



Plan Départemental du Logement  
et de l'Habitat (PDLH) de l'Essonne

2018-2021

**ENGAGEMENTS EN MATIERE DE  
QUALITE DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES  
PAR LE BAILLEUR SOCIAL**

En application de l'action 4.5 du PDLH 2018-2021, la présente grille d'analyse précise les **engagements de l'organisme d'HLM en matière de qualité de service rendu aux locataires**. Si l'opération est retenue, elle sera annexée à la convention de subvention conclue entre l'organisme et le Conseil départemental.

Pour chacun des items précisés ci-dessous, veuillez détailler :

- Les engagements pris auprès des usagers, l'organisation interne, la procédure de saisine pour les locataires et les actions spécifiques permettant de respecter les engagements et objectifs,
- Les indicateurs de résultat et de qualité afférents (réalisation d'objectifs, délais de traitement, accessibilité de service, présence / fréquence de passage sur les lieux, contrats / partenariats avec des tiers acteurs ...).

Ces engagements sont susceptibles d'être vérifiés par les services du Département.

**MAITRE D'OUVRAGE :**

**ADRESSE DE L'OPERATION :**

**Date de livraison estimée du programme :**

OBJECTIFS	PRISE EN COMPTE PAR LE BAILLEUR
<p><b>1</b> <i>La qualité de service au quotidien et le vivre ensemble</i></p> <p>Réactivité du service technique dans le traitement des réclamations en conformité avec les engagements de la Convention d'Utilité Sociale (CUS). <i>Par exemple : % de réclamations traitées en moins de 1 mois.</i></p> <p>Mise en place d'une relation de proximité avec les locataires : agence d'accueil, gardien sur place ou délocalisé ...</p> <p>Modalités de maintien d'un bon niveau de propreté des parties communes pour faciliter les aspects courants de la vie quotidienne</p> <p>Mise en place d'un règlement de résidence pour le respect des personnels de proximité et des personnes</p> <p>Relation Bailleur-Locataires : mise en place d'une plateforme de services, d'un site internet d'information et de gestion, de nouvelles modalités d'accueil téléphonique, recherche d'un label de type Qualibail ...</p> <p>Mise en place de dispositifs de médiation et d'actions afin de préserver la tranquillité et la sécurité des résidents (le cas échéant en partenariat avec la Police municipale, ASVP...)</p>	

<p>Maîtrise de l'évolution des charges récupérables : renégociation des contrats, appels d'offres groupés, sensibilisation des locataires à la maîtrise des consommations ...</p> <p>Modalités stratégiques de mise en place d'un plan de concertation avec les locataires pour co-construire des besoins de services : association de locataires, enquêtes de satisfaction, réunions sur site ...</p> <p>Organisation de manifestations conviviales : Fête des Voisins, balcons fleuris ...</p> <p>Campagne d'informations thématiques (Lettre sur les Travaux ...)</p>	
<p><b>2</b> <i>L'accompagnement des parcours résidentiels</i></p> <p>Modalités d'accompagnement et d'orientation des demandeurs de logement et des ménages déjà locataires</p> <p>Mise en place de dispositifs de prévention et de traitement des impayés de loyers (lien avec le GIP-FSL, poste de CESF, participation à une Commission Locale d'Impayés de Loyers – CLIL...)</p> <p>Prise en compte des ménages les plus en difficulté (DALO) et des publics prioritaires dans le cadre de l'accord collectif départemental</p> <p>Mise en place d'enquêtes locataires entrants (qualité accueil, état du logement, informations sur le bon usage du logement, la clôture des travaux dans le neuf ...)</p> <p>Mise en place d'une démarche proactive pour permettre l'adéquation entre les besoins du ménage et le logement (taux d'effort, bail glissant, accession sociale à la propriété...) et/ou pour reloger les locataires en suroccupation</p> <p>Gestion de demandes d'adaptation du logement et/ou de mutation vers un logement (déjà) adapté pour les personnes en perte d'autonomie</p>	

Fait à le

*Signature du maître d'ouvrage  
(préciser nom et prénom / cachet)*