

# Les engagements qualité dans le logement social : où en est-on ?



## L'enquête en cours

L'USH en lien avec la FNAR accompagne les Associations Régionales dans la réalisation d'un recensement auprès des organismes visant à :

- Identifier les démarches d'engagements pris et/ou en cours par les organismes,
- Cerner les perspectives que chacun d'entre eux se donne en matière de prise d'engagements,
- Repérer les éventuels besoins d'accompagnement pour y parvenir.

• Un rôle de 'baromètre' de la prise d'engagements : ce recensement est amené à être reconduit régulièrement par les Associations Régionales.

- Un sondage en ligne diffusé par 20 Associations Régionales à l'ensemble de leurs organismes adhérents.
- 254 organismes répondants au 23 novembre, soit un taux de retour de 47%.

# L'enquête en cours



L'USH en lien avec la FNAR accompagne les Associations Régionales dans la réalisation d'un recensement auprès des organismes visant à :

- Identifier les démarches d'engagements pris et/ou en cours par les organismes,
- Cerner les perspectives que chacun d'entre eux se donne en matière de prise d'engagements,
- Repérer les éventuels besoins d'accompagnement pour y parvenir.



- Un rôle de "baromètre" de la prise d'engagements : ce recensement est amené à être reconduit régulièrement par les Associations Régionales.

Besoin d'aide ?

3



L'USH en lien avec la FNAR accompagne les Associations Régionales dans la réalisation d'un recensement auprès des organismes visant à :

- Identifier les démarches d'engagements pris et/ou en cours par les organismes,
- Cerner les perspectives que chacun d'entre eux se donne en matière de prise d'engagements,
- Repérer les éventuels besoins d'accompagnement pour y parvenir.



- Un rôle de "baromètre" de la prise d'engagements : ce recensement est amené à être reconduit régulièrement par les Associations Régionales.



5



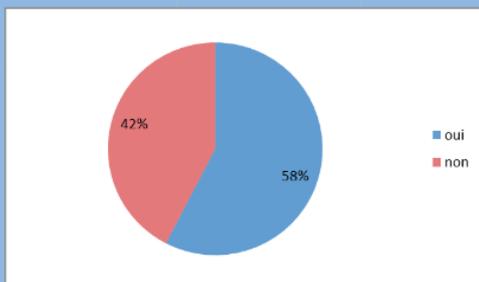
- Un sondage en ligne diffusé par 20 Associations Régionales à l'ensemble de leurs organismes adhérents.
- 254 organismes répondants au 23 novembre, soit un taux de retour de 47%.



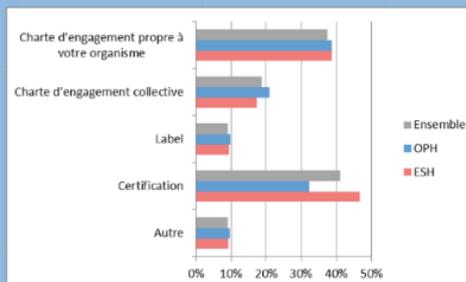
## La situation actuelle

- Formalisation d'un engagement de service : près de 60% des organismes
- Formes d'engagement de service les plus répandues :
  - la charte (propre à l'organisme ou collective)
  - la certification

Pourcentage d'organismes ayant formalisé un engagement qualité de service



Type d'engagements qualité de service

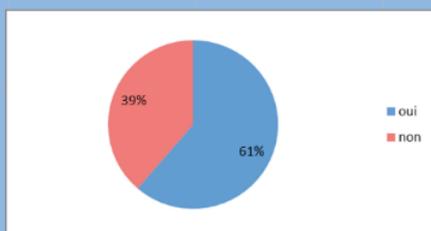


Autre : CUS, contrat de service, HSS

## Autres types de démarches qualité de service : initiés par 60% des organismes

- démarche RSE (49%)
- projet d'amélioration de la relation client (27%)
- projet de gestion de site (13%)
- diagnostic conseil HQS (17%)

Types de démarches initiées



Pourcentage d'organismes ayant initié d'autres types de démarches

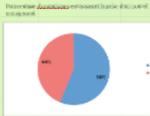


Autre :  
 - label Habitat Senior Service, Quali'Hlm, ISO 50001, ISO 9001, NF exploitation, rénovation HQE, Qualibat 2,  
 - démarches thématiques (accueil, traitement des réclamations, propreté des parties communes, ...)  
 - système qualité, engagements internes, amélioration continue, ...

# Les perspectives

**Hausse de la prise d'engagement :**

• plus de la moitié des organismes envisage de prendre un ou d'autres engagements à l'avenir.

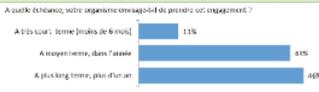


**Qual'Ilm : l'engagement le plus fréquemment envisagé par les organismes**



**Perspectives de mise en place des nouveaux engagements :**

• majoritairement à moins d'un an.



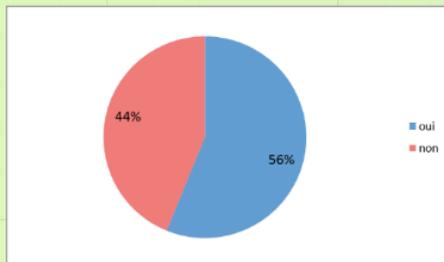
Besoin d'aide ?

# Les perspectives

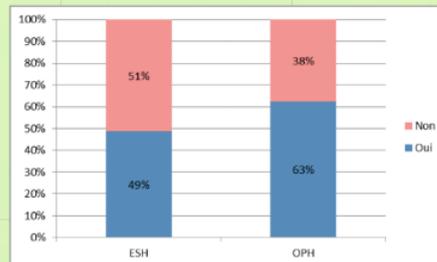
**Hausse de la prise d'engagement :**

• plus de la moitié des organismes envisage de prendre un ou d'autres engagements à l'avenir.

Pourcentage d'organismes envisageant la prise d'un nouvel engagement



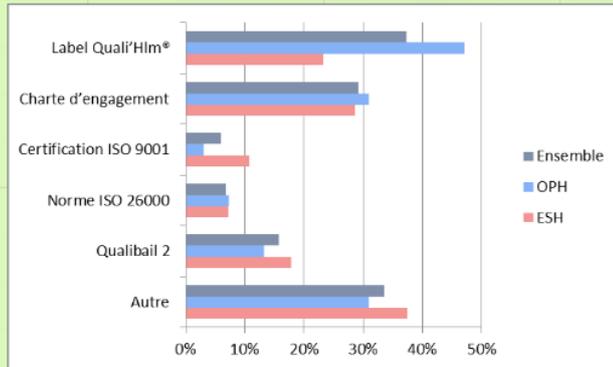
Pourcentage d'organismes envisageant la prise d'un nouvel engagement



**Qual'Ilm : l'engagement le plus fréquemment envisagé par les organismes**

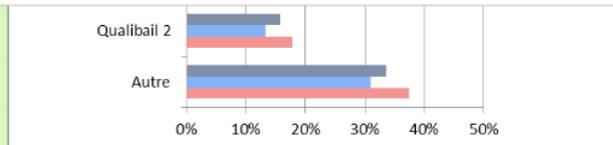
## Quali'Hlm : l'engagement le plus fréquemment envisagé par les organismes

Types d'engagements envisagés



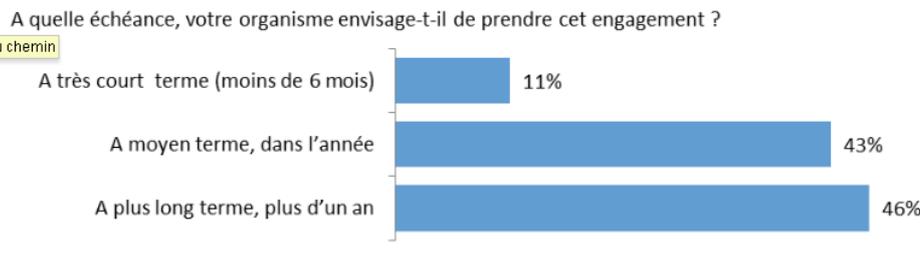
Autre : Contrat de service, démarche qualité, label Habitat Senior Service, engagement thématique, handicap...

Perspectives de mise en place des nouveaux engagements :  
 • majoritairement à moins d'un an.



Autre : Contrat de service, démarche qualité, label Habitat Senior Service, engagement thématique, handicap...

Perspectives de mise en place des nouveaux engagements :  
 • majoritairement à moins d'un an.



12

# Les besoins d'accompagnement

Identification de besoins d'accompagnement pour prendre de nouveaux engagements :

- Près de la moitié des organismes

Pourcentage d'organismes identifiant des besoins d'accompagnement



Nature des besoins :

- Appui méthodologique, expertise : près de 60% des organismes
- Recherche d'expériences à travers des échanges entre pairs : près de la moitié des organismes

Plus généralement, quels sont les besoins des leaders bénévoles ?



Rôle principal attendu des Associations Régionales, au côté de l'USH et des fédérations :

- Mise en réseaux inter-bailleurs



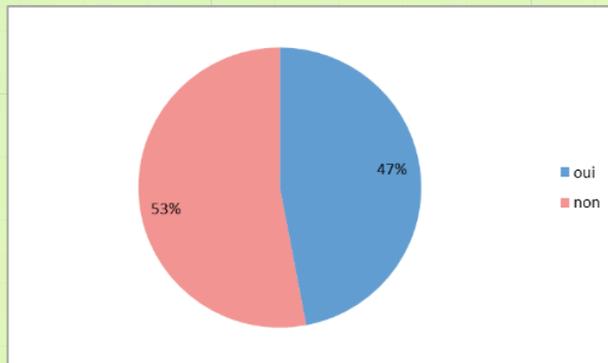
mer sur cette étape du chemin

Besoin d'aide

## Identification de besoins d'accompagnement pour prendre de nouveaux engagements :

- Près de la moitié des organismes

Pourcentage d'organismes identifiant des besoins d'accompagnement



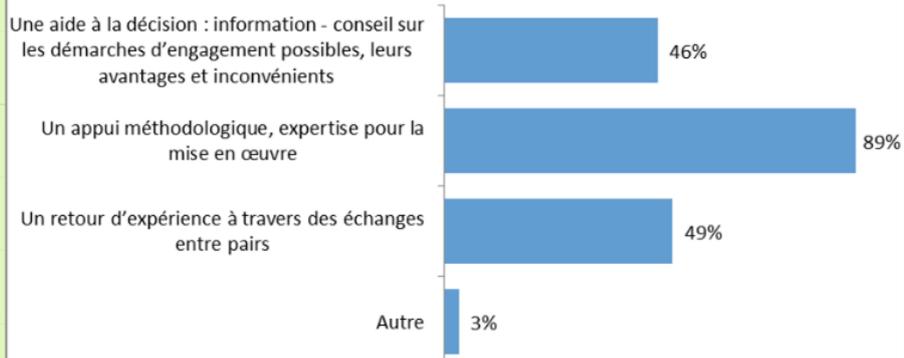
mer sur cette étape du chemin

Besoin d'aide

### Nature des besoins :

- Appui méthodologique, expertise : près de 90% des organismes
- Retour d'expérience à travers des échanges entre pairs : près de la moitié des organismes

Plus précisément, quelle est la nature des besoins identifiés ?



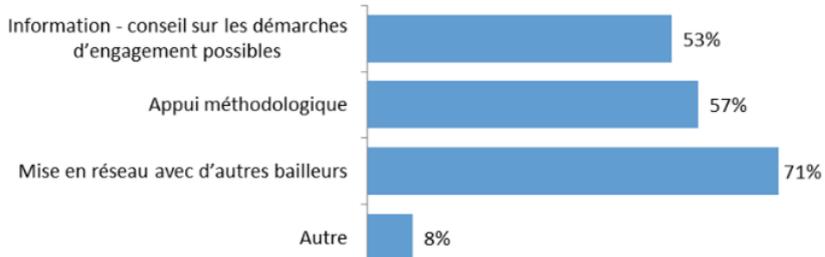
15

Besoin d'aide ?

### Rôle principal attendu des Associations Régionales, au côté de l'USH et des fédérations :

- Mise en réseaux inter-bailleurs.

Sur quels aspects, l'AR peut-elle vous aider ?



Autre : aide financière, FSI, ...

16

ner sur cette étape du chemin

Besoin d'aide ?

# Les engagements qualité dans le logement social : où en est-on ?

**L'enquête en cours**

1. Contexte et objectifs de l'étude

2. Méthodologie de l'enquête

3. Résultats préliminaires

4. Synthèse des conclusions

5. Perspectives de l'étude

**La situation actuelle**

6. État des lieux des engagements qualité

7. Analyse des pratiques existantes

8. Identification des besoins et des attentes

**Les perspectives**

9. Synthèse des recommandations

10. Plan d'action

**Les besoins d'accompagnement**

11. Synthèse des besoins

12. Recommandations

