, dans un contexte de crise économique, un logement abordable dans un souci de dignité et de mixité.

**Contact :** Sonya Garbaya, Chargée de mission, ARELOR Hlm  
**Conception et Impression :** www.graphikzoo.com  
**Directeur de la publication :** Franck CECCATO, Directeur, ARELOR Hlm  
Association Régionale des Organismes H.L.M. de Lorraine  
9 rue Charlemagne / B.P. 50248 / 57006 Metz Cedex 1  
**Tél. :** 03.87.69.01.35 / **Fax :** 03.87.69.01.37  
**E-mail :** arelor@union-habitat.org / **Site :** www.arelor-habitat.org

**Édition :** juillet 2012



# LES ORGANISMES D'HABITAT SOCIAL S'ENGAGENT POUR LA QUALITÉ DE SERVICE EN LORRAINE



# CHARTRE D'ENGAGEMENT RÉGIONALE POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

2 600 professionnels de  
l'habitat social s'engagent !

Depuis 2003, la branche professionnelle nationale des organismes Hlm (l'Union sociale pour l'habitat) s'est engagée à progresser dans le domaine de la qualité du service rendu aux habitants.

Cela s'est traduit par la mise en place d'une enquête de satisfaction triennale auprès des clients locataires, réalisée par la totalité des organismes en Lorraine, sous l'égide d'ARELOR Hlm.

De plus en plus de bailleurs sociaux lorrains sont par ailleurs impliqués dans des démarches de certification et de charte qualité pour améliorer l'organisation du service, la relation avec les parties prenantes (clients locataires, prestataires, collectivités) et donner du sens à l'activité de ses salariés.

Forte de ces évolutions, ARELOR Hlm a souhaité franchir une nouvelle étape en vous présentant la charte régionale d'engagement pour la qualité de service.

Ce projet inter organismes est le fruit d'une réflexion initiée en 2008 par le conseil d'administration d'ARELOR puis alimentée par les travaux du comité de suivi et de propositions mis en place à cet effet <sup>(1)</sup>.

**7 axes d'engagements et de progrès composent ainsi cette charte régionale basée sur l'évolution du client locataire, de sa demande de logement au parcours résidentiel.**

Chaque axe est décliné en sous objectifs clairs,

au sein desquels chaque organisme pourra se positionner en termes de maintien ou d'amélioration de la qualité du service.

**Les animateurs de la relation clients seront les garants du respect de ces engagements.**

Pour accompagner la mise en œuvre de ce projet, ARELOR Hlm proposera tout au long de ces prochaines années des actions professionnelles conformes aux orientations émises par le comité de pilotage<sup>(2)</sup> installé depuis juin 2011 : séminaires d'échanges thématiques, formations et développement des compétences, mise en ligne d'une boîte à outils opérationnels, appui individualisé, renforcement des partenariats.

**Soutenir et valoriser la mission qualité des HLM : telles sont les principales ambitions de notre engagement régional !**

Jean-Louis Dumont,  
Président d'ARELOR Hlm

*(1) (2) groupes de travail composés des responsables qualité issus de huit organismes OPH et ESH, représentatifs des quatre départements lorrains.*



## NOS 7 ENGAGEMENTS

### 1 ACCUEILLIR ET ECOUTER LES DEMANDEURS DE LOGEMENTS

- Proposer un logement adapté aux besoins
- Favoriser la visite de logement avant la commission d'attribution
- Accompagner les demandeurs dans la constitution de leur dossier d'aides au logement

### 2 FACILITER L'ENTREE DANS LES LIEUX

- Garantir le bon état du logement à la location : propreté, sécurité et fonctionnement des équipements
- Donner toutes les informations utiles sur le logement et son environnement

### 3 ASSURER UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DU LOCATAIRE

- Privilégier une relation de proximité : écoute, disponibilité, présence
- Orienter vers les bons interlocuteurs
- Apporter une information et une communication fiable, claire et adaptée

### 4 CONTRIBUER A LA QUALITÉ DE VIE

- Garantir l'entretien des espaces extérieurs : valorisation, sécurité des équipements, contrôle, signalement des dysfonctionnements
- Mobiliser les acteurs concernés : partenaires et habitants
- Favoriser la tranquillité des lieux en s'associant aux dispositifs partenariaux de prévention des troubles de voisinage

### 5 GARANTIR ET MAINTENIR LA PROPRETÉ

- Définir les niveaux d'exigence à atteindre
- Organiser la réalisation de la prestation
- Contrôler son exécution

### 6 ASSURER LA MAINTENANCE DE L'ENSEMBLE DES ÉQUIPEMENTS

- Veiller à la sécurité et au bon fonctionnement par un entretien régulier
- Mettre en place un dispositif de traitement réactif des demandes d'intervention

### 7 FAVORISER LE PARCOURS RESIDENTIEL DES LOCATAIRES

- Informer sur les programmes neufs, la vente et l'accession sociale
- Prendre en compte les besoins liés aux évolutions de la vie

