



## POLITIQUE QUALITE

La politique qualité de la SA Habitat du Nord est liée à notre projet d'entreprise, soutenue par le Groupe Mon Abri et ses équipes, dont la volonté est de s'engager dans une démarche qualité commune. Elle se fonde sur une culture partagée et dirigée vers :

- ◆ Nos clients, qui sont notre priorité n°1. Nous leur devons écoute et amélioration constante de la qualité de nos services. Nous engageant à satisfaire leurs exigences et garantir l'efficacité de nos actions, nous leur devons de développer un rapport de confiance, d'intégrité et de fiabilité à tous les niveaux de notre organisation ;
- ◆ Nos fournisseurs, devant être perçus comme de véritables partenaires ;
- ◆ Nos collaborateurs, premiers contributeurs de cette culture, dont dépend l'amélioration du système qualité qui est l'affaire de tous ;
- ◆ Nos administrateurs, pour lesquels la culture qualité est une priorité.

Aussi, nous nous engageons :

- ◆ A étendre cette culture à l'ensemble de nos prestations par le déploiement de la démarche processus à toutes nos activités,
- ◆ A veiller à une recherche permanente de l'efficience de l'ensemble de nos processus,
- ◆ A entretenir un dialogue permanent, responsable et ouvert avec nos partenaires (autorités publiques, associations, clients et fournisseurs),
- ◆ A capitaliser nos expériences pour accroître notre performance et faire grandir les compétences de nos collaborateurs.

Les objectifs associés sont révisés régulièrement en revue annuelle de Direction et communiqués à l'ensemble du personnel de l'entreprise. Nous nous engageons à mettre à disposition les ressources nécessaires afin d'atteindre les objectifs fixés.

Pour l'année qui débute, nos priorités portent notamment sur :

- ◆ L'accentuation du partenariat avec nos prestataires techniques en vue d'un meilleur respect des exigences fixées sur la réalisation des interventions dans nos logements,
- ◆ L'amélioration de nos services aux clients dans le cadre de l'accueil par la mise en place d'une réponse de 1er niveau, de la qualification de l'insatisfaction dans les sollicitations et de la satisfaction de nos prestations, notamment la propreté de son logement, par le client entrant,
- ◆ Le renforcement de notre réactivité face aux défaillances d'entreprises de construction,
- ◆ L'optimisation de notre processus d'écoute clients afin de mieux cibler les améliorations utiles à la bonne réalisation des interventions dans les logements.

Ces priorités sont déclinées en actions spécifiques au sein des processus opérationnels.

Nous comptons sur chaque collaborateur pour conjuguer leurs efforts dans le but de contribuer à notre politique qualité.

Mars 2021

Le Directoire

Jean-François DEVILLERS  
Président du Directoire

Slimane TIR  
Membre du Directoire

Isabelle DHAINAUT  
Membre du Directoire