

La qualité de service rendu aux locataires confirmée : Maintien du Label Quali'HLM pour l'OMh du Grand Nancy !

Parce que la qualité de service et la satisfaction de ses clients-locataires sont au centre de son action au quotidien, l'OMh du Grand Nancy s'est impliqué dans le label Quali'Hlm® dès ses débuts : il a ainsi été le **premier organisme Hlm à obtenir ce label en décembre 2016**.

Depuis, toujours inscrit dans une **démarche d'amélioration continue**, l'Office s'est engagé dans un second cycle Quali'Hlm® en 2019, un troisième en avril 2023 et a obtenu **le renouvellement du label jusqu'au 19 juin 2026, ainsi que l'admissibilité à la mention spéciale « Accompagnement du vieillissement des locataires » jusqu'en juin 2024**.

Dans ce cadre, l'OMh du Grand Nancy poursuit sa démarche d'amélioration continue au service des locataires avec :

7 plans d'actions d'amélioration :

- **L'exploitation des résultats** des enquêtes à chaud
- **La concertation avec les locataires** en amont et en cours des opérations de réhabilitation
- **L'accueil physique et téléphonique**
- **La propreté** des parties communes et des abords
- **Le suivi des marchés et l'évaluation des prestataires**
- **Le suivi et le traitement des demandes** autres que techniques
- **L'accompagnement du vieillissement** des locataires

Deux projets de gestion de site sur le Tilleul Argenté et les Bouleaux (Plateau de Haye), avec des problématiques particulières de propreté, bien vivre ensemble et de sécurité.

Le Comité de pilotage Quali'Hlm, réunissant Directeur général, Mission Qualité, pilotes et chefs de projet, se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des différentes actions prévues et définir, s'il y a lieu, de nouvelles orientations.

Le Conseil de concertation locative, sollicité pour l'élaboration de ces plans d'actions qu'il a validés, est régulièrement tenu informé de l'avancement des actions.



La qualité de service
en actions et en preuves

ACCOMPAGNEMENT
VIEILLISSEMENT