



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 28 août 2023

HAUTS-DE-SEINE HABITAT, PREMIER OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT A OBTENIR LA MENTION SPECIALE « ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS RESIDENTIEL » DANS LE CADRE DE LA LABELLISATION Quali'HLM

Hauts-de-Seine Habitat se félicite d'être le premier Office Public de l'Habitat à obtenir la labellisation Quali'HLM mention spéciale « Accompagnement du Parcours résidentiel des locataires ». Une labellisation décernée par l'USH qui vient récompenser le travail de fond mené depuis plusieurs années par les équipes de l'Office en adoptant une stratégie basée sur la Culture Client !

En 2020, Hauts-de-Seine Habitat a entamé à travers son nouveau programme stratégique intitulé Proxima, une transformation de son dispositif global d'amélioration de la satisfaction des locataires en déployant la « Culture Client ».

Afin d'accompagner nos locataires tout au long de leur parcours de vie, Hauts-de-Seine Habitat a instauré une approche globale de l'accompagnement social visant à prendre en considération l'évolution et la diversité des besoins des locataires et des demandeurs de logement, à travers :

- **Des équipes d'experts**, à l'écoute, qui travaillent en transversalité pour proposer un accompagnement personnalisé
- **Des engagements formalisés dans une Charte d'attribution** « pour réussir l'humain au cœur du logement social »
- **Le « Rendez-vous mobilité »**, démarche d'accompagnement sur mesure qui permet à certains demandeurs de mutation d'échanger à l'occasion d'un entretien personnalisé
- **Le « Parcours sérénité »** : un accompagnement social renforcé d'un an proposé aux publics les plus fragiles
- **Une adhésion à la Bourse d'échange « Echanger-Habiter »** qui donne accès à de nouvelles offres de logement et rend le locataire acteur de son parcours résidentiel

« Il y a derrière cette labellisation beaucoup d'engagement de la part des équipes de Hauts-de-Seine Habitat. Ce prix vient récompenser nos efforts et notre mobilisation, avec la volonté de toujours mieux accompagner nos locataires et améliorer leur satisfaction » a réagi Damien Vanoverschelde, Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat.

« L'attention portée à nos locataires et demandeurs de mutation dans le cadre de la mise en place de ces nouveaux dispositifs est une déclinaison concrète du déploiement de la Culture Client chez Hauts-de-Seine Habitat et répond aux engagements de qualité de service exigés par le département » a ajouté Tiphaine Birmingham, Directrice générale adjointe de Hauts-de-Seine Habitat en charge du pôle vie du Locataire, qualité de Service et nouveaux services.



Hauts-de-Seine Habitat

45 rue Paul Vaillant-Couturier | 92300 Levallois-Perret



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

A propos de Hauts-de-Seine Habitat

Depuis plusieurs années, Hauts-de-Seine Habitat est engagé dans une démarche de qualité pour l'ensemble de ses activités (Label Quali'HLM, ISO 9001, ISO 45001, NF Habitat HQE)

Avec plus de 828 collaborateurs engagés et un parc social composé de 42 969 logements répartis sur 39 communes des Hauts-de-Seine et des Yvelines, environ 823 logements en résidence autonomie et 523 commerces, Hauts-de-Seine Habitat est le 1^{er} bailleur social du Département. Chaque année l'office réalise 147,4 millions d'euros d'investissements. En plus de ces 147,4 M€, 21,7 millions sont consacrés à des opérations de gros entretien et 35,7 millions à des opérations de maintenance du patrimoine.

La Direction de la Communication Hauts-de-Seine Habitat

Kamel Hamza : kamel.hamza@hdshabitat.fr

Sarah Lecavelier-Mendel : sarah.lecavelier-mendel@hdshabitat.fr

quali hlm

La qualité de service
en actions et en preuves

PARCOURS
RÉSIDENTIEL



Hauts-de-Seine Habitat

45 rue Paul Vaillant-Couturier | 92300 Levallois-Perret