



La démarche qualité de Reims habitat au service de ses clients

Afin d'améliorer continuellement la satisfaction de ses clients, Reims habitat a décidé de lancer, en 2017, sa propre démarche de qualité co-construite avec des locataires, Amicales de locataire et collaborateurs de Reims habitat. Ainsi est né le référentiel de qualité Qu@lia.

Une démarche participative



Des ateliers thématiques autour de la satisfaction clientèle et de l'expérience client ont été organisés.

Ces rencontres ont permis de pointer les thématiques essentielles aux yeux des clients de Reims habitat (logement et cadre de vie, supports de contact et d'informations, qualité et richesse des échanges Reims habitat - client, etc.).

Nos engagements et promesses qualité

Cette démarche participative menée avec les collaborateurs et les clients de Reims habitat a permis d'aboutir à la rédaction de **thématiques déclinées en engagements**.

Ceux-ci sont liés à des promesses qualité détaillant leur mise en œuvre opérationnelle et quotidienne par les collaborateurs de Reims habitat.

Le référentiel qualité Qu@lia est ainsi opérationnel au sein de Reims habitat depuis juin 2018 et validé par l'AFNOR Certification depuis septembre 2018. C'est un référentiel ambitieux, audité chaque année par l'AFNOR, dont l'objectif est l'amélioration perpétuelle de la satisfaction client.

Qu@lia est donc la référence en matière de qualité de service pour Reims habitat, ses collaborateurs et ses prestataires.

Dans le cadre de sa démarche d'Engagement Responsable et afin de correspondre au mieux aux attentes de ses clients, Reims habitat a fait évoluer, en 2026, certaines thématiques du référentiel Qu@lia.



**Découvrez les
10 thématiques qualité
de Qu@lia**

1 - Vous cherchez un logement en location



Notre engagement qualité

Nous facilitons votre arrivée chez Reims habitat ; nos équipes vous accompagnent dans vos démarches jusqu'à la signature de votre bail.

Nos promesses qualité

1.1

Dès lors qu'un logement correspond à vos besoins et à vos possibilités, nous vous proposons un accompagnement privilégié avec un commercial.

1.2

A la réception de l'acceptation de votre logement, nous vous appelons dans les 24h ouvrées pour organiser la signature de votre contrat. Nous vous proposons une solution de signature dématérialisée.

1.3

Lors de la signature de votre bail, si vous êtes éligible à l'APL, nous constituons pour vous, avec votre autorisation, votre dossier sur le portail informatique de la CAF.

2 - Vous emménagez sereinement dans votre logement



Notre engagement qualité

Votre logement a fait l'objet de multiples contrôles avant votre emménagement.

Nous mettons à votre disposition un espace client sécurisé où vous retrouverez des documents destinés à faciliter votre installation et la vie dans votre logement.

Nos promesses qualité

2.1

A la signature de votre bail, nous vous offrons l'accès à un espace client personnel à partir duquel vous pourrez payer votre loyer en ligne en toute sécurité. Vous y trouverez des documents utiles pour faciliter votre installation et bien vivre dans votre logement.

2.2

Des contrôles ont été réalisés sur tous les aspects qui concernent la sécurité de votre logement : porte palière, fenêtres, installations électriques, de gaz, fonctionnement de la ventilation et des détecteurs de fumée.

2.3

Le logement dans lequel vous emménagez a été remis en état selon nos standards. Nous remplaçons systématiquement les cylindres de serrure de votre porte d'entrée, de votre boîte à lettres et de votre garage individuel.

2.4

Dans le mois qui suit votre emménagement, nous vous appelons pour nous assurer que tout se passe bien dans votre nouveau logement.

2.5

Lors de l'emménagement dans un logement neuf, nous vous adressons une enquête vous permettant de nous faire part de votre degré de satisfaction et des éventuels dysfonctionnements relevés.

3 - Vous rencontrez un problème dans votre logement



Notre engagement qualité

Nous répondons à vos demandes de manière réactive et vous tenons informés des actions entreprises.

Nous avons choisi des prestataires adaptés pour chaque type de demande.

Nos promesses qualité

3.1

Nous sommes à votre écoute 24h/24, 7 jours/7.

- Durant nos heures d'ouverture, nous sommes joignables en agence ou via notre centre de relation client. Quand vous le souhaitez, vous pouvez aussi créer à tout moment votre demande à partir de votre espace client Sésame.
- Et uniquement pour les demandes techniques urgentes, en dehors des heures d'ouverture, nous prenons également en compte vos appels grâce à notre dispositif d'astreinte.

3.2

Toutes vos demandes sont enregistrées immédiatement et traitées dans un délai de 1, 3 ou 10 jours ouvrés selon des degrés d'urgence préalablement définis. Elles sont tracées informatiquement, et vous pouvez accéder au suivi à partir de votre espace client Sésame.

3.3

Dès qu'une commande de travaux vous concernant directement a été envoyée à une entreprise, nous vous en informons aussitôt pour que vous puissiez prendre un rendez-vous avec elle dans les meilleurs délais.

Nos prestataires interviennent sur des créneaux de deux heures préalablement définis avec vous. En cas de retard, celui-ci vous appelle pour vous en informer.

3.4

Si vous nous sollicitez pour un trouble anormal de voisinage, nous vous recontactons dans les 7 jours ouvrés pour recueillir votre témoignage. Nous déclenchons ensuite, si nécessaire, une procédure adaptée.

Du lundi au samedi, de 18h à minuit, en cas de trouble de voisinage anormal à Reims*, notre équipe Tranquillité des quartiers peut intervenir à votre demande pour contribuer à un retour à la normale au sein de votre résidence.

**selon certaines conditions ou situations*

4 - Vous disposez de nos conseils



Notre engagement qualité

Nous mettons à votre disposition des informations, utiles pour bien vivre dans votre logement, et personnalisées pour optimiser votre budget.

Nos promesses qualité

4.1

Nous vous proposons de nombreux contenus pédagogiques et informatifs pour bien vivre dans votre logement. Ils sont disponibles sur différents supports (vidéos, tutoriels, guides, ...).

4.2

Nous travaillons régulièrement à la mise en place de services dédiés à la maîtrise de vos charges.

4.3

Chaque année, nous réalisons un ajustement de vos provisions suite à la régularisation des charges.

5 - Vous attendez une intervention de qualité



Notre engagement qualité

Nous suivons attentivement nos prestataires et prenons en compte votre avis sur leurs interventions.

Nos promesses qualité

5.1

Nous recherchons l'efficacité de nos entreprises et les évaluons annuellement, notamment grâce à vous, qui pouvez apprécier chaque intervention dans votre logement.

5.2

Tous nos prestataires de service et entreprises de travaux sont évalués tout au long de l'année.

Une commission annuelle d'agrément analyse leurs résultats et demande des plans d'actions correctifs le cas échéant.

6 - Votre cadre de vie est important



Notre engagement qualité

Les prestations de nettoyage de votre résidence et d'entretien des espaces verts respectent des consignes pour préserver l'environnement, et font l'objet de contrôles réguliers.

Notre promesse qualité

6.1

Les périodicités des prestations de nettoyage de votre résidence et d'entretien des espaces verts appartenant à Reims habitat sont affichées. Ces prestations sont contrôlées périodiquement, et si elles sont jugées insatisfaisantes, nos prestataires sont tenus de réintervenir.

En tant qu'acteur engagé pour une ville résiliente, nous plaçons la préservation de l'environnement au coeur de nos actions et nous exigeons de nos partenaires qu'ils partagent et respectent cette ambition.

7 - Vous êtes informés et votre avis est précieux



Notre engagement qualité

Lorsque des travaux sont prévus dans votre résidence, nous vous en informons au préalable.

Afin d'améliorer nos prestations, nous réalisons des enquêtes de satisfaction.

Nos promesses qualité

7.1

Nous vous informons des travaux programmés dans votre résidence au minimum 8 jours ouvrés avant leur début :

- Date de démarrage et lieu des travaux
- Nature et durée des travaux
- Coordonnées du responsable d'opération chez Reims habitat
- Nom des entreprises intervenantes

7.2

Parce que votre avis est important, nous réalisons des enquêtes de satisfaction. Nous procédons par ailleurs à un contrôle rigoureux de nos engagements Qu@lia. Nous vous communiquons une fois par an une synthèse des résultats et les plans d'actions qui en découlent.

8 - Vous êtes confrontés à des problèmes de santé, de handicap ?



Notre engagement qualité

Nous favorisons votre maintien à domicile ou vous accompagnons pour que vous disposiez d'un logement adapté à l'évolution de vos besoins.

Nos promesses qualité

8.1

Pour les remercier de leur fidélité, les personnes âgées de plus de 75 ans ayant plus de 25 ans d'occupation dans leur logement actuel peuvent bénéficier gracieusement, sur demande, de travaux d'embellissement et de confort.

8.2

Si vous êtes confrontés à un problème de santé ou une situation de handicap, sur demande écrite, accompagnée d'un certificat médical, nous réalisons dans les 20 jours ouvrés après accord de traitement de vos données personnelles, un diagnostic qui nous permettra d'étudier les solutions envisageables (changement ou adaptation de logement, etc.).

9 - Vous rencontrez des difficultés financières passagères ?



Notre engagement qualité

Nous vous accompagnons en cas de difficultés financières.

Notre promesse qualité

9.1

Si vous rencontrez des difficultés financières, prenez rapidement contact avec nous, nous chercherons ensemble des solutions et notre équipe dédiée travaillera avec vous à des mesures adaptées à votre situation.

10 - Vous déménagez en toute tranquillité



Notre engagement qualité

Avant votre déménagement, vous bénéficiez de nos conseils pour quitter votre logement en toute tranquillité.

Notre promesse qualité

10.1

A réception de votre congé, nous vous proposons une visite conseil pour identifier ensemble les éventuelles réparations à effectuer à votre charge avant de quitter votre logement. Cette visite a pour but de vous éviter des frais de remise en état, qui pourraient vous être facturés lors de l'état des lieux de sortie.

Nous vous remettons à l'occasion de cette visite une fiche pratique pour vous aider à quitter votre logement dans les meilleures conditions.

**Pour en savoir plus sur la démarche
d'Engagement Responsable de Reims habitat
et sa politique de qualité de service**

► www.reims-habitat.fr

ou en scannant ce Qr Code

