

# La qualité du 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. Le **Comité de labellisation de l'Union sociale pour l'habitat a décidé en janvier 2020 de renouveler le label et, en octobre 2021, après un audit de vérification, de maintenir ce label pour les 18 prochains mois**.



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

- **cinq plans d'actions d'amélioration :**

- ➔ deux plans orientés sur la **Direction de la Proximité, son organisation et la disponibilité des collaborateurs de terrain**.
- ➔ un plan prévoyant l'élaboration et la mise en œuvre d'un **plan global propreté**.
- ➔ un plan visant à l'optimisation de la **gestion des encombrants**.
- ➔ un dernier axé sur le **repérage et le traitement des situations complexes**.

- **deux projets de gestion de site** sur le Tilleul Argenté (Plateau de Haye) et sur l'Allée de la Prairie, 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.