

# LETTRE D'INFORMATION

USH CENTRE-VAL DE LOIRE  
35 ORGANISMES  
AU SERVICE DU TERRITOIRE

N°8  
DÉCEMBRE  
2019



## Édito

### La qualité au coeur de nos engagements

Dans les métiers des organismes Hlm, la qualité de service représente un enjeu majeur sur les territoires. Parce que le logement ne se résume pas à un toit et des équipements, les bailleurs s'attachent à améliorer en continu les services rendus aux locataires et aux demandeurs.

Depuis 2003, date des premiers engagements, la majorité des organismes développe une politique de qualité de service autour de trois axes principaux :

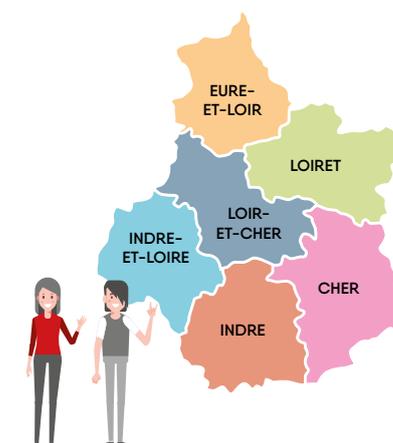
- La mise en place de dispositifs d'écoute clients pour mesurer en continu leur satisfaction et repérer leurs besoins,
- Le développement d'engagements qualité se traduisant souvent par la signature de chartes et/ou des labels et des certifications,
- La définition et le déploiement de plans d'actions visant la résolution des situations complexes et la prise en compte des nouveaux enjeux, notamment numériques, dans l'accompagnement des locataires.

La récente loi ELAN\* offre la possibilité aux organismes Hlm d'élargir leurs compétences, en particulier pour rendre des services innovants à leurs locataires. Dans ce cadre, l'USH Centre-Val de Loire accompagne ses bailleurs adhérents dans le développement d'une stratégie territoriale d'accompagnement du vieillissement des locataires du parc social.

Jean Luc Triollet,

Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val de Loire

\* Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique



### La qualité de service, une plus-value du logement social

- De l'engagement à l'action p. 2
- Agir ensemble pour les locataires p. 4
- L'innovation au service de la qualité p. 6

#### Nos adhérents

3F Centre Val de Loire • CDC habitat Social • Chartres Métropole Habitat • COGECO • COOPEA • Coopérative Indre-et-Loire • Coopérative Vie & Lumière • Eure&Loir Habitat • Ficosil • France Loire • Habitat Drouais • Habitat

Eurélien • ICF Habitat Atlantique • La Rosaie • La Ruche Habitat • Le Foyer d'Eure-et-Loir • Les résidences de l'Orléanais • Ligeris • LogemLoiret • Logis Cœur de France • Loir&Cher Logement • Nogent Perche Habitat • OPAC 36 • OPH du

Grand Châteaudun • Pierres et Lumières • Procvivis Berry • Procvivis Eure-et-Loir • scalis • SIAP • Terres de Loire Habitat • Touraine Logement • Tours Habitat • Val de Berry • Val Touraine Habitat • Valloire Habitat.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE  
la région Centre-Val de Loire

22, rue du Pot de Fer  
45000 Orléans  
Tél : 02 188 45 000  
arhlmce@union-habitat.org  
[www.ush-centre.org](http://www.ush-centre.org)

#### L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.

# De l'engagement à l'action



**La majorité des organismes Hlm en région Centre-Val de Loire possède une charte, un label ou une certification qui atteste son engagement en faveur de la qualité de service. Si développer une telle démarche semble essentiel du point de vue organisationnel, il est aussi pertinent d'en mesurer la valeur perçue par les locataires.**

La formalisation des engagements qualité passe par la notion de preuve : dire ce qu'on fait, faire ce qu'on dit ! Le label ou la certification, en appuyant et en valorisant des actions, permet au locataire de constater concrètement l'engagement de son bailleur. Un véritable atout d'image pour Cécile Desbarres, responsable qualité, communication et marketing de l'OPAC 36 : *« Les locataires nous font confiance, ils savent que lorsqu'on s'engage à les recontacter rapidement, on le fait. L'impact de notre démarche qualité se traduit par des résultats en progression dans l'enquête de satisfaction régionale. »*

Le locataire sait qu'un label ou une certification repose sur une série de critères vérifiables, attestés par un organisme extérieur reconnu. Cette évaluation indépendante garantit l'objectivité et donc la crédibilité de la démarche qualité du bailleur. Les normes et labels incitent, en outre, de plus en plus au travail collaboratif dans la construction de la démarche qualité. Chaque plan d'action conçu dans le cadre de Quali'Hlm, par exemple, associe dès le départ les locataires et leurs représentants aux prises de décision. *« Être à l'écoute de nos clients, à travers des enquêtes ou des tables rondes, nous permet de bâtir des*

*plans d'action à partir de leurs besoins »,* confirme Florence Ottmann, chargée de mission qualité de Terres de Loire Habitat. Ce parti pris accroît la satisfaction des locataires. Pour sa part, la certification de Qualibail de Valloire Habitat depuis plus de 13 ans a permis de faire évoluer les services en même temps que la satisfaction des clients qui s'est stabilisée à 90% de client satisfaits (résultats 2018). La qualité de service arrivée à maturité grâce à cette certification a permis d'évoluer vers la certification ISO 9001-2015.

**« D'UN TERRITOIRE  
À UN AUTRE, LE LOCATAIRE  
EST ACCOMPAGNÉ  
DE LA MÊME FAÇON,  
AVEC LA MÊME QUALITÉ  
DE SERVICE »**

## Une source de valeur

La mise en place d'une démarche qualité permet par ailleurs d'améliorer l'offre de produits et de services : traitement plus réactif des réclamations, propreté accrue des parties communes, homogénéisation du suivi administratif... *« D'un territoire à un autre, le locataire est accompagné de la même façon,*

*avec la même qualité de service »,* fait valoir Guylène Bérenguier-Découx, responsable système management de la qualité de scalis.

Autre critère primordial : l'impact financier. La certification permet en effet de diminuer les risques de non-qualité et donc les coûts associés. La qualité devient alors source de valeur pour l'organisme, ce qui profite aussi au locataire. Romain Letourneau, responsable qualité de France Loire, le confirme : *« Avec un système certifié, la non-conformité est analysée et les processus améliorés, ce qui renforce notre efficacité. Le pilotage de l'activité par la qualité permet de faire monter en compétences le personnel, ce qui améliore notre efficacité et donc notre qualité de service. »*

Dans le cadre d'une démarche qualité, il semble essentiel pour le bailleur de communiquer sur ses engagements : l'effet sera d'autant plus fort si les locataires perçoivent clairement ce que représente le label ou la certification. Mesurer l'impact direct et indirect de la démarche est tout aussi important, tant au plan de l'organisation interne qu'en termes de bénéfices pour les locataires.

# Preuves à l'appui

LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS

## Engagé pour une meilleure qualité

La charte qualité proposée aux locataires par les résidences de l'Orléanais définit cinq engagements pour mieux vivre ensemble dans des résidences entretenues, propres et paisibles. Son respect repose sur une confiance mutuelle entre le bailleur et les locataires, avec lesquels est entretenu un dialogue permanent. La charte a été élaborée avec le personnel et en concertation étroite avec les locataires via leurs associations. C'est également avec eux et leurs représentants que l'organisme assure le succès de cette démarche.



SCALIS

## La charte des 7 engagements



En 2017, scalis a rédigé, avec ses équipes, une charte qui énonce ses 7 engagements de qualité de service envers ses clients, depuis leur emménagement jusqu'à leur départ. Celle-ci a été communiquée en interne ainsi qu'auprès des locataires et du grand public. Engagée dans une démarche qualité depuis 2010, scalis a obtenu sa première certification ISO 9001 en 2012. L'organisme vise ainsi la satisfaction de ses clients et l'amélioration continue de ses processus pour s'adapter à l'évolution du logement social et des attentes des locataires comme des partenaires publics et privés. De la gestion locative au développement immobilier, des RH à la maintenance du patrimoine, toutes les activités sont comprises dans le périmètre de la certification.

TERRES DE LOIRE HABITAT

## Un plan d'action autour de la propreté

Terres de Loire Habitat s'est engagé à améliorer la propreté de ses résidences, en lien avec la mise en place d'une démarche de labellisation Quali'Hlm. Un groupe de travail a élaboré un plan d'actions : parmi celles-ci, une fiche de suivi du nettoyage a été mise en place dans chaque hall d'immeuble pour valoriser le travail des gardiennes et des gardiens aux yeux des locataires. Un formateur est également intervenu sur les techniques de nettoyage permettant de rationaliser les coûts liés aux produits d'entretien. Le choix définitif du matériel et des produits a été fait sur la base de tests réalisés par les équipes de proximité. Bénéfique pour les gardiennes et les gardiens, qui disposent au quotidien d'un équipement mieux adapté et plus efficace, cette initiative l'est aussi pour les locataires, qui devraient apprécier l'amélioration de la propreté et la baisse de leurs charges d'entretien.

VAL DE BERRY

## Pour la qualité et l'efficacité des procédures

Val de Berry a lancé un chantier transversal visant à sécuriser son fonctionnement et ses procédures et à apporter des solutions plus sûres et plus structurées. Il s'agit à la fois d'assurer le confort de travail des collaborateurs et de répondre au mieux aux demandes et aux attentes des locataires. Cette démarche qualité a démarré par une cartographie du fonctionnement global de l'organisme. Elle se poursuit depuis septembre 2018, et pour une durée de trois ans, par une réflexion qui implique tous les collaborateurs et qui doit aboutir à la création d'indicateurs permettant l'amélioration continue du fonctionnement de Val de Berry au profit de la satisfaction des locataires.

# Agir ensemble pour les locataires

## Quels services pour nos seniors ?

Face au vieillissement de l'occupation du parc social, particulièrement marqué dans notre région, les organismes développent de longue date une politique d'adaptation de leurs logements. Ils sont aussi de plus en plus nombreux à se mobiliser sur la question du service aux seniors. L'USH Centre-Val de Loire les accompagne en les aidant à identifier les besoins de ces clients.



À l'initiative de l'USH Centre-Val de Loire, une enquête sur les besoins des seniors en matière de services a été réalisée par un cabinet spécialisé au premier semestre 2019. Menée auprès d'un échantillon de 750 locataires du parc social âgés de plus de 75 ans, elle a mis en évidence certains éléments de diagnostic. Ainsi en Centre-Val de Loire, 30 % des seniors sont connectés et utilisent les nouvelles technologies, contre 56 % au niveau national. 44 % constatent une perte de mobilité due à l'âge. 30 % indiquent ne pas avoir de contact régulier avec leur famille, leurs voisins... 70 % n'ont pas

recours aux services d'aide à domicile et plus de 40 % expriment des craintes quant à leur capacité à rester durablement dans leur logement. Enfin, moins de 50 % des seniors interrogés se projettent sur le besoin de services. Si cette enquête confirme la nécessaire sécurisation du maintien à domicile des seniors, elle reste à approfondir. L'enjeu est de pouvoir relever les défis démographiques et sociologiques que posent le vieillissement de la population et l'évolution attendue des besoins des seniors en matière de services, qui seront sans doute plus affirmés dans les années à venir.

### Une mission de veille sociale

Aussi, l'USH Centre-Val de Loire et ses adhérents travaillent à la construction d'une mission de veille sociale auprès de ce public. Prévue pour 2020 et 2021, elle consistera à aller à la rencontre des seniors pour favoriser l'expression de leurs besoins par un contact régulier et personnalisé. Un accompagnement pourra alors être proposé, en com-

plément des acteurs de l'aide à domicile. La mission vise également à préparer et à outiller les organismes à l'accueil et à la sécurisation du maintien à domicile des seniors d'aujourd'hui et de demain.

Soutenant la volonté de ce collectif d'organismes d'aller plus loin dans l'analyse et la compréhension des besoins et des attentes des seniors, l'USH Centre-Val de Loire les accompagnera aussi dans l'expérimentation de premières réponses. Au-delà, il s'agit d'inscrire cet engagement dans le paysage institutionnel régional en coordonnant ce projet avec les acteurs et les dispositifs en faveur de l'accompagnement du vieillissement.

La Carsat Centre-Val de Loire, AG2R La Mondiale et les Conférences des financeurs de la Région ont souhaité s'associer à ce projet et apporteront un soutien financier. D'autres partenariats sont actuellement à l'étude. En fonction des financements obtenus, cette action innovante pourra démarrer en mars 2020.

**1/3 des  
locataires**

du parc social a plus de 60 ans  
en Centre-Val de Loire.



**15 000  
ménages,**

soit plus de 11 % des locataires,  
ont plus de 75 ans.



# Qualité : les clients donnent leur avis

Initiées en 2003 et coordonnées par l'USH Centre-Val de Loire au niveau régional, les enquêtes de satisfaction triennales permettent de mesurer la qualité de service perçue par les locataires du parc social. Vingt bailleurs gérant plus de 165 435 logements dans la région participent à l'édition 2019.



La 6<sup>e</sup> enquête régionale de satisfaction est en cours de réalisation. Cette nouvelle édition prend en compte les dispositifs d'écoute et de suivi clients des organismes visant à développer et à approfondir la connaissance des attentes et des besoins de leurs locataires. Cette enquête permet de comparer la qualité perçue par les locataires du parc social selon différents découpages territoriaux (national, régional, par intercommunalité, par

quartier) et par rapport à ceux du secteur privé. Les résultats servent également à conforter le management opérationnel de la qualité de service grâce à une meilleure articulation avec le vécu opérationnel des équipes et la prise en compte des marges de manœuvre et des réalités. L'enquête régionale de satisfaction est à la base d'actions importantes tant individuelles que collectives. Un tronc commun est en effet défini avec l'ensemble

des bailleurs, auquel chacun peut ajouter ses propres questions. Les organismes peuvent également déployer, en complément, des enquêtes et des sondages plus ciblés ou thématiques. Les résultats 2019 donneront lieu à une présentation générale ainsi qu'à une restitution au niveau de chacun des organismes pour alimenter leurs plans d'actions.

## TÉMOIGNAGE

### Retour d'expérience



#### Val Touraine Habitat Micheline et Michel C.

font partie des plus anciens locataires. Le couple a particulièrement apprécié les récents travaux de réhabilitation, notamment l'isolation qui apporte un confort thermique appréciable, été comme hiver.

« Après l'installation du chauffage central vers 1965-66, qui a constitué une petite révolution, les travaux d'isolation sont un vrai plus pour nous. »

#### Valloire Habitat

**Christine B.** Locataire dans une résidence PASSIV'HAUS.

« Vivre dans un appartement, dans une résidence PASSIV'HAUS c'est un véritable confort de vie, on a le sentiment de rentrer dans un cocon. La gestion des températures se fait avec fluidité. Vivre dans un appartement écologique, nous permet de changer notre mode de vie et de fonctionnement. Vivre ici, c'est écologique, économique et confortable. »



#### Les résidences de l'Orléanais

**Marie F.** Locataire ayant bénéficié des aménagements.

« Je suis absolument satisfaite des travaux d'adaptation qui ont été réalisés chez moi par les résidences de l'Orléanais. Les aménagements réalisés en pied d'immeuble pour faciliter l'accès sont très appréciables quand on vieillit et puis l'ouverture de l'appartement pédagogique est une très bonne chose. Quand on est seul, on peut aller aux activités et rencontrer du monde. Je suis très bien où je suis, j'ai un très bon environnement avec tout à proximité ! »

# L'innovation au service de la qualité

## Un panel de bonnes pratiques

En matière de qualité de service, les organismes de logements sociaux ne manquent pas de volonté ni de créativité ! On voit ainsi, dans toute la région, se multiplier des actions et des dispositifs variés et, pour la plupart, innovants. Les bailleurs sont au plus près des locataires dès leur entrée dans le logement, pour le traitement des demandes, à travers la sensibilisation au vivre-ensemble ou encore au moyen de tutoriels de bricolage. Les organismes s'attachent ainsi à préserver l'état et la propreté de leur parc et à promouvoir une ambiance paisible et conviviale au sein de leurs résidences.

### ACCUEILLIR LES NOUVEAUX LOCATAIRES



TOURAINÉ LOGEMENT

#### La solution IDÉAL pour les clients !

Afin d'apporter un service complémentaire à ses clients, Touraine Logement a adhéré au programme IDÉAL, pour l'intégration dématérialisée des aides au logement. Le bailleur peut ainsi proposer au locataire, au moment où il signe son contrat, de valider immédiatement sa demande d'aide : s'il donne son accord, l'organisme transmet par voie électronique, grâce à une

connexion directe et sécurisée entre son système d'information ou son logiciel métier et le site de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), toutes les données utiles pour le traitement de la demande d'aide. Non seulement le client n'a aucune démarche à effectuer ni aucun document à envoyer (sauf les nouveaux allocataires) mais ses droits sont aussi ouverts plus

rapidement, dès le mois suivant son entrée dans le logement ! Grâce à ce service très apprécié, le locataire reçoit également ses justificatifs par mail, en temps réel. Quant au bailleur, la suppression des dossiers papier à traiter et de la double saisie des informations lui fait gagner un temps précieux.



SCALIS

#### Une visite de courtoisie

Dans le cadre d'un accord avec scalis, son prestataire de nettoyage effectue désormais systématiquement, dans le cadre de la remise en état des logements avant relocation, une visite de courtoisie avant l'état des lieux entrant. Lors de cette prestation d'une heure environ, il lui est demandé de veiller tout particulièrement à la propreté des équipements et d'assurer un nettoyage de finition dans le but de rendre le logement accueillant et attractif pour le futur client. Avant de partir, le prestataire installe un totem « Bienvenue chez vous » fourni par scalis, qui indique au client qu'une vérification du logement a été effectuée avant son arrivée et qui rappelle les 7 engagements du bailleur (lire en page 2).

## ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CLIENTS



### HABITAT EURÉLIEN Un centre de relation client

Habitat Eurélien a ouvert un centre de relation client (CRC) opérationnel depuis octobre 2019. Face au flux croissant d'appels et de visites sur son siège de Mainvilliers, l'organisme souhaitait renforcer son dispositif de gestion globale des réclamations, avec

pour enjeux principaux la joignabilité, la qualité de l'accueil, la réactivité de la prise en charge, la délivrance d'une solution et la réassurance du client. La relation client étant au cœur de ses métiers, Habitat Eurélien a fait le choix d'internaliser son CRC. Accompagné par un cabinet spécialisé, il s'est appuyé sur un schéma cible comprenant une équipe polyvalente de neuf personnes, pilotée par un superviseur. Capable a minima de poser un premier diagnostic, l'équipe, selon la problématique et grâce aux scripts de réponses intégrés dans le CRC, traite intégralement la demande ou bien transfère l'appel à des collaborateurs experts. Le couplage avec l'ERP de l'organisme, en cours, permettra la remontée de la fiche client dès l'appel.



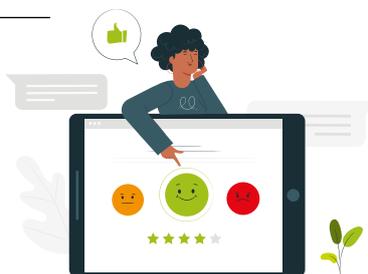
FRANCE LOIRE

### Un accompagnement de qualité et des clients satisfaits

Avec Flo'&Vous, France Loire a sauté le pas de la digitalisation de la relation client dès 2016. Véritable relais des équipes de proximité et soutien aux agences, ces dix conseillers sont joignables par téléphone et email. Le discours est professionnel, la réponse personnalisée et chaque échange est suivi et centralisé sur une interface unique. Continuant à s'adapter aux attentes des habitants et aux nouveaux usages numériques, Flo'&Vous sera disponible prochainement par SMS et par tchat, pour des échanges encore plus instantanés. Un baromètre de satisfaction sera également mis en place.

LES RÉSIDENCES  
DE L'ORLÉANAIS

### Des enquêtes régulières auprès des locataires



Les résidences de l'Orléanais réalisent régulièrement, par le biais d'un prestataire extérieur, des enquêtes sur des thèmes spécifiques (maintenance, propreté, équipements...) auprès de différents panels de locataires (nouveaux entrants, sortants...). Les résultats permettent à l'organisme de détecter rapidement ce qui marche bien et moins bien et le conduisent ainsi à poursuivre ou à ajuster ses actions, toujours dans le but de satisfaire au mieux ses clients. Ce baromètre est aussi un excellent outil pour rappeler aux équipes l'importance de la qualité de service et de la satisfaction client. Depuis 2018, pas moins de 19 311 entretiens ont été réalisés !

RESSOURCE'TOIT

### Un appartement pédagogique au sud d'Orléans



Les bailleurs 3F Centre-Val de Loire, les résidences de l'Orléanais, LogemLoiret, Pierres & Lumières et Valloire Habitat ainsi que le CCAS d'Orléans, la Maison du Département et l'association Pleyades ont créé ensemble un lieu unique baptisé ResSource'toit. Géré et animé par l'association Accompagnement et Hébergement Urbain (AHU), cet appartement pédagogique situé au sud d'Orléans permet de renforcer le lien social au sein du quartier en proposant un lieu d'échange et des animations autour du bien-vivre dans son logement. Un public varié peut y être accueilli de façon individuelle ou collective, s'initier aux éco-gestes, accéder à une outillthèque et participer à divers ateliers (cuisine, bricolage...).

## FACILITER L'ENTRETIEN DU LOGEMENT

VALLOIRE HABITAT

### Des tutoriels pour les clients

Chez Valloire Habitat, tout nouveau client reçoit, à son entrée dans le logement, un ensemble de documents visant à l'informer et à l'aider au quotidien. Outre le livret du locataire, des fiches conseils expliquent comment utiliser les équipements du logement, entretenir son jardin... Souhaitant les dématérialiser, Valloire Habitat a constitué un groupe projet dont le travail a conduit à en revoir non seulement la forme mais aussi le fond. Dix tutoriels sont aujourd'hui disponibles sur la chaîne YouTube de l'organisme : économiser l'eau, poser un papier peint, réussir une peinture...



LOGEMLOIRET

### Des tutos brico

LogemLoiret a créé et mis en ligne sur sa chaîne YouTube des tutoriels de bricolage qui rappellent et décrivent les gestes d'entretien du logement à la charge du locataire. En quelques minutes, les internautes apprennent à remplacer une ampoule usagée en toute sécurité, graisser les portes, les serrures, les fenêtres et les volets, nettoyer les prises de courant, les interrupteurs, l'évier, le siphon, la VMC...

LOGEMLOIRET

### Un coup de main pour les encombrants

Pour lutter contre les dépôts sauvages sur l'un de ses sites, LogemLoiret a mis en place un service gratuit d'entraide entre les locataires et des jeunes du quartier : les encombrants sont collectés directement chez les habitants, puis triés pour être réutilisés ou apportés en déchèterie. Baptisée Coup de main encombrants, cette opération a eu lieu à quatre reprises depuis juin 2018 et devrait être reconduite face au succès rencontré.

## VIVRE ENSEMBLE

VALLOIRE HABITAT

### Sensibiliser au bien-vivre ensemble

Face à l'accroissement des incivilités au sein de ses résidences, Valloire Habitat a entrepris de sensibiliser ses clients au bien-vivre ensemble. Des groupes de travail ont été constitués avec les représentants des locataires pour identifier les problématiques rencontrées au quotidien : utilisation inappropriée des parties communes, nuisances dues aux animaux et au bruit, mauvaise gestion des déchets... Une série d'illustrations accompagnées de textes, plutôt humoristiques, a été créée pour dédramatiser les comportements et inciter les locataires à agir. Des kakémonos et des affiches ont été réalisés, ainsi qu'une campagne sur les réseaux sociaux. Des rencontres sont également organisées en pied d'immeuble entre le bailleur et les locataires.



VAL TOURAINE HABITAT

### Des Locataires référents

Une nouvelle équipe de locataires référents, volontaires et bénévoles, a été installée par Val Touraine Habitat pour la période 2019-2023. Leur rôle : informer l'organisme d'éventuels dysfonctionnements, proposer des améliorations, conseiller et orienter les habitants, les encourager à participer aux réunions et aux animations organisées à leur intention, favoriser le lien social et contribuer à la réflexion sur les projets du bailleur pour ses locataires. Les prochaines réunions porteront notamment sur le futur projet d'entreprise de Val Touraine Habitat, le bien-vivre ensemble et la participation des locataires.

LOGEMLOIRET

### Des événements de proximité

LogemLoiret s'attache à entretenir une relation directe avec ses locataires. De nombreux événements de proximité sont ainsi organisés chaque année, à l'instar des journées rencontres locataires : cinq fois par an, les équipes du bailleur passent toute une journée sur un site précis, au contact des résidents. Cette opération en porte-à-porte permet de recueillir leur avis sur leur logement, leur environnement et de répondre à leurs questions techniques, administratives, locatives ou encore financières.