

Comité exécutif du 17 mai 2023

Dossier qualité de service Bilan de la Commission pour 2022 et perspectives de travail 2023

1. Qualité de service, une mobilisation réaffirmée dans un contexte de crise

Pour le Mouvement Hlm, la qualité du service rendu aux locataires constitue un enjeu stratégique et un impératif qui doit être assuré par tous les organismes et sur tous les territoires.

Dans le contexte actuel marqué par une nécessaire maîtrise des dépenses par les organismes Hlm (RLS, hausse des taux d'intérêts, ...), la Commission souhaite rappeler que le maintien de qualité de service doit demeurer une priorité. La relation de confiance et de proximité au quotidien notamment auprès des publics les plus fragiles est un atout et une responsabilité qu'il convient de préserver.

En 2022, la Commission Qualité de service s'est fixé une nouvelle feuille de route, actée par le Comité Exécutif de l'Union sociale pour l'habitat, en lien avec le mandat de l'action régionale et la poursuite des plans d'actions des fédérations d'organismes.

Cette feuille de route s'articule autour de 5 axes forts :

1. Favoriser une écoute plus qualitative centrée sur les besoins et l'expérience clients en complément de la mesure de la satisfaction locataire
2. Accompagner le développement de nouveaux services aux locataires et aux territoires
3. Poursuivre l'engagement Qualité de service de la profession par une labellisation ou une certification. Assurer le déploiement et la promotion des évolutions du label Quali'Hlm : Mentions spéciales « accompagnement du vieillissement » et « parcours résidentiel ».
4. Favoriser les conditions de mise en œuvre d'une qualité de service sur l'ensemble des territoires et des résidences
5. Accompagner les stratégies de digitalisation de la relation clients et d'optimisation de la gestion de proximité

2. Des avancées réelles et perçues par les locataires

• Ecoute-client et mesure de la satisfaction locataire

En 2022, l'USH a réalisé la deuxième édition de « l'observatoire de la perception de la qualité du cadre de vie dans l'Habitat ». Cette seconde édition, dans un contexte marqué par la crise sanitaire, montre une consolidation des résultats positifs observés en 2019. Le niveau de satisfaction global des locataires du parc social concernant le leur logement, leur quartier et leur bailleur se maintient à un niveau élevé et supérieur ou égal à 80 %. 83% des locataires se disent globalement satisfaits de leur logement. Ils sont près d'un sur deux (46%) à se déclarer « *très satisfaits* », une proportion en forte hausse depuis 2019 (+12 points). Concernant leur quartier, 82% des locataires de logement social se déclarent satisfaits, dont 34%, *très satisfaits*.

Des points de progrès demeurent et se confirment depuis 2019, en particulier l'isolation thermique et phonique des logements, la propreté des parties communes, l'efficacité et la réactivité du bailleur face

aux sollicitations, le traitement des demandes de mutation, ainsi que les questions de tranquillité et de sécurité dans le quartier.

- **Accompagner les nouveaux services aux locataires et aux territoires**

La Commission s'est fixée pour objectif d'identifier les impacts de la crise sanitaire en matière de relation locataire et de gestion locative. Si cette crise a nécessité des réponses immédiates, elle a aussi ouvert le champ des possibles pour les organismes Hlm. Dans certains cas ces transformations de pratiques, d'organisation et parfois même de périmètre d'activité ont été préalables à la crise. Ce travail d'observation et de compréhension des transformations qui sont à l'œuvre ont fait l'objet de plusieurs publications (cf. annexe).

Pendant la crise sanitaire du Covid, les organismes ont aussi démontré leur capacité à accompagner les publics isolés et vulnérables et en particulier les personnes âgées. Si là encore ces initiatives ont été menées dans l'urgence, elles pointent la nécessité de mieux repérer et par là même de construire des méthodes et des outils adaptés comme évoqués dans le Signets n°13 « Repérer les situations de fragilité des locataires » (cf. annexe).

- **Dispositif d'appui aux situations complexes**

En 2022, l'USH a renouvelé son dispositif d'appui solidaire pour l'analyse et le traitement de situations de gestion les plus complexes, Ces appuis financés par l'USH et dispensés par des cabinets externes, ont soutenu 12 situations locales. Ils ont permis d'élaborer un diagnostic et un plan d'action partagés avec l'organisme ou en inter-organismes, majoritairement sur des problématiques de tranquillité et sécurité.

Par ailleurs, l'USH a révisé la grille d'autodiagnostic des situations complexes afin de mieux répondre aux attentes des organismes.

Fin 2022, une expérimentation a été engagée avec 4 organismes pour tester de nouvelles approches pour remédier aux phénomènes de jets d'ordures par les fenêtres. Des mini-conférences sont également organisées afin de partager les enseignements.

- **Remise en état des logements à la relocation**

La Commission Qualité de Service a proposé d'étudier les stratégies et pratiques d'un panel de 8 organismes en matière de remise en état des logements à la relocation afin d'appréhender leurs impacts sur l'attractivité du patrimoine et la satisfaction des locataires entrants et sortants. Cette étude dont les 1ers enseignements et recommandations ont été présentés aux membres de la Commission début janvier, fera l'objet d'un Cahier Repères ainsi que d'un Webinaire le 9 juin 2023.

- **Poursuivre l'engagement Qualité de service de la profession par une labellisation ou certification.**

La Commission invite chaque organisme à s'engager dans une démarche de labellisation (Livia, Quali'Hlm...) ou de certification (Qualibail, ISO 9001...).

Label Quali'Hlm suit un déploiement constant depuis 2020 avec 58 organismes labellisés dont plus d'une trentaine en renouvellement. En comptabilisant les bailleurs engagés dans la démarche, ce sont près d'une centaine d'organismes qui sont dans le dispositif. L'année 2022 a également été marquée par un élargissement du comité de labellisation avec l'entrée de la CNAV et de la Caisse des dépôts et consignations.

En outre, les évolutions du Label se poursuivent, avec plus d'une dizaine d'organismes qui se sont engagés dans les mentions spéciales « accompagnent du vieillissement » et « parcours résidentiel ». Le Label adapté Quali'Hlm "Résidences thématiques" est en cours d'expérimentation avec en accompagnement la mise en place de formations "prise en main" en direction des auditeurs agréés et des organismes intéressés (une douzaine).

Le renouvellement de la liste des auditeurs agréés a été organisé, avec la délivrance d'une formation dédiée pour attester des agréments nouveaux ou des renouvellements d'agréments. Ce sont ainsi 18 auditeurs qui sont concernés, pour le 3ème cycle de vie du Label.

Enfin, des actions de communications ont été menées avec la refonte de la plaquette institutionnelle qui présente le Label de la branche professionnelle, ainsi que la création d'un film animé mis en ligne sur le site de l'USH.

3. Priorités d'action pour 2023

Lors de la réunion du 12 janvier 2023, la Commission Qualité de service propose d'engager une réflexion sur 3 nouveaux thèmes de travail prioritaires, en complément de la poursuite des axes de la feuille de route 2022/2024 :

- **La relation client/locataire**

La crise sanitaire a conduit les organismes Hlm à adapter ou développer de nouveaux services numériques tels que la digitalisation de la relation locataire (extranet...) et la dématérialisation de certaines démarches (paiement en ligne, demande technique...). Pour la Commission, la confiance, la proximité et le professionnalisme des organismes sont des éléments constitutifs de la relation locataire. Ces préoccupations interrogent donc :

- l'impact des **outils et services numériques dans l'organisation** de la relation client et sa capacité à répondre aux attentes et à la satisfaction client, ainsi qu'à faciliter les missions des équipes et plus spécifiquement dans le traitement des réclamations.

- la prise en compte de « **l'expérience client** », c'est-à-dire le ressenti du locataire lors de ses interactions (contacts physiques ou numériques) avec son bailleur et sa capacité à répondre à ses attentes en termes d'écoute, de disponibilité, de personnalisation des réponses, de simplification des démarches et d'inclusion des ménages les plus fragiles ?

- **Les relations de voisinage** constituent un point de plus en plus sensible dans les enquêtes de satisfaction, notamment depuis la crise sanitaire. La Commission propose en lien avec la Commission Quartiers d'engager un travail comprenant deux dimensions. L'enjeu, d'une part, des relations de voisinage comme une ressource / entraide entre locataires et d'autre part de la résolution des conflits de voisinage, qui se sont de l'avis de nombreux organismes intensifiés ces derniers mois.

- **Le traitement des demandes de mutation.** L'observatoire BVA souligne qu'une majorité des locataires qui ont fait une demande de mutation (20 % du panel), décrit les différentes étapes de la demande comme étant très ou plutôt facile. Mais pour une minorité non négligeable, les phases de recherche d'information en amont et de suivi de la demande ont été perçues comme très difficiles (respectivement 38 et 40 %). Le système d'attribution très administré peut-être perçu comme en décalage avec des objectifs de qualité de service. Cette insatisfaction peut s'expliquer à la fois par une absence de réponse, notamment en contexte de tension du marché, mais aussi l'absence de prise en compte ou d'information sur le traitement de leur demande. La Commission propose de travailler ce sujet en lien avec la commission "attributions, mixité et gestion sociale". Il est précisé que l'approche sur ce thème est bien sur la mutation sous l'angle de la satisfaction client.

- oOo -

4. Annexes

- Publications de l'USH en 2022 sur la thématique Qualité de service



- **Événements organisés en 2022**

- 14 réunions organisées par les Associations régionales en lien avec l'USH
- 2 rencontres du club Quali'Hlm
- 2 séminaires des auditeurs Quali'Hlm
- 3 formations-actions autour du Label et du Label Résidences thématiques
- 1 formation d'agrément Quali'Hlm dans le cadre du renouvellement de la liste des auditeurs
- 2 rencontres professionnelles
 - « Quel rôle peut jouer la communication contre les incivilités du quotidien » Journée professionnelle du 24 mai 2022/ 120 participants
 - Qualité de service : relation aux demandeurs et locataires à l'heure du numérique quels impacts quelles limites ? – Rencontre professionnelle au congrès de Lyon 28 septembre 2022 : 350 participants



- **Déploiement du label Quali'Hlm au 31/12/2022**

