

# « S'Engager Ensemble » Contrat de service



**Partenord Habitat**  
Nord-Pas-de-Calais, Nord, Lille (59)

Atelier n°4

Partenord Habitat est l'Office Public de l'Habitat (OPH) du Département du Nord qui gère 42 933 logements locatifs.  
Contact : Christine Galzin, Directrice de la Gestion Locative à Partenord.  
Tel : 03.20.78.56.73 – [cgalzin@partenordhabitat.fr](mailto:cgalzin@partenordhabitat.fr)

## Le contexte

Dès 1997 Partenord Habitat prend un engagement en direction des locataires, adossé à une Charte qualité. Cette charte, visant à améliorer le service client et à renforcer les bonnes pratiques de l'organisme, est revisitée et enrichie une première fois en 2005, aboutissant à 8 engagements eux-mêmes déclinés en sous-engagements.

Octobre 2014 : cette charte va laisser place à un Contrat de service simplifié et resserré, marqué par le co-engagement des parties. Le Contrat de service est issu d'une réflexion partagée avec les locataires et leurs représentants.

Le principe est de promouvoir un engagement bilatéral : organisme et locataire, et ce dans des domaines choisis en commun, en plus petit nombre, mais concernant le quotidien des locataires et la gestion courante déployée par les équipes de l'organisme que dans la charte.

Cette évolution du type d'engagement s'inscrit dans une volonté de « passer de la concertation à la coproduction de service et de points de vue » (comme le souligne l'AFOC)..., reconnaissant l'évolution de la posture des habitants, clients-locataires devenant maintenant locataires –citoyens (INDECOSA CGT).

Le projet de faire évoluer collégialement la charte est porté en 2013, en parallèle à une réflexion sur l'évolution du système d'indemnisation des locataires, renommé « Geste commercial ». « S'engager ensemble- Contrat de service » est la première étape d'un projet global portant sur le logement banalisé, puis sur le service aux accédants et plus tard sur le service dans les copropriétés.

## Le pilotage et la coordination

### ❑ Pilotage et suivi du projet :

Christine Galzin, Directrice de la Gestion Locative, accompagnée d'une personne dédiée à la concertation locative- à temps plein- Bruno Hautekiet. Un dispositif d'animation et de formations partagées est associé à cette ambition de co-production de service et de co-engagements.

### ❑ Sont principalement impliquées dans ce travail partenarial transversal :

- \* La Direction de la Gestion Locative
- \* Les associations de locataires, mobilisées en « inter Conseils de Concertation Locative » : (le CCL Global et trois CCL locaux décentralisés) : soit AFOC, INDECOSA CGT, CNL, CLCV, ADAL.
- \* D'autres services de l'organisme, plus techniques, concernés par les thématiques de l'engagement à venir
- \* Au stade de la validation ultime et collective du projet d'engagement reformulé : une Commission qualité, émanation du Conseil d'Administration de l'organisme.



# « S'Engager Ensemble »

## Contrat de service

**Partenord Habitat**  
Nord-Pas-de-Calais, Nord, Lille (59)



### De la Charte Qualité au Contrat de service

Les représentants de locataires ont reconnu la mobilisation et l'engagement de l'organisme- mettant en avant les droits des locataires- et ils ont proposé de formuler en parallèle les devoirs des locataires, en intégrant la dimension prestation de service... mais aussi celle des usages.

Un travail a ainsi été conduit collégalement, pour déterminer les thèmes du co-engagement/ contrat de service : Accueil, Disponibilité et suivi des demandes, Propreté, Maîtrise des charges, Travaux de qualité, Bien vivre la réhabilitation, Bien vivre dans son logement, Bien vieillir dans son logement. Pour chacun de ces axes, l'engagement de Partenord est formulé, et celui du locataire en parallèle. Par ailleurs, Partenord Habitat a instauré depuis quelques années un système d'indemnisation financière des locataires, quand un engagement n'est pas tenu. L'évolution de cette indemnisation financière, repensée en « geste commercial », redéfinie et graduée, s'inscrit également dans le nouvel esprit de réciprocité. L'organisme s'engage sur la qualité du service, des livraisons... mais le locataire s'engage également.



- ■ ■ Accueil, disponibilité et suivi de vos demandes .
- ■ ■ Propreté .....
- ■ ■ Maîtrise des charges .....
- ■ ■ Des travaux de qualité pour vous satisfaire .....
- ■ ■ Bien vivre la réhabilitation .....
- ■ ■ Bien vivre dans son logement .....
- ■ ■ Bien vieillir dans son logement .....

### Les résultats, effets et impacts de la démarche participative

L'évaluation de cette dynamique de concertation et de coproduction est complexe mais l'amélioration est sensible sur plusieurs axes : amélioration du partenariat, renfort de la confiance, meilleure prise en compte des attentes et besoin des locataires... donc mieux vivre dans les résidences. Cependant le retour sur l'investissement économique, humain, matériel, en temps, est difficile à chiffrer aujourd'hui, car les coûts ne sont pas encore intégrés à la comptabilité analytique. L'exigence « coproduction du service » est chronophage pour les équipes, mais le retour est mesurable dans le mieux vivre et le dialogue avec les locataires au niveau des résidences. La Direction de la gestion locative envisage de capitaliser les apports de ce co-engagement sur les territoires.

En retour sur les actions menées par Partenord et conduites en collaboration avec les représentants de locataires, quelques paroles d'associations CNL, CLCV et ADAL: « de réels points forts avec le plan de formation, la conception de l'espace client, la négociation d'un tarif éco-solidaire de l'eau, et la rencontre entre le CA et les CCL... »

Des rendez-vous réguliers seront prévus entre les parties pour évaluer les avancées et les actions coproduites, comme par exemple l'extranet client mis en ligne en avril 2013 et son club d'utilisateurs. Ces dispositifs, extranet et contrat de service, doivent pouvoir évoluer et s'adapter dans le temps, donc être revisités avec les utilisateurs.

### La capitalisation et la valorisation de la démarche

Une communication est prévue autour du projet « contrat de service » dans le magazine biannuel de l'organisme et en début d'année 2015, avec une communication plus large. Un document synthétique de présentation du Contrat de service est également joint aux avis d'échéance et mis en ligne sur l'extranet, remis officiellement à tout nouveau client et mis à disposition dans chaque Point contacts de l'organisme. Il est également transmis en parallèle aux associations de terrain et une campagne d'affichage a été lancée dans « les allées » pour rappeler les droits et devoirs des parties concernées.

Cette démarche participative s'insère par ailleurs dans un dispositif plus global de concertation et coproduction : par exemple concertation régulière avec analyse partagée de l'observatoire des charges, en transparence avec les locataires. Pour l'avenir, de nouveaux thèmes de travail concrets sont proposés par les associations :

- implantations prévisionnelles d'antennes-relais,
- problématiques de chantiers,
- suivi des travaux et contrôles partagés...

