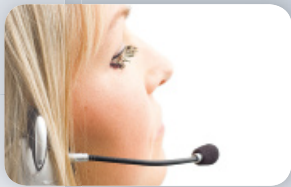


## Qualité de service :

comment l'adapter aux territoires  
et la renouveler ?





## Les enjeux en matière de qualité de service

### ■ S'adapter à la diversité des attentes et des situations de gestion

Les dynamiques sur les territoires sont contrastées, les attentes des locataires, des partenaires et les situations de gestion diffèrent au sein d'un même patrimoine : programme neuf, site en renouvellement urbain, quartier « sensible », petit programme en diffus, gestion en copropriété, ...

### ■ Rester en phase avec les besoins du terrain et maintenir la dynamique en interne

Le maintien de la qualité du service suppose de revisiter régulièrement les objectifs et les outils pour s'assurer que les méthodes restent pertinentes et adaptées aux contextes de travail, que les messages sont toujours mobilisateurs en interne.

### ■ Impliquer les parties prenantes, locataires et partenaires, pour concilier qualité de service et maîtrise des charges

Dans un contexte de plus en plus contraint (paupérisation des ménages, décret charges, augmentation du coût des énergies, etc.), la qualité de service suppose une coopération renforcée avec les différents acteurs de la gestion urbaine et sociale des quartiers ainsi qu'un dialogue renouvelé avec les locataires sur le contenu des prestations, leur mise en œuvre et leur évaluation.

### ■ S'engager vis-à-vis des partenaires (GUP, RSE)

Le développement des partenariats nécessite de pouvoir rendre compte de la performance du service. Dans ce contexte, la valorisation des savoir-faire en matière de qualité de service et la capacité à travailler avec d'autres partenaires sur cette dimension devient un élément de différenciation.

### ■ Faire progresser sa gestion dans le cadre de la CUS

La mission de service réaffirmée dans le cadre de la CUS suppose de réinterroger les performances en matière de gestion du cadre de vie.





## Pour répondre à vos **objectifs**...

- Dresser le **bilan de votre dynamique qualité** notamment à travers le dispositif Habitat - Qualité - Services ®.
- Cerner les **dynamiques territoriales** à l'œuvre, les attentes des locataires et partenaires institutionnels sur vos territoires.
- **Mobiliser les différents leviers d'amélioration de la qualité de service** dans une stratégie globale (la dimension organisationnelle et les pratiques professionnelles de votre organisme, la qualité patrimoniale et l'implication des habitants et partenaires propres à vos territoires).
- **Impliquer les équipes** dans l'élaboration des projets de la qualité de service en s'appuyant sur une approche transversale.
- **Construire des relations renouvelées** avec les locataires et partenaires autour des niveaux attendus en matière de qualité de service.



### Les leviers de la qualité

La conception résidentielle, la qualité des aménagements, des matériaux, des équipements,...

L'engagement et la mobilisation des personnels

#### LA QUALITÉ DU SERVICE

L'écoute, la compréhension des attentes et la priorisation des objectifs

La coopération avec les parties prenantes : locataires, entreprises, collectivités locales...

L'organisation du travail, les méthodes et les outils mis en œuvre

Le management des équipes : le partage des ambitions, le pilotage, l'adaptation au contexte local



# ...Habitat & Territoires Conseil vous accompagne au travers d'une **palette d'interventions**

## LES DIAGNOSTICS CONSEIL / HQS ®\*

- Évaluer votre dynamique qualité.
- Dégager les axes de progrès prioritaires pour améliorer la qualité de service.

*\* Ce dispositif Habitat-Qualité-Services ® (HQS) du mouvement professionnel, vise à partir d'un diagnostic court, à faire un état des lieux de l'approche qualité développée au sein d'un organisme, à vérifier les résultats produits et à tracer les voies de progrès. L'évaluation porte sur le management de la qualité (organisation mise en œuvre pour rendre le meilleur service aux locataires) et les thématiques de l'engagement professionnel (thèmes de l'enquête triennale). **6 auditeurs d'Habitat & Territoires Conseil sont référencés par l'Union sociale pour l'habitat pour réaliser ces diagnostics.***

## LES DÉMARCHES D'ENGAGEMENT ET LES CHARTES QUALITÉ

- Définir son niveau d'ambition en matière de qualité de service, l'afficher auprès de ses clients et partenaires et le décliner dans les modes opératoires.
- Impulser une dynamique à l'échelle de l'organisme.
- Piloter la performance.
- Adapter le dispositif d'évaluation et les pratiques managériales (indicateurs ...).
- Aller vers une démarche de certification.



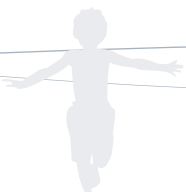
## LES PROJETS DE GESTION DE SITE ET LA CERTIFICATION QUALIRÉSIDENCE

- Définir des engagements d'amélioration de la qualité spécifiques à chaque territoire.
- Mobiliser les équipes de proximité dans la conduite du changement et les former à la mise en œuvre de projets de gestion.
- Évaluer les résultats obtenus sur les sites avec les habitants et les partenaires.

## LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION DE LA PROPRETÉ ET DE GESTION DE LA RÉCLAMATION

- Partager une vision commune du niveau de qualité sur le thème concerné et identifier les leviers d'amélioration.
- Construire des plans de progrès de la qualité sur différents thèmes (politique fournisseurs, participation des habitants...).

Des démarches adaptées à vos situations



Chaque année nous réalisons des enquêtes de satisfaction qui nous permettent de définir les plans d'action de notre démarche d'amélioration de la qualité du service. Pour **dynamiser cette démarche et lui donner un nouvel élan**, nous avons souhaité en 2008 participer aux premiers diagnostics de territoires qui, en 2009, ont donné naissance aux diagnostics Habitat - Qualité - Services ®. Nous avons en effet besoin d'un **regard extérieur** sur les attentes des locataires, les résultats du service rendu sur les territoires, les conditions de déploiement de notre démarche qualité sur le terrain. En apportant de nouvelles perspectives aux équipes, les résultats du 1<sup>er</sup> diagnostic ont été très bien accueillis en interne. Nous avons alors continué la démarche sur d'autres territoires. Ces audits nous ont ainsi permis de **confronter notre point de vue, de redéfinir nos priorités et conduire des actions pertinentes**. Aussi ils constituent une excellente démarche complémentaire à nos pratiques professionnelles habituelles.

#### Erik LAGUERRE

Logement Francilien  
Directeur Responsable de la Qualité  
Mars 2011

## ILS NOUS FONT CONFIANCE...

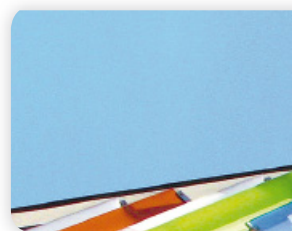
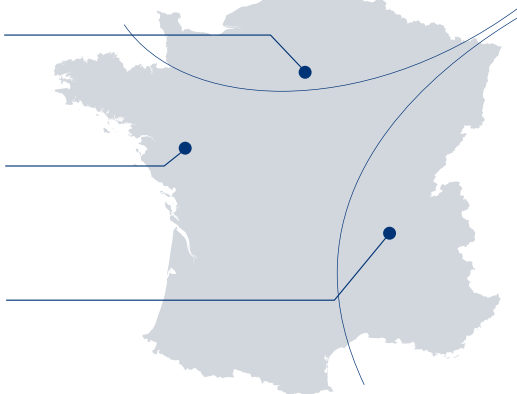
Actis, Alliance Logement, Allier Habitat, Archipel Habitat, Clamart Habitat, Coopération et Famille, Efidis, Emmaüs Habitat, Espacil Habitat, Estuaire de la Seine, Foyer d'Armor, GrandLyon Habitat, Guingamp Habitat, IDF Habitat, La Cité Jardins, Logement Francilien, Mancelle d'Habitation, Périgueux Habitat, Office de Bonneuil, Opac de Quimper-Cornouaille, Oph des Landes, SDH, Villeurbanne Est Habitat,...

## Nous contacter

**christelle.parneix@habitat-territoires.com**  
Consultante organisation et management  
Tél : 01 40 75 78 84

**frederique.chagnon@habitat-territoires.com**  
Déléguée régionale Sud Atlantique  
Tél : 02 40 63 51 76

**celine.beaujolin@habitat-territoires.com**  
Déléguée régionale Est Méditerranée  
Tél : 04 78 77 01 30





## HABITAT & TERRITOIRES CONSEIL UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIALISÉ AU SERVICE DES ACTEURS DE LA VILLE, DE L'HABITAT ET DU TERTIAIRE

■ **Un accompagnement des différents dispositifs référencés en matière de qualité** : démarches ISO et Qualirésidence, diagnostics HQS.

■ **Un observatoire des dispositifs de gestion des territoires** qui synthétise les pratiques de plus de 50 organismes de logement social aux caractéristiques diverses.

■ **L'animation des rencontres métiers des responsables d'agence du Club Management & Marketing** : lieu de réflexion et de partage.

■ **L'accompagnement du management de proximité dans la mise en œuvre de projets de gestion de site.**

■ **Une expertise unique de la gestion urbaine de proximité** : depuis 1999 Habitat & Territoires Conseil est mobilisée sur ces enjeux avec la conduite de nombreuses missions, la rédaction de guides et de méthodologies, l'animation de formation à l'école de la gestion urbaine des quartiers et son référencement au centre de ressources de l'ANRU.

■ **Une stratégie nationale pour un accompagnement local** : nos collaborateurs interviennent sur l'ensemble du territoire à travers nos 13 implantations : Paris, Lille, Reims, Rennes, Nantes, Tours, Bordeaux, Toulouse, Lyon, Dijon, Nancy, Marseille et Nice.