

La démarche d'engagement Qualité de Service en Champagne-Ardenne:

De la valorisation
à l'amélioration
des pratiques



Pourquoi communiquer autour d'une charte régionale d'engagement sur la qualité de service ?

Une réponse collective aux enjeux de notre branche professionnelle

- Répondre aux objectifs du projet HLM en Fédérant les organismes au niveau régional et en développant une synergie inter bailleur tout en renforçant la coopération avec les différents acteurs de l'habitat.
- Se préparer à faire la preuve de la qualité du service rendu (De la mesure de la satisfaction à la mesure de la performance)
- Offrir une vision actualisée du monde HLM : Faire connaître nos pratiques et nos efforts pour satisfaire les locataires et faire évoluer notre image
- Véhiculer la réalité des engagements de performance pris par les bailleurs qui induisent des efforts financiers souvent méconnus voir occultés

Pourquoi communiquer autour d'une charte régionale d'engagement sur la qualité de service ?

Impulser et maintenir une dynamique régionale autour de ce sujet

- **Faire état** de la prise de conscience et la mobilisation collective des organismes sur ce sujet
- **Initier** une démarche auprès des différentes cibles (élus et locataires) et les sensibiliser à nos actions et notre mouvement
- **Valoriser les engagements** qui seront pris, les faire connaître et s'en servir comme point de départ des actions collectives à mettre en œuvre
- **Mettre en œuvre** un plan d'action régional sur les axes d'amélioration collective

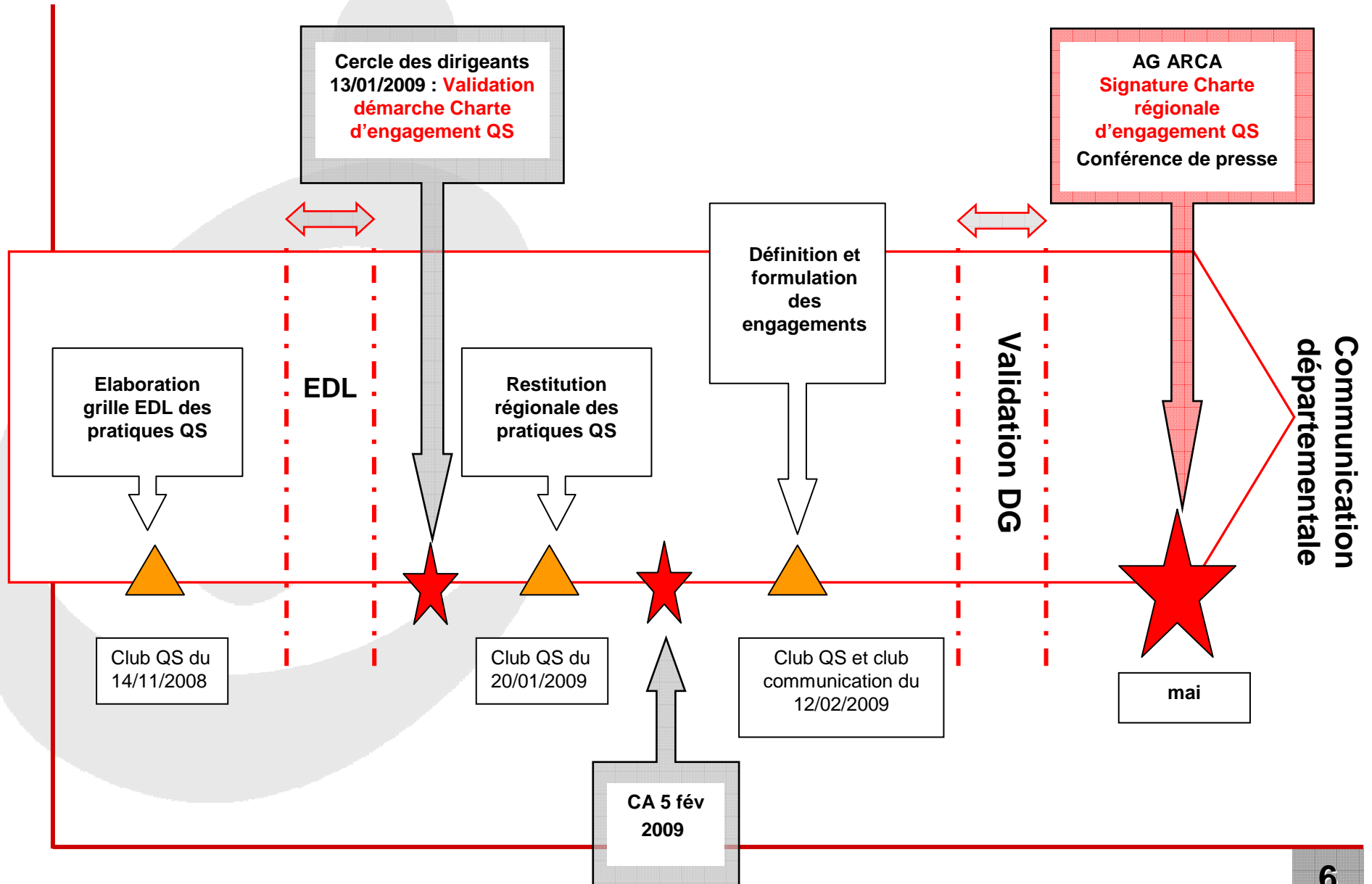
Quelques ingrédients pour la mise en place de la démarche

- **Un portage politique fort** et une volonté de mettre en place une synergie collective (président et directrice d'AR)
- **Un pilotage de la démarche clair et articulé** avec le CA de l'AR (chargée de mission AR / référent qualité du Club / expert Dlap)
- **Des instances de validation** de la démarche régulièrement interrogées (club des dirigeants et CA)
- **Un espace de production et de travail** collectivement investi : le club QS
- **Un objectif de communication et d'affichage externe intégré** très en amont de la démarche

Les 2 étapes de la démarche (octobre 08 Mars 09)

Etape 1 : Pour coproduire les valeurs et le sens du message régional sur la qualité de service

1. Définition collective des enjeux et objectifs de la démarche régionale
 - ➔ *Partager la démarche et produire du sens*
2. Coproduction d'une grille des pratiques QS
 - ➔ *Repérer les champs de la QS concernés*
3. Réalisation d'auto diagnostic en interne
 - ➔ *Recueillir des information concrètes, communes, partageable sur les pratiques des organismes*
4. Analyse des pratiques sous l'angle Valorisation / Amélioration
 - ➔ *Faciliter la production des 2 documents*



Etape 2: Formalisation des documents et déploiement du plan de communication

1. Structuration / formalisation et rédaction collective de la charte d'engagement et de la plaquette club QS
2. Confrontation et lecture critique avec l'appui du Club Communication de l'AR

Deux productions



Une plaquette de valorisation



Des engagements d'amélioration



Charte Régionale d'Engagement pour la Qualité de Service

Les organismes HLM de la Champagne-Ardenne, un Territoire, des Valeurs Communes

Travailler en semble autour de la qualité de service pour :

- ✓ Poursuivre et renforcer leurs compétences métiers liées à la gestion de la qualité
- ✓ Maintenir et améliorer la qualité de service à l'entrée du locataire dans les lieux
- ✓ Améliorer la propreté des parties communes et des abords extérieurs en lien avec les différents acteurs concernés
- ✓ Veiller quotidiennement à la qualité du fonctionnement des équipements et à leur sécurité
- ✓ Progresser sur le traitement des demandes d'intervention
- ✓ Œuvrer à la qualité du cadre de vie en développant le partenariat sur les territoires
- ✓ Diversifier et améliorer la communication aux locataires
- ✓ Renforcer la relation avec les fournisseurs et travailler avec des prestataires de qualité

Outre ces 8 engagements - métier, ils s'engagent à

- ✓ Impliquer les associations de locataires au sein du club qualité de service de l'ARCA, dans le cadre d'une démarche participative



Etape 2: Formalisation des documents et déploiement du plan de communication

3. Plan de communication et dispositif de déploiement

- Communication lors de la signature de la Charte en présence de Luc CHATEL
- Communication au niveau national article dans Actualités Habitat (à venir)
- Déploiement du plan de communication au niveau départemental dernier semestre 2009 Acté lors de l'AG de l'ARCA

Propositions du Club Communication via le forum ARCA :

- Réalisation d'un dossier
- Presse / reportage
- Conférence de de presse
- Rando presse
- Diffusion des documents

La question du financement

Perspectives et mise en œuvre de la charte d'engagement

- ⇒ Mise en œuvre du plan d'action régional (priorisés lors du Club QS de Juin à 1.5 an sur la propreté, le management et compétences métiers et les réclamations)
- ⇒ Objectif à moyen terme à l'échelle régionale : se rapprocher des instances départementales de représentants de locataires pour présenter, partager les préoccupations et les impliquer dans la recherche d'amélioration de la QS des organismes à l'échelle régionale.