

# LA PLACE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES ORGANISMES HLM DE PICARDIE

SYNTHESE DES ENTRETIENS

Février 2008

## EDITO

Entre mai et octobre 2007, l'URH (Marie Mérieux), soutenue par la DLAP (Rachel Aubert), a réalisé un état des lieux exhaustif sur la place de la qualité de service dans les organismes picards. Cet état des lieux a pris la forme d'entretiens approfondis sur la base d'une grille avec chaque Directeur Général et le référent qualité de l'organisme, lorsque celui-ci était identifié.

Le but de ces entretiens était, parallèlement à la mobilisation collective via le Club Qualité de service de l'URH, et parce qu'il n'y a pas de démarche qualité uniforme ou standardisée pour l'ensemble des bailleurs, d'aller à la rencontre de chaque organisme. Ces entretiens ont permis de faire le point sur la manière dont ce projet est conduit mais aussi, dans le cadre d'un échange, de donner des clés sur les pistes de progrès en termes d'actions à mettre en place et de conduite de projet.

En outre, ce travail a permis de recueillir pour l'ensemble des organismes picards des informations sur la place de la qualité dans l'organisation et les projets des bailleurs (pilotage du dossier, mise en place de la démarche, conséquence sur l'organisation) et les actions mises en place sur les principaux thèmes de l'engagement (propreté des parties communes, traitement des réclamations, communication avec les locataires, conditions d'entrée dans les lieux).

Enfin, cette enquête qualitative viendra compléter l'enquête de satisfaction 2008. Cette dernière permettra de mesurer l'évolution de la satisfaction des locataires par rapport à 2004 et donc l'impact des actions mises en place par les organismes.

Ce recueil d'informations constitue un apport de matières conséquent à partir duquel l'URH pourra alimenter les échanges lors des réunions du Club Qualité (solicitation de tel ou tel organisme pour témoigner sur une action spécifique mise en place...) et réfléchir à un plan d'action régional pour la période 2008-2011 (date de la prochaine enquête de satisfaction locataires).

## SOMMAIRE

**Edito**.....P1

**La place de la qualité dans les organisations**.....P2

1. le pilotage de la qualité
2. la mise en place de la démarche qualité
3. les conséquences sur l'organisation
4. la concertation avec les associations de locataires

**Les thèmes de l'engagement**.....P5

1. la propreté des parties communes
2. le traitement des réclamations
3. la communication
4. les conditions d'entrée dans les lieux



**URH PICARDIE**

**Date de publication : 05 février 2008**

# I. La place de la qualité dans les organisations et les projets des bailleurs.

*Les démarches d'amélioration du service rendu dans le logement social, comme dans la plupart des autres secteurs d'activité, ne constituent pas un processus uniforme ou standardisé pour l'ensemble des bailleurs. Le choix de la démarche est fonction de plusieurs facteurs et en particulier de la culture et du projet d'entreprise, du contexte local et des ressources internes...*

*Cette dynamique se traduit donc par des démarches multiples : projet d'entreprise, actions globales ou ciblées sur un domaine d'activité, actions territoriales, mise en place de référentiels internes ou de chartes d'engagements voire certification.*

*Pour autant, quelle que soit la démarche engagée par les bailleurs, le pilotage est toujours placé au plus haut niveau de la hiérarchie de l'organisme avec des déclinaisons opérationnelles qui diffèrent : création de services ad hoc ou mission confiée à une direction opérationnelle.*

## 1. LE PILOTAGE DE LA QUALITE

A l'exception d'un organisme, **la qualité de service est pilotée stratégiquement par la direction générale**. Au quotidien la qualité est portée par :

- le DG et un(e) chargé(e) de mission/une assistante dédiée (4 organismes)
- un directeur de service (Habitat, Gestion de proximité, Clientèle, Communication) (5 organismes)
- un responsable qualité identifié rattaché à la direction générale ou à un service (4 organismes)
- une cellule qualité (3 organismes)

### Le management de la qualité, préalable à l'engagement

Les résultats de l'enquête de satisfaction de 2005 ont été la base du travail de la **Maison du Cil** sur la qualité de service. Un véritable management de la qualité dans l'entreprise a été mis en place. Le pilotage du dossier est assuré par la Direction et relayé dans l'organisme par une structure Qualité composée de 4 personnes.

Un manuel Qualité, recueil de tous les process qualité de l'entreprise, a été élaboré ; il sert d'appui à la réalisation d'audits internes. Parallèlement, des groupes de travail ont été mis en place et leurs travaux ont aboutis, début 2007, à l'écriture d'une charte d'engagements. Avant sa communication aux locataires et partenaires, chaque engagement a été testé et validé pour s'assurer qu'il pourrait être tenu.



### La certification, un levier pour conduire le changement, améliorer les pratiques et s'engager sur le service rendu.

Engagée depuis 10 ans dans des démarches qualité, la **SIP** a d'abord souhaité remettre à plat ses pratiques en s'appuyant sur la certification ISO 9001 pour améliorer le système de management des process « production neuve » en 1998 puis « gestion locative » en 2001.

Aujourd'hui, la SIP souhaite aller encore plus loin dans le service aux locataires et, pour cela, mettre en place une charte d'engagement de service. Pour ce faire, l'organisme s'appuie sur le référentiel Qualibail et va en développer certains points dès 2008.

## 2. LA MISE EN PLACE DE LA DEMARCHE QUALITE

La quasi intégralité des organismes est engagée dans une **démarche de projet d'amélioration de la qualité du service rendu**. Cette démarche prend plusieurs formes :

- un projet d'entreprise avec un volet qualité (12 organismes)
- la mise en place de groupes de travail thématiques spécifiques (inter services, inter métiers...) (9 organismes)
- une ou des chartes globales d'engagement ou sur des thèmes particuliers (6 organismes)
- une certification (1 organisme)

Les **groupes de travail** mis en place dans les organismes portent sur de nombreux thèmes dont :

- la chaîne locative (travail sur le parcours d'un demandeur de logement et comment l'améliorer) (3 organismes)
- les astreintes (1 organisme)
- les métiers de la proximité (rôle des gardiens, chargé(e) d'accueil, chargé(e) de clientèle...) (3 organismes)
- la propreté des parties communes (4 organismes)
- la relation clientèle (7 organismes)
- l'accueil des locataires (2 organismes)
- les outils (télécommunications, informatique, courriers...)(4 organismes)
- les réclamations (4 organismes)
- les fournisseurs (1 organisme)

Par ailleurs, de nombreux organismes ont, au cours de leur démarche qualité, travaillé à la **réécriture de certaines procédures** concernant :

- Les états des lieux (3 organismes)
- La gestion locative (3 organismes)
- La gestion des contentieux (2 organismes)
- La propreté des parties communes (5 organismes)
- Les réclamations (4 organismes)

### L'importance de la mobilisation des personnels :

Conscients de l'importance de la mobilisation de leur personnel, Sapi Habitat et ICF Nord Est font parti des organismes qui ont eu à cœur de développer une culture d'entreprise sur la qualité de service.

**Sapi Habitat** a par exemple organisé une journée du personnel adhoc au cours de laquelle les membres des groupes de travail ont rendu leurs conclusions. Les engagements de la société ont aussi été expliqués à cette occasion à l'ensemble des collaborateurs.

**ICF Nord Est** réunit régulièrement ses directeurs fonctionnels et opérationnels pour débattre sur la qualité de service. Cette mobilisation des cadres dirigeants facilite la transmission de cet enjeu aux autres salariés de l'entreprise.

### La qualité comme culture transversale

Depuis fin 2006, à l'**OPAC d'Amiens**, la qualité de service, pilotée par la direction générale, est organisée en mode projet. Cette configuration permet de lutter contre le cloisonnement des services. 4 groupes de travail ont ainsi été créés (traduction de l'enquête de satisfaction en plan d'actions, outil téléphonie, parties communes, gestion de la relation client).



Chaque groupe de travail est composé d'un directeur de service référent et d'un chef de projet, moins élevé dans la hiérarchie de l'organisme, qui anime le groupe. Les travaux de ces groupes ont abouti à une quarantaine de projets. Leur suivi par tableaux de bords avec des exigences de qualité est assuré par l'assistance de direction qui a aussi en charge le contrôle interne. Cette personne aide aussi à la formalisation des projets.

Enfin, différents **outils de suivi** ont été mis en place :

- des séminaires pour les cadres dirigeants ou des journées du personnel pour la mise en place de la stratégie d'entreprise avec point sur l'avancement de la démarche qualité (3 organismes)
- des comités de suivi (impayés, expulsions, réclamations...) généralement interservices à partir de tableaux de bord (4 organismes)
- des tableaux de bords, des revues de projets (5 organismes)
- un audit interne ou externe (2 organismes)
- un baromètre continu de la satisfaction client (annuel ou continu) (2 organismes)

### 3. CONSEQUENCES DE LA DEMARCHE QUALITE SUR L'ORGANISATION

La mise en place de la démarche qualité de service dans les organismes a entraîné pour la plupart d'entre eux des **modifications dans leur organisation** :

- la réorganisation du dispositif de proximité (réorganisation des agences, adaptation du dispositif aux groupes immobiliers, informatisation des loges gardiens...) (6 organismes)
- le recrutement de personnels de proximité (gardiens, femmes de ménages) et/ou des recrutements spécifiques pour l'acculturation du personnel à la démarche QS (contrôleurs techniciens, animateur de dispositif) (10 organismes)
- la réorganisation des profils de postes et/ou la mise en place de chaîne de services (5 organismes)

Ces modifications ont souvent nécessité :

- Un **accompagnement ponctuel** ou sur l'ensemble de la démarche par un bureau d'études/de conseil (7 organismes)
- le **recours à des métiers particuliers** (ergothérapeute, électricien...) pour répondre à certaines problématiques (2 organismes)

Certains bailleurs ont souhaité faciliter ces modifications en proposant des **formations à leur personnel** (formation à un outil informatique, aide à l'expression écrite et orale des personnels de proximité, sessions de compréhension des cultures...) (8 organismes)

#### Un plan d'entreprise pour fédérer les actions et les énergies.

Arrivé en 2005, le directeur général de **l'OPAC de Saint Quentin** a souhaité réorganiser en profondeur l'office municipal pour poser les bases de la qualité du service rendu aux locataires : transformation en OPAC, dossier ANRU, remise à plat des ressources humaines...

Parallèlement, de nombreuses mesures visant à améliorer le service rendu ont été mises en place grâce à une forte mobilisation du personnel de terrain. Pour coordonner ces actions à l'échelle de l'organisme, l'OPAC se fait actuellement accompagner par un cabinet de conseil pour l'élaboration de son plan d'entreprise dont un volet concernera spécifiquement la qualité de service.

### 4. LA CONCERTATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

La quasi-totalité des organismes rencontre régulièrement leurs associations de locataires dans le cadre des conseils de concertation locative. Selon les organismes, ces instances sont réunies de façon régulière ou ponctuellement en fonction de l'avancement des dossiers.

Aux dires des bailleurs, ces associations, loin d'être représentatives de l'ensemble des locataires, sont globalement très peu impliquées dans la vie des organismes. Ces derniers regrettent d'ailleurs cet état de fait. Une meilleure concertation avec les associations, sensées jouer le rôle de relais avec les locataires, leur permettrait de mener plus sereinement certains dossiers (réhabilitations, modification du dispositif de proximité...).

***Partout, même si l'on note pour l'instant que les engagements de service restent peu nombreux ou peu formalisés, un processus est en marche en terme d'amélioration du service rendu. Une partie des organismes a profité de l'enquête de satisfaction 2004 pour poser les bases d'un travail de fond sur la qualité. Quelques organismes en difficulté sont partis un peu plus tard afin de palier en amont à certains dysfonctionnements (ressources humaines défaillantes, patrimoine vétuste, problèmes financiers) ; leur réorganisation est réalisée ou en cours avec souvent pour fondement une démarche qualité.***

## II. Les thèmes de l'engagement :

L'engagement professionnel pris par l'ensemble du Mouvement Hlm à Lille en 2003 portait sur 6 points :

- la propreté des parties communes et des abords des immeubles,
- la qualité de l'accueil et le traitement des réclamations,
- la communication avec les habitants,
- les conditions d'entrée dans les lieux.
- la maintenance et fonctionnement des équipements,
- la qualité du cadre de vie,

La première enquête de satisfaction réalisée en 2004 a mesuré la satisfaction des locataires du parc Hlm régional sur ces 6 items. Il en est ressorti que la propreté des parties communes et le traitement des réclamations étaient des motifs d'insatisfaction importants pour les locataires. Ce sont donc sur ces sujets que les organismes ont agi en priorité à partir de 2005. Cependant, la communication avec les locataires et les conditions d'entrée dans les lieux ont aussi généré des plans d'actions d'envergure chez de nombreux bailleurs.

### 1. LA PROPETE DES PARTIES COMMUNES

Aujourd'hui, le **nettoyage des parties communes est effectué par :**

- Le personnel de proximité de l'organisme uniquement (3 organismes)
- Une entreprise prestataire (1 organisme)
- Le personnel de l'organisme ou une entreprise prestataire selon les sites et les périodes de l'année (congés) (10 organismes)
- Les locataires sur certains ensembles immobiliers (1 organisme)

Beaucoup d'organismes ont revu le **contenu de la prestation nettoyage :**

- En définissant des standards de propreté (9 organismes)
- En mettant à plat les plannings de passage (6 organismes)
- En travaillant sur un cahier des charges propreté (2 organismes)
- En inscrivant ces nouvelles règles dans les contrats avec les prestataires (5 organismes)
- En prenant des engagements dans une charte (1 organisme)

#### Un cadre précis pour la propreté des parties communes.

Première étape d'un long travail sur la propreté des parties communes, **Oise Habitat** a élaboré un Référentiel Ménage qui détaille entre autres les standards de propreté sur l'ensemble du patrimoine. Pour faciliter sa mise en place, des contrôleurs-techniciens ont été recrutés dans chaque agence pour, dans un premier temps, expliquer les nouvelles exigences de l'organisme aux gardiens et aux entreprises de nettoyage. Dans un deuxième temps, ils seront chargés de vérifier la bonne exécution des prestations.



Parallèlement, les cages d'escaliers sont décapées afin d'en faciliter le nettoyage. Enfin, les locataires sont responsabilisés par l'affichage du passage des agents d'entretien.

Des **processus de contrôle de la prestation** ont été mis en place :

- Des grilles de contrôle et/ou des tableaux de bord et/ou la prise de photos témoins (8 organismes)
- La redéfinition de la fréquence des contrôles (11 organismes)
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction locataires sur ce thème (2 organismes)
- Le suivi effectué par un comité dédié (1 organisme)
- Des rencontres avec les prestataires (annuelle, mensuelle...) (5 organismes)

### Un contrôle plus pointu pour améliorer la qualité de la prestation.

A **Picardie Habitat**, la prestation ménage est réalisée par des gardiens ou des entreprises selon les sites. L'échéance d'un nouvel appel d'offre pour le nettoyage des parties communes en 2006 a encouragé l'entreprise à mener une réflexion sur la prestation souhaitée. Un groupe projet composé en partie de collaborateurs de terrain y a travaillé. Les dispositifs de contrôle ont aussi été repensés avec l'appui d'un cabinet de conseil. Dorénavant, des contrôles inopinés et contradictoires sont régulièrement effectués et des enquêtes de satisfaction sur la propreté sont réalisées deux fois par an. Déçu par quelques prestataires, l'organisme est en train de mettre en place un système de suivi des fournisseurs, avec un dispositif d'alerte (A, B, C). Cela devrait permettre de prévenir les dérapages dans l'exécution de la prestation.

Ces mesures ont incité certains organismes à repenser leur **système de management du personnel d'entretien** :

- Par un travail sur les conditions de travail avec la médecine du travail (produits, matériel) (3 organismes)
- Par de la formation pour harmoniser les pratiques sur le terrain (4 organismes)

Ou ont été accompagnés par des **actions spécifiques visant à améliorer sur le long terme la propreté des parties communes** :

- Un programme de remise à neuf des parties communes (3 organismes)
- La sortie systématique des ordures par la condamnation des vides ordures, des locaux poubelles et des caves) (3 organismes)

Deux organismes ont souhaité associer leurs locataires à l'amélioration de la propreté en menant des **actions de communication et de sensibilisation** :

- Par l'affichage du planning ou passage du personnel d'entretien
- Par la coproduction et la signature de charte de bon voisinage

### Une refonte du dispositif de proximité pour améliorer la propreté des parties communes.

Insatisfait des prestations de ses entreprises de nettoyage, l'**OPSOM** a décidé de gérer cette action uniquement en interne. Pour cela, l'organisme a profondément réorganisé son dispositif de proximité. De nouveaux gardiens ont été recrutés dans les résidences qui en étaient dépourvues. Dans un souci de baisse des charges locatives, les secteurs d'intervention du personnel en place ont été reconfigurés pour regrouper au moins 100 logements. Les gardiens ont été formés afin d'harmoniser leurs pratiques, mais peuvent adapter leur travail en choisissant leur matériel. Un nouveau poste de coordonnateur a été créé pour contrôler l'intervention du personnel de proximité avec l'appui d'une grille d'évaluation.



De plus, l'OPSOM mène une politique de sortie systématique de tous les containers et de condamnation des vides à ordures, des locaux-poubelles et des sous-sols afin d'éviter les odeurs et les squats.

## 2. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

*Les nombreuses mesures mise en œuvre dans le domaine du traitement des réclamations, ou plus globalement des demandes d'interventions (techniques ou non), visent à répondre à deux objectifs principaux. Le premier est d'agir sur les délais qu'ils soient de prise en compte de la demande du client ou du traitement de cette demande. Le deuxième objectif porte sur la qualité de la réponse proprement dite (qualité de l'intervention en cas de demande technique ou bien qualité de l'information fournie par exemple en cas de demande locative sur les APL, les charges...)*

*Chez certains organismes, ces objectifs sont formalisés et inscrits dans les contrats avec les prestataires, dans une charte avec les fournisseurs ou bien dans la charte d'engagement du bailleur.*

La quasi totalité des organismes se sont munis d'un **outil informatique pour améliorer le suivi des réclamations**. Il s'agit :

- D'outils développés en interne (5 organismes)
- D'outils disponibles sur le marché que les organismes ont plus ou moins adaptés aux problématiques internes (10 organismes)

L'utilisation de ces outils se fait depuis un lieu de saisie unique (1 organisme) ou des points multiples (11 organismes).

Ils permettent :

- L'automatisation des courriers (AR aux locataires, bons de commande aux entreprises) (3 organismes)
- Le partage et la traçabilité de l'information entre les collaborateurs (2 organismes)
- De planifier le travail des collaborateurs (2 organismes)
- D'informer en temps réel le personnel de proximité sur les réclamations et les travaux en cours sur leur secteur (1 organisme)

Les **procédures** ont été revues pour fluidifier la prise en charge des demandes d'intervention technique :

- par les entreprises prestataires sous contrat (8 organismes)
- par la régie ou le service technique de l'organisme (3 organismes)

Les **systèmes de contrôle du traitement de la réclamation** ont aussi été repensés. Les formes de mise en pratique varient selon les organismes. Il peut s'agir :

- De visite du personnel de proximité (3 organismes)
- De quitus signés par les locataires (3 organismes)
- D'enquêtes de satisfaction auprès de locataires (4 organismes)
- D'audiences des locataires par le Président, le Directeur, le responsable de la gestion de proximité... (1 organisme)
- Du contrôle des factures (1 organisme)

### **Les gestionnaires de proximité au cœur du contrôle du traitement des réclamations.**

A **Logivam**, les réclamations saisies dans l'outil informatique de la société sont toujours clôturées par les gestionnaires de proximité. Ces salariés, qui passent 80 % de leur temps sur le patrimoine, s'assurent que la réclamation a bien été prise en compte et traitée pour le locataire.

Par ailleurs, les gestionnaires effectuent un contrôle ciblé des interventions en vérifiant les travaux de certains corps de métiers ou les interventions de prestataires peu connus. Une charte est actuellement en projet pour formaliser les relations avec les fournisseurs.

Certains organismes ont entrepris de **formaliser leur relation avec les prestataires** intervenant sur les réclamations techniques :

- Par une charte fournisseurs (2 organismes)
- Par des réunions annuelles ou pluriannuelles avec les fournisseurs (4 organismes)
- Par la mise en place d'indicateurs de performance (2 organismes)

En dehors des horaires d'ouverture des locaux des organismes (soirées et week-end), des **services d'astreintes** existent chez certains bailleurs (6 organismes). Ces permanences téléphoniques sont effectuées par du personnel de l'organisme ou bien déléguées à une entreprise extérieure, qui se déplacent sur site en cas d'urgence. Pour les autres bailleurs, les locataires sont tenus informés des **procédures à suivre en cas d'urgence**.

### Un outil informatique pour optimiser le traitement des demandes d'interventions

L'**OPAL** s'est doté d'un outil informatique de gestion de la relation client performant. Celui-ci a contribué entre autres à fluidifier le traitement des réclamations grâce à l'automatisation des commandes aux fournisseurs sous contrat.

Permettant le suivi en temps réel des commandes, des retards et des exécutions l'outil a permis à l'organisme de développer des clauses contractuelles dans sa relation avec les fournisseurs.

La qualité des interventions des prestataires est vérifiée par des enquêtes de satisfaction auprès d'un échantillon de locataires concernés.

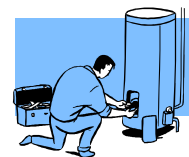


Par ailleurs, s'agissant de **la maintenance du patrimoine et des équipements**, l'ensemble des bailleurs y travaillent, mais cette question ne semble pas poser de problèmes particuliers.

Il faut noter l'effort important de mise en conformité des ascenseurs ainsi que des initiatives sur la mise en place de contrats de prévention, avec des prestataires, sur la sécurité des équipements.

### Augmenter le taux de pénétration dans les logements pour améliorer l'entretien des équipements

A la SA du Beauvaisis, une importante politique d'entretien du patrimoine a été mis en place avec une procédure de suivi et de contrôle des chaudières et des cumulus. Le prestataire est chargé de prendre les RDV. S'il a tout mis en œuvre pour assurer son intervention, mais que le rendez vous n'a pu être honoré à cause du locataire, la procédure interne de l'organisme prévoit l'envoi d'une lettre recommandée à ce dernier avec mise en demeure de prendre un rendez vous avec le prestataire. Si le locataire ne s'exécute pas, l'organisme peut l'assigner au tribunal. Cette démarche permet en amont à la SA de poser des exigences fortes sur la qualité des RDV au prestataire.



### 3. LA COMMUNICATION AVEC LES LOCATAIRES

Beaucoup d'organismes ont investi le champ de la communication avec leurs locataires, parfois depuis longtemps. On constate aujourd'hui une augmentation du nombre des documents de communication, avec une diversification des supports et une spécialisation des sujets abordés.

Ainsi à côté des **documents généralistes**, de type journal du locataire ou lettre de quartier (8 organismes), les bailleurs ont créé des **documents plus spécifiques** comme :

- Le livret d'accueil (12 organismes)
- La fiche contacts reprenant les coordonnées à retenir (3 organismes)

Des supports ont aussi été créés pour **faciliter la communication entre le personnel de proximité et les locataires** :

- Des fiches thématiques à destination des locataires ou des personnels (pour faciliter leur communication avec les locataires) (7 organismes)
- Des modèles d'affichage type pour les gardiens (4 organismes)

D'autres moyens de communication sur des **supports originaux** ont été mis en place :

- Des sites Internet (avec ou sans portail dédié aux locataires, aux partenaires voire aux collectivités locales) (10 organismes)
- Une chaîne de TV (1 organisme)
- Des messages sur appel à paiement ou courriers accompagnateurs (1 organisme)
- Des campagnes d'appels sortants du Centre de Relation Clientèle (1 organisme)
- La médiation des gardiens (1 organisme)
- Des réunions publiques ou des audiences de locataires (4 organismes)

#### Des formes de communication originales pour être plus proche des locataires.

Depuis quelques années, l'**Office public d'Abbeville** cofinance une chaîne

de TV dédiée aux locataires d'une partie de son patrimoine. Cette TV de quartier informe en continu les locataires sur la vie et le fonctionnement de l'organisme (horaires d'ouverture et de permanence, explication des charges d'entretien...). Elle assure également un accompagnement de la vie sociale des habitants (offres d'emploi, petites annonces de locataires...).

Parallèlement, l'organisme a mis en place des « audiences » pour ces locataires. Chaque semaine, le Président de l'organisme, le Directeur, le responsable de la gestion de proximité et celui de la gestion locative reçoivent leurs doléances dans l'une des trois agences.



#### Mieux communiquer avec les locataires pour faciliter le traitement et prévenir les réclamations.

En lien avec sa politique de traitement des réclamations, l'**OPAC de l'Oise** mène actuellement un important travail autour de l'accueil des locataires en agence et au siège. Un groupe de projet s'est mis en place pour élaborer une charte d'accueil ; les responsables d'antenne ont été formés pour manager un projet d'accueil. Un outil informatique « Accueil info » a été mis en place pour faciliter la traçabilité des contacts avec les locataires.

A l'échelle de la résidence, les chartes de cage d'escalier coproduites avec les habitants permettent, par la sensibilisation des locataires, de prévenir certains types de réclamations (troubles de voisinage, propreté des PC...).



## 4. LES CONDITIONS D'ENTREE DANS LES LIEUX

*L'amélioration des conditions d'entrée dans les lieux constitue un levier pour la satisfaction du locataire entrant et par là même permet de réduire la vacance. De nombreuses actions ont aussi été réalisées afin de faciliter le départ des locataires en place.*

Un travail en amont a été mené par deux organismes sur les **demandes de logements**

- Afin de simplifier de la démarche des demandeurs (2 organismes)
- Et recueillir leur impression sur le bailleur et sur leur demande par des enquêtes de satisfaction (en projet chez un organisme)

Les **états des lieux** ont constitué un chantier important chez la moitié des organismes avec la mise en place :

- D'une procédure informatisée tant pour les états des lieux d'entrée que pour ceux de sortie (7 organismes)
- De pré-états des lieux de sortie (4 organismes)
- Du chiffrage du coût des réparations locatives (6 organismes)

6 organismes ont élaboré des **standards à la relocation**, plus ou moins formalisés. Ils concernent la propreté des logements et l'état de ses équipements.

Un organisme a créé une équipe dédiée à la remise en état des logements à relouer.

Pour faciliter l'**installation des nouveaux locataires**, certains organismes proposent :

- Des visites de courtoisie permettant de faire le point sur la demande d'APL, mais aussi de vérifier la bonne exécution des travaux prévus à l'état des lieux ou de présenter le quartier (3 organismes)
- Une présentation du personnel de proximité (2 organismes)

### **Améliorer les conditions d'entrée dans les lieux pour augmenter la satisfaction des locataires et diminuer la vacance**

Pour faire face l'augmentation des délais de relocation de ses logements, **l'OPAC de Soissons** a mis en place un plan d'action visant à améliorer l'état du parc remis en location. Un groupe de travail sur les états des lieux de sortie a entrepris de réécrire les procédures et d'harmoniser les pratiques du personnel. Aujourd'hui, ces états des lieux fiabilisés permettent de commander quand cela est nécessaire des travaux à la régie d'entretien et le nettoyage du logement aux employés d'immeuble. Grâce à cette démarche, l'organisme constate que les logements sont acceptés plus rapidement, entraînant une baisse de la vacance. De plus, il n'enregistre plus de réclamations liées aux conditions d'entrée dans les lieux de ses locataires.

La **SA de l'Oise** souhaite aussi faire des conditions d'entrée dans les lieux une priorité à court terme. Cette démarche constituerait la base de la démarche qualité de l'organisme. Ainsi, la SA réfléchit à la mise en place de pré-états des lieux pour pouvoir anticiper les travaux à la relocation et améliorer ainsi le confort de ses nouveaux locataires.