

## Congrès USH 2009

### Engagement qualité : poursuivre et amplifier notre action 16 septembre 2009

#### Salle de séance plénière

##### Intervenants

- Frédéric Paul, délégué à l'Action Professionnelle l'Union sociale pour l'habitat
- Christine Roudnitzky, conseiller technique, Union sociale pour l'habitat
- Aminata Koné, secrétaire générale de la Confédération Syndicale des familles (CSF), « grand témoin » de la rencontre
- Denis Bimbenet, président de la Commission Qualité de l'Union sociale pour l'habitat, Directeur général d'Aiguillon Construction
- Céline Beaujolin, directeur territorial, Habitat et Territoire Conseil

Denis Bimbenet a exposé que la qualité de service doit faire l'objet d'un plan d'action 2010-2015 approuvé par le Congrès. Ce plan d'action va reposer sur un engagement qualité structuré par les enquêtes de satisfaction, la concertation avec les habitants et un diagnostic conseil qualité de service. Cet « audit » sera réalisé par un évaluateur externe référencé par l'USH, sur la base d'un cahier des charges établi pour la profession. La Commission Qualité USH jouera un rôle de proposition et d'accompagnement du plan d'action 2010-2015.

Aminata Koné a précisé de son côté qu'il importe que les locataires aient le sentiment d'être pleinement chez eux, sans être confrontés à une hausse exponentielle des charges. Or la qualité de service est le moyen d'y parvenir.

Frédéric Paul a confirmé pour sa part que la Qualité de Service représente toujours un chantier majeur pour les prochaines années, même si la qualité produite dès aujourd'hui par la majorité des organismes HLM est globalement bonne (Cf. rapport de la Milos). Le plan d'action 2010-2015 est porteur d'une véritable volonté de progrès. Tel est d'ailleurs le sens des outils de diagnostic conseil mis à la disposition des organismes par la Commission USH/FNAR.

Frédéric Paul insiste pour que les organismes dont les efforts et avancées sont reconnus, poursuivent leur mobilisation, et qu'une fois les situations « difficiles » identifiées, les partenaires concernés puissent aussi être interpellés.

#### Table ronde n°1

##### Progresser dans la qualité avec les enquêtes habitants

##### Participants

- Philippe Fracchiolla, directeur clientèle et qualité, SDH
- Brigitte Jallet, directrice de l'Association régionale Hlm centre
- Aminata Koné, secrétaire générale de la Confédération Syndicale des Familles (CSF), « grand témoin » de la rencontre
- Denis Bimbenet, président de la Commission Qualité de l'Union sociale pour l'habitat, Directeur général d'Aiguillon Construction
- Alain Caron, animateur, président de l'Association régionale Hlm Haute-Normandie

En ouverture de la table ronde (depuis le pôle ressources animé par Christine Roudnitzky, DLAP/USH), les résultats des enquêtes de satisfaction menées en 2007 et 2008 ont été rappelés. Ceux-ci ont notamment permis de montrer que le Mouvement est fortement mobilisé, même si tous les organismes ne sont pas encore au rendez-vous. Il demeure que 83 % des locataires sont aujourd'hui satisfaits ou très satisfaits de leur bailleur. Néanmoins, de grandes disparités demeurent entre les

organismes et selon les domaines appréciés. Par exemple, la satisfaction liée à la propreté s'inscrit dans une fourchette allant de 26 % à 83 %. La disparité est également importante entre les territoires (ZUS – hors ZUS).

Brigitte Jallet a fait part de son expérience au sein de la Région Centre. Les enquêtes de satisfaction menées collectivement en 2004 ont permis de montrer que les points faibles résidaient avant tout au niveau de la propreté et du traitement des réclamations. Lors de la deuxième vague d'enquête en 2007, les résultats ont montré que des progrès avaient été faits, même si la situation n'était pas encore totalement satisfaisante. Un plan d'action a donc été mis en œuvre pour parvenir à « co-produire » de la propreté avec l'aide des locataires, dans le cadre d'une vaste démarche collective. Brigitte Jallet a souligné à quel point une telle action collective constitue un véritable levier de changement légitimant le travail des organismes. A cela s'ajoute qu'une action collective représente une source d'économie. Pour conclure cette intervention, Brigitte Jallet a insisté sur l'intérêt qu'il y a à mener des enquêtes de satisfaction, dès lors que celles-ci sont suivies et s'appuient sur de véritables plans d'action.

Aminata Koné a souligné pour sa part que les points mis en exergue par les habitants, qu'il s'agisse de la propreté ou du traitement des réclamations, renvoient avant tout à un besoin de considération.

Prenant à son tour la parole, Philippe Fracchiolla a insisté sur le fait qu'une enquête de satisfaction est à la base de la notion de service. Néanmoins, si ce principe s'impose de lui-même dans le commerce, il reste plus difficile à mettre en œuvre dans le secteur du logement social. Il faut donc lancer un véritable chantier managérial, pour diffuser la culture de la qualité et de l'évaluation parmi les collaborateurs des organismes. La SDH mène donc régulièrement des audits qualité, qui ont connu des résultats très positifs selon les secteurs, tout en permettant de développer une approche beaucoup plus fine des territoires. Au-delà de la mesure de la satisfaction, le repérage des attentes des habitants est essentiel, notamment par le biais de panel de locataires.

Aminata Koné a considéré que ce type de démarche devait continuer à se développer. Elle a donc appelé l'ensemble des bailleurs à creuser ce type d'initiative en échangeant méthodes et expériences.. Elle a également insisté pour que les réunions de concertation permettent de développer une véritable vision des objectifs de la qualité, partagée par les bailleurs et par les locataires.

Denis Bimbenet a néanmoins insisté pour que les habitants se sentent eux-mêmes acteurs de la qualité de leur lieu de vie, c'est à ce prix que le niveau de service sera conforté dans la durée.

De son côté, Alain Caron a rappelé que les enquêtes de satisfaction devaient maintenir aboutir à des engagements de qualité de service. Il s'est néanmoins montré optimiste sur ce point, estimant que la démarche est dès à présent engagée (Cf. recensement national des engagements pris par les organismes en cours de réalisation).

## Table ronde n°2 : Déployer « Habitat-Qualité-Services », le diagnostic conseil HLM

### Participants

- Joël Canapa, directeur de l'OPH la Seyne-sur-mer
- Jacques Wolfrom, directeur général de France-Loire
- Patrick Sciberras, directeur de l'Association régionale Hlm de Bretagne
- François Cariou, auditeur
- Nadyah Abdel Salam, auditrice
- Aminata Koné, secrétaire générale de la Confédération Syndicale des Familles (CSF), « grand témoin » de la rencontre
- Denis Bimbenet, président de la Commission Qualité de l'Union sociale pour l'habitat, Directeur général d'Aiguillon Construction
- François Salzgeber, animateur, directeur de la Fédération des associations régionales Hlm

En ouverture de la table-ronde, les fondamentaux de la démarche « Habitat-Qualité-Services® le diagnostic conseil Hlm » ont été rappelés.

François Salzgeber a souligné que la démarche HQS a déjà été déployée dans deux organismes. Il a ainsi proposé à leur représentant d'en dresser le bilan devant l'assistance.

Jacques Wolfrom, directeur général de France Loire (10 000 logements), a ainsi expliqué que son organisme a lancé depuis plusieurs années des enquêtes de satisfactions. Il a donc jugé pertinent de soumettre son action à un regard extérieur, dans le cadre de cette démarche de diagnostic conseil.

Joël Canapa, Directeur général de l'OPH la Seyne-sur-Mer, a précisé de son côté que son organisme est engagé dans l'un des plus gros projets de rénovation urbaine de France. Or pour que les grands projets de ce type puissent être menés avec l'aide et l'assentiment de la population, il est apparu nécessaire de faire évaluer les résultats et les modalités de ce type d'action. Joël Canapa a également souligné que l'audit Diagnostic Conseil peut constituer l'occasion de mobiliser le personnel sur la question de la qualité et d'ouvrir de nouveaux chantiers.

Jacques Wolfrom a insisté de son côté pour que la notion d'audit soit démystifiée. En effet, il ne s'agit pas tant de se soumettre à un contrôle que de valider les plans d'actions qui sont déployés. Si bien qu'un dispositif de ce type, s'il est bien mené, permet au contraire au personnel de se sentir valorisé, de reconnaître les efforts engagés et d'ouvrir de nouvelles pistes.

Aminata Koné a déclaré pour sa part que la démarche de diagnostic-conseil apparaissait capitale pour les locataires. Si les résultats en sont partagés en Conseil de concertation locative, cette démarche doit permettre aux habitants et aux bailleurs de déterminer de concert le niveau de qualité attendu, ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. A cet égard, Aminata Koné a souligné que l'un des meilleurs moyens de rendre agréable le cadre de vie consiste précisément à associer concrètement les habitants à son amélioration.

François Cariou a rendu compte du métier d'auditeur. Il a notamment précisé que l'approche et la compréhension du milieu sont essentielles à la réussite de la démarche de diagnostic-conseil.

Nadyah Abdel Salam, également auditrice, a souligné pour sa part que l'un des défis du métier d'auditeur réside dans la capacité d'immersion très rapide des auditeurs, qui doivent parvenir à une vision d'ensemble de la situation de l'organisme dans un délai très court (cinq jours). Elle a également précisé que tous les auditeurs disposent d'une grille de lecture commune, même si les formes de restitution et de formulation des préconisations restent très libres, ce qui permet de s'adapter aux spécificités de chacun des organismes.

Patrice Sciberras, Directeur de l'AROH Bretagne, a souligné à quel point une démarche de ce type, dont la réalisation collective est programmée à court terme dans cette région, était apparue comme une étape aussi nécessaire qu'évidente permettant de dépasser les objectifs de la charte qualité. La

réalisation du Diagnostic conseil qualité coïncide avec l'évaluation des engagements pris par chaque organisme dans le cadre de la charte régionale « Atout services » qui fédère les organismes bretons depuis plusieurs années sur la qualité de service.

En conclusion de ces échanges, François Salzgeber a souligné l'intérêt d'une telle méthode d'évaluation, et a encouragé les organismes à se saisir de cet outil HQS mis à leur disposition prochainement par l'USH et les Associations régionales (journée professionnelle de l'Union en programmation et mise en ligne des outils HQS : novembre 2009).

## **Clôture Perspectives**

### **Echanges avec le « grand témoin » sur la poursuite de l'Engagement professionnel et les pistes de travail à développer, notamment avec les locataires.**

En conclusion de cette rencontre professionnelle, le bilan de l'action menée par les conseils de concertation a été dressé (bilan en cours conduit par l'USH avec Céline Beaujolin de HTC, à la demande de la Commission nationale de concertation –CNC-). Il apparaît notamment que 86 % des bailleurs tirent un bilan positif de cet outil de travail et de dialogue maintenant intégré dans une majorité d'organismes. Aminata Koné a confirmé que le bilan est également positif du point de vue des locataires, même si les situations restent disparates et que le contenu des conseils de concertation mérite d'être renforcé. Elle souhaite que des expérimentations concrètes de coproduction de service soient conduites en 2010 comme l'USH le propose sur deux ou trois grands quartiers.

Alain Caron est revenu quant à lui sur les mots-clés de la première table ronde : confiance réciproque, partage et coproduction. Concernant la seconde table, François Salzgeber a avant tout retenu la volonté affichée par les acteurs d'inscrire l'action dans un cadre professionnel structuré et organisé. Il a également souligné à quel point les audits peuvent constituer un atout pour chacun des organismes dans le cadre des négociations à venir (CUS...), mais aussi pour l'ensemble la profession.

Denis Bimbenet a estimé pour finir que l'ensemble de la branche professionnelle peut se sentir fière d'avoir su mettre en place de tels audits extérieurs, qui vont profiter aux organismes autant qu'aux habitants, et qui constituent la mise en application concrète des orientations prises par la profession en 2007 et 2008.