

LE MOUVEMENT

QUALI'HLM®

Deux nouveaux organismes labellisés

Le déploiement du label Quali'Hlm® se poursuit. Près de 70 organismes sont aujourd'hui engagés dans la démarche et deux nouveaux organismes ont été labellisés.

À la suite des premiers organismes Hlm ayant obtenu le label Quali'Hlm®⁽¹⁾, deux nouveaux bailleurs viennent d'être labellisés : **Rochefort Habitat Océan** et **Lyon Métropole Habitat**.

Impliqué dès 2016 dans la démarche Quali'Hlm®, l'OPH de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan (CARO) souhaitait se fixer de nouvelles exigences pour répondre aux évolutions des attentes clients, et revisiter son organisation afin d'optimiser la qualité de service de manière durable. L'organisme souhaitait également assurer la pérennité des équilibres financiers et veiller à l'état de son patrimoine. Fortement reconnu par ses partenaires sur le territoire et par ses locataires, grâce à une importante présence de proximité, il savait qu'il lui restait une marge de manœuvre pour parfaire son service clients, en particulier dans le traitement des réclamations.

Obtenu en décembre 2017, Quali'Hlm® a apporté des changements importants sur une année. La définition des plans d'actions, réalisée avec les équipes au cours de huit ateliers de travail, et leur mise en œuvre, en partenariat avec les associations de locataires, a permis de travailler sur l'organisation, en particulier les relations entre le siège et les

Pour Rochefort Habitat Océan, Quali'Hlm® a été positionné dès le départ comme un projet d'entreprise qui implique toutes les directions. Ici, le comité de direction. © Rochefort Habitat Océan



agences, la gestion de proximité et l'autonomie des équipes. Le processus de traitement des réclamations a été ajusté pour améliorer l'information des locataires, diminuer le temps de traitement et renforcer le suivi des prestataires. La constitution d'un panel de locataires au cours des prochains mois complètera la démarche. Si, pour l'office, Quali'Hlm® est un outil de management interne qui vient reconnaître le travail important des équipes pour faire vivre les plans d'actions, c'est aussi « un vecteur de communication auprès de nos locataires et partenaires, qui ont été associés, lors de rencontres organisées avec la Ville, la CARO et les fournisseurs », souligne Franck Renier, directeur de la relation clients et pilote de la démarche. Un travail de longue haleine qui porte ses fruits : les clients expriment leur satisfaction, en particulier concernant la possibilité de prendre désormais contact en direct avec le prestataire pour un dépannage de leur chauffage individuel.

UN LABEL SOUPLE MAIS EXIGEANT

Lyon Métropole Habitat s'est également impliqué dans la démarche Quali'Hlm® en 2016. LMH a vu le jour le 1^{er} janvier 2016 à la suite de la scission de l'OPAC du Rhône. Après la création d'un poste de responsable de la qualité, une réflexion a été menée avec des groupes de travail internes, se mettant à la place des locataires. Ces derniers ont ensuite été conviés à des ateliers qui ont permis de définir cinq actions prioritaires. Une campagne d'appels téléphoniques auprès de 400 locataires est venue consolider cette réflexion. À partir de ces contributions, LMH a élaboré son plan d'actions et défini les engagements, qui s'inscrivent dans son projet d'entreprise pour 2017-2020. « La démarche, fondée sur l'amélioration continue, permet de donner un cap, de fixer des objectifs aux collaborateurs », témoigne Patrick Denoux, responsable de la



Fresque réalisée dans la résidence Le Château à La Duchère, propriété de Lyon Métropole Habitat.
© M. Djaoui

qualité. S'il salue la souplesse du label, il admet cependant que « la difficulté principale est de rester pragmatique, de ne pas vouloir être trop ambitieux. Concrètement, cela signifie qu'il faut établir des priorités et s'inscrire dans la durée des trois ans du label ». En l'occurrence, pour chaque nouvel engagement, l'office a décidé de passer par une phase d'expérimentation, qui permet de maintenir la mobilisation des équipes des agences de proximité. Des points d'étapes sont également réalisés avec les locataires, dans le cadre des conseils de concertation locative de patrimoine. L'office a obtenu le label fin décembre 2017. Les premières actions ont vu le jour cette année, avec notamment, l'appel de courtoisie auprès de tout nouveau locataire ou la possibilité pour les locataires de prendre un rendez-vous directement via le centre d'appels. D.V.

Lire aussi *Actualités Habitat* n° 1064 du 30 septembre 2017, pages 14-15.

CONTACT : Thierry Piedimonte, chef de mission Qualité de Service, direction des Politiques urbaines et sociales, USH. Mèl.: thierry.piedimonte@union-habitat.org

(1) Voir liste des organismes labellisés ou admissibles au label sur le site Internet de l'USH.