

# LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LE LOGEMENT SOCIAL EN HAUTS-DE-FRANCE ÉDITION 2021

HISTORIQUE

## « UN LOGEMENT POUR CHACUN, LA QUALITÉ POUR TOUS » : 18 ANS D'ENGAGEMENT DU MOUVEMENT HLM DANS LA QUALITÉ DE SERVICE

Sous la présidence de Michel Delebarre, le mouvement Hlm s'engageait à mesurer la qualité du service rendu aux locataires durant son congrès de 2003, à Lille.

Depuis, cinq enquêtes collectives se sont succédées dans les ex-régions, Nord-Pas-de-Calais et Picardie.

En 2020, la sixième enquête de qualité de service est mutualisée par 27 bailleurs avec un questionnaire commun à l'échelle des Hauts-de-France.



### ÉDITO

Motivés pour fidéliser leurs locataires et répondre aux nouveaux besoins des habitants, tous les bailleurs sociaux développent des projets de qualité de service qu'ils s'attachent à évaluer régulièrement auprès de leurs locataires.



Au travers de ces démarches, **ils sont soucieux du confort des logements, du bien-être des résidents, de la qualité des réponses apportées et attentifs aux nouvelles attentes des ménages.** C'est dans ce contexte que d'importants progrès ont été réalisés au cours de ces dernières années en termes de dispositifs d'écoute clients et de suivi de la satisfaction des locataires, dans le cadre d'une stratégie modernisée et globale d'écoute et de relation client portée par l'Union Sociale pour l'Habitat relayée par notre Union Régionale.

Au travers de cette publication, l'Union Régionale pour l'Habitat Hauts-de-France souhaite faire connaître les **bons résultats de la dernière enquête triennale de satisfaction des locataires Hlm**, qu'elle a coordonnée, pour la 1<sup>re</sup> fois à l'échelle de la nouvelle grande Région, en 2020. Ces résultats, obtenus dans un contexte inédit de crise sanitaire, sont un témoignage puissant de reconnaissance, par les locataires, du travail des équipes des bailleurs qui portent une attention quotidienne à la qualité du service attendu. Nous avons été heureux de partager les enseignements de cette enquête avec l'Instance régionale de Concertation Locative au sein de laquelle le dialogue régional avec les associations de locataires est continu.

À présent et à partir de ces résultats, l'enjeu pour chaque bailleur, seul ou en inter-bailleurs, est de **conforter les points forts identifiés** en mutualisant les bonnes pratiques et de travailler à la définition de **nouvelles stratégies ou processus pour améliorer les points faibles identifiés.** C'est la condition de la démarche de progrès dans lequel chaque bailleur est, avec lucidité, engagé aux côtés de ses locataires. Ces résultats seront également utiles à partager, sur les territoires, avec les collectivités pour identifier ensemble les axes de progrès nécessaires et les compétences partagées.

Jean-Louis COTTIGNY  
Président de l'Union Régionale  
pour l'Habitat Hauts-de-France

# 87 % DES LOCATAIRES HLM EN HAUTS-DE-FRANCE SONT SATISFAITS DE LEUR BAILLEUR SOCIAL

## LES PRESTATIONS LOGEMENT : MOTEUR DE LA SATISFACTION LOCATAIRE

**7,0** Les **conditions de logement** des locataires Hlm en Hauts-de-France obtiennent une note de satisfaction globale de **7,0**.

**7,7** Le **rapport qualité-prix** obtient une note de **7,7**, traduisant la reconnaissance de la qualité de la prestation rendue par les bailleurs, dont l'un des moteurs de satisfaction est le prix modéré.



Si la satisfaction globale vis-à-vis des **équipements de leur logement** est moyenne (note de 6,6), les locataires expriment un bon niveau de satisfaction dans le détail de chacun des critères.

Chauffage, robinetterie, plomberie, sanitaires, fenêtres et porte d'entrée du logement enregistrent des notes de 7,0 ou supérieures. Seul l'état des revêtements de sols enregistre un score moyen (6,1), le meilleur cependant depuis la mise en place des enquêtes triennales.

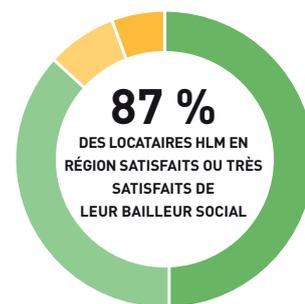
Les locataires expriment un haut **niveau global de satisfaction vis-à-vis de leur bailleur**, avec une note de **7,8**.

La **relation avec le bailleur** enregistre une note de **7,3**. Les points forts mis en avant par les locataires dans leur relation au bailleur sont l'amabilité et l'écoute de l'organisme (**8,1**) et la facilité à le joindre (**7,1**).

Les locataires sont satisfaits **des équipements collectifs** (interphone, éclairage, boîtes aux lettres, panneaux d'affichage), avec une note de satisfaction de **7,5**. Les ascenseurs et leur gestion obtiennent une note de **7,6**.

La **qualité du travail réalisé par les entreprises dans le cadre des interventions techniques** est reconnue par les locataires, en enregistrant la meilleure note depuis la mise en place des enquêtes, de **8,2** (7,3 en 2017).

Les locataires sont satisfaits **des relations de voisinage**. Ce critère enregistre une note de **7,8** dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, et de **8,0** hors de ces quartiers.



● Très satisfait ● Plutôt pas satisfait  
● Plutôt satisfait ● Pas du tout satisfait



## INFORMATION & COMMUNICATION

Les locataires sont satisfaits de **l'information et de la communication** qui leur est faite par leur bailleur (note de **8,0**). La progression (7,4 en 2017) concerne tous les organismes.

Le **support préféré d'information** demeure le papier (44 % des locataires), bien que 39 % des locataires s'exprime en faveur d'une combinaison avec le numérique en fonction du sujet abordé. Seuls 15 % des locataires favorisent les supports numériques uniquement.

En Hauts-de-France, **65 % des locataires sont équipés d'un smartphone, et 58 % déclarent utiliser internet régulièrement**. C'est dans les métropoles amiénoise, lilloise et dans le sud de l'Oise que les locataires sont les plus connectés, à l'inverse de certains territoires plus éloignés du numérique, notamment ceux concernés par le vieillissement de la population.





## FAIRE PROGRESSER LA SATISFACTION LOCATAIRES : LES LEVIERS D'AMÉLIORATION

### Des critères d'insatisfaction liées aux incivilités

6,7 /10

La note mesurant la **qualité de vie dans le quartier** a diminué, en passant de 6,9 en 2017 à **6,7**. Les locataires insatisfaits de la qualité de vie de leur quartier évoquent les nuisances sonores et troubles de voisinage comme principales causes de leur insatisfaction. Les locataires d'un logement situé en QPV sont plus insatisfaits de leur quartier (5,8).

7,5 /10

La **tranquillité des résidences** Hlm obtient une bonne satisfaction globale (**7,5**) mais est plus dégradée dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, avec 6,9.

6,6 /10

La **propreté des parties communes de la résidence** obtient une note stable (**6,6** en 2020 contre 6,5 en 2017). Le motif d'insatisfaction le plus généralement exprimé est l'incivilité de certains locataires ou des visiteurs de la résidence.

6,0 /10

La **propreté des abords de la résidence** s'est détériorée de manière générale pour tous les bailleurs (**6,0** contre 6,5 en 2017). Si cela peut être en partie lié aux incivilités des locataires ou visiteurs de la résidence, la dynamique de moindre utilisation de produits phyto sanitaires peut également entraîner une sensation d'abords moins entretenus.

### Des processus à améliorer en lien avec le besoin d'informations et à l'immédiateté des situations.

Si la qualité des interventions techniques est appréciée, la satisfaction liée au **délaï pour y apporter une solution** demeure moyenne. Point faible des premières enquêtes de qualité de service, cette thématique a été définie comme axe prioritaire d'amélioration, permettant de relever la note de 4,9 (2004) à

6,0 /10

**6,0**. Ce critère est à apprécier au regard de l'influence des nouvelles technologies qui, en introduisant dans le quotidien l'interactivité et l'immédiateté, façonnent de **nouveaux standards en matière de service**.

## QUELS LEVIERS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV) ?

Dans les QPV, les bailleurs sociaux peuvent bénéficier d'un abattement de 30 % sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB). Ce dispositif fiscal permet de compenser des valeurs locatives élevées et les surcoûts de gestion des organismes Hlm pour **y garantir les mêmes conditions de logement et le même niveau de qualité de service que dans les autres territoires**. Les plans d'actions, concertés et suivis avec les collectivités, concernent la vie du quartier, la tranquillité, sécurité et qualité résidentielle, et le cadre de vie des habitants.

Entre 2016 et 2019, 21,6 millions d'euros concédés annuellement par les collectivités au titre de l'abattement TFPB (compensés en partie par l'État) ont permis aux bailleurs sociaux de sur-investir **35,2 millions d'euros dans les quartiers prioritaires en région pour y améliorer la qualité de service**.

→ Consulter le **Bilan 2016-2019 d'utilisation de l'abattement TFPB par les bailleurs sociaux des Hauts-de-France**



### MÉTHODE

## MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE COLLECTIVE

Le prestataire RÈGLE DE TROIS a accompagné l'URH et les 27 bailleurs sociaux participants à l'enquête collective 2020 portant sur la qualité de service. Le questionnaire de 41 questions a été administré par téléphone entre le 4 novembre 2019 et le 30 juillet 2020 auprès d'un échantillon de 40 185 locataires aléatoirement sélectionnés, représentatifs de l'implantation du patrimoine des bailleurs sociaux et des typologies d'habitat. Les résultats ont été redressés pour faire reposer les résultats régionaux sur une base la plus fidèle possible à la réalité.

Les notes de satisfaction sont collectées en 4 modalités (de « tout à fait » à « pas du tout ») puis font l'objet

d'un traitement numérique : pas du tout satisfait = 0/10 ; plutôt pas satisfait = 3/10 ; plutôt satisfait = 7/10 ; tout à fait satisfait = 10/10. Une note inférieure à 6 est estimée insuffisante, une note comprise entre 6 et 7 est moyenne, et au-dessus de 7 on estime que c'est satisfaisant.

*Les enquêtes terrain ont été suspendues du 17/03/2020 au 10/05/2020 le temps du confinement. Dès le 11 mai, les locataires ont été invités à s'exprimer sans tenir compte de la période de confinement pour maintenir la vocation initiale de cette enquête. Les résultats n'ont pas mis en évidence d'écart dans la satisfaction des locataires eu égard à cette situation.*

# LA SATISFACTION LOCATAIRE, UNE AMBITION PARTAGÉE COLLECTIVEMENT

87 % des locataires du parc Hlm en Hauts-de-France sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité de la prestation délivrée par leur bailleur. **Ce très bon résultat traduit la reconnaissance par les locataires des réponses qui leur sont apportées par les bailleurs sociaux dans leurs attentes de qualité de vie. Des démarches sur le territoire régional qui démontrent l'investissement du mouvement Hlm sur 5 enjeux essentiels.**

## 1. LOGEMENT

**GARANTIR L'ACCÈS À UN LOGEMENT ADAPTÉ, CONFORTABLE ET SÉCURISÉ EST LE PREMIER SERVICE ATTENDU PAR LES LOCATAIRES. LA QUALITÉ DU PRODUIT EST ESSENTIELLE À LA SATISFACTION DE SES OCCUPANTS.**

### 3F Notre Logis

Groupe ActionLogement

3F NOTRE LOGIS propose des logements innovants, au plus proche des attentes des habitants.

Depuis 2018, des opérations en habitat participatif permettent à des groupes de locataires de participer à la co-construction de leur logement et de partager un mode de vie écologique et communautaire. L'ambition portée par l'organisme est de **mettre le futur locataire au cœur du processus "logement"** avec un accompagnement qui l'implique dans la réalisation et la vie de la future résidence.



Après une 1<sup>re</sup> expérience à Villeneuve d'Ascq avec le groupe d'habitants "Toit Moi Nous", la démarche se poursuit à Lille avec le groupe d'habitants Coop' à Fourchon. La fin des travaux du projet est envisagée pour cette année. Innovante et responsable, cette nouvelle manière d'appréhender le rôle du locataire dans le logement social permet d'adapter l'offre au plus près de la demande et donc d'augmenter la satisfaction.

L'adaptation du logement aux nouvelles attentes est un enjeu important pour 3F Notre Logis qui s'engage aujourd'hui dans cette démarche de co-construction animée par l'ambition de proposer une réponse éco-responsable et participative à ses locataires.

### OPAL

À l'OPAL, la recherche de solutions techniques innovantes est un moyen d'améliorer le confort de vie des locataires. Parmi ces innovations, les constructions en matériaux biosourcés (ossature bois, remplissage paille) permettent d'allier **l'avantage d'une construction éco-responsable et l'efficacité énergétique.**

« Avec l'emploi de ces matériaux innovants qui permettent une meilleure isolation, nous avons pour ambition de **faire baisser les charges** de nos locataires, **d'améliorer leur confort de vie** au niveau de la température dans le logement. Par cette action, nous agissons aussi de façon concrète contre le réchauffement climatique. »

Christophe Simonnot,  
Directeur des Services de la Proximité,  
OPAL (OPH de l'Aisne)

La 1<sup>re</sup> opération de l'OPAL en biosourcée a été lancée en 2019 à Anizy-le-Grand.

En 2021, l'OPAL débute un autre chantier en matériaux biosourcés sur un programme de logements individuels à Essigny-le-Grand. Une nouvelle expérimentation qui permet d'envisager un déploiement plus important sur la zone d'activité de l'organisme.

Ce procédé de construction n'est pas réservé aux nouveaux programmes et s'étend désormais dans le cadre d'une opération de réhabilitation d'un immeuble R+4 à Hirson en cœur de ville. Cette nouvelle initiative vise à améliorer le confort de vie des locataires, mais aussi à améliorer l'esthétique de l'immeuble construit au début des années 1960, qui possède un réel cachet. Les travaux devraient démarrer au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2022.

## 2. PROXIMITÉ

**LES MÉTIERS DE LA PROXIMITÉ SONT DES ATOUTS MAJEURS ET UNE SPÉCIFICITÉ DU MOUVEMENT HLM, FAVORISANT LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE ET LA QUALITÉ DE SERVICE. PAR LEUR PRÉSENCE ET LES ACTIONS ENGAGÉES, ILS ASSURENT LA TRANQUILLITÉ, LA PROPRETÉ ET LA SÉCURITÉ AU SEIN DES RÉSIDENCES ET DES QUARTIERS.**



Les services de proximité de l'OPH de la Baie de Somme s'organisent sur les territoires afin d'assurer une présence quotidienne du personnel au cœur même des résidences

et des quartiers. Les deux agences de Baie de Somme Habitat sont implantées au cœur des quartiers prioritaires d'Abbeville afin de déployer de manière réactive des moyens humains au service des locataires.

**Baie de Somme Habitat souhaite entretenir un lien de proximité, gage de réactivité pour l'ensemble des résidents grâce notamment à la personnalisation de sa relation client.**

L'organisme a fait le choix d'un interlocuteur unique au sein de ses agences en la personne de la chargée de clientèle qui est présente pour toutes les questions de l'entrée à la sortie du locataire. Le traitement des réclamations est aussi assuré par une seule personne au sein de l'agence, l'organisme ne dispose pas de centre de relation clients.

Cette approche personnalisée et individualisée assure au client-locataire une relation humaine privilégiée avec son bailleur. Depuis 2020, le locataire est notifié de la prise en charge de sa réclamation et des délais de traitement qui s'y rapportent.

Afin de garantir un niveau de satisfaction élevé, le délai de réponse aux sollicitations est très court et ce, quel que soit le canal choisi (emailing, appel, déplacement en agence...).

Des exigences sur la disponibilité, la réactivité et la traçabilité qui participent à renforcer les liens de confiance entre les équipes de proximité et des locataires très satisfaits !



Afin de lutter plus efficacement contre le phénomène d'incivilités dans les quartiers, Habitat du Littoral, en concertation avec la Ville de Boulogne-sur-Mer et la Sous-préfecture de Boulogne-sur-Mer, a mis en place **l'assermentation de ses gardiens.**

Cette démarche partenariale novatrice et exemplaire vise à donner davantage de cohérence et d'efficacité à l'action quotidienne de l'organisme.

Sur le terrain, les gardiens assermentés, volontaires pour assumer cette mission, peuvent constater les infractions et établir des procès-verbaux. Les dégradations les plus couramment commises et les mauvais comportements observés sont :

- Dépôts de sacs poubelles,
- Encombrants,
- Déjections canines.



Cette démarche vise à garantir **un cadre de vie de qualité à tous les habitants** grâce à la présence et à la réactivité des agents assermentés qui **contribuent à améliorer la réponse au sentiment d'impunité ou d'indifférence que regrettent certains habitants.** En effet, les gardiens peuvent intervenir sur des types d'incidents et dans des délais que les forces de police, ne sont pas forcément toujours en mesure de traiter dans de bonnes conditions de réactivité.

Cette démarche d'amélioration des quartiers est fondée avant tout sur un travail de prévention, de pédagogie et d'information. Un important dispositif de concertation des locataires a été mis en place le temps que la procédure d'assermentation soit effective.

**Cette décision d'assermenter les gardiens a été accueillie très favorablement par ces derniers,** qui se voient confier un moyen supplémentaire pour remplir leur mission quotidienne de terrain avec plus d'efficacité.

6 gardiens sont assermentés et ont bénéficié de l'agrément. Il est en projet d'assermenter d'autres gardiens, certains en sont très demandeurs.

## 3. ÉCOUTE

**ATTENTIFS AU BIEN-VIVRE DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL, LES ORGANISMES DU MOUVEMENT HLM DÉVELOPPENT ET DÉPLOIENT DES DISPOSITIFS D'ÉCOUTE AFIN DE COMPRENDRE LES NOUVELLES ATTENTES, LES NOUVEAUX COMPORTEMENTS EN S'ADRESSANT DIRECTEMENT AUX RÉSIDENTS.**



La mise en place en 2018 du Centre de relation client (CRC) s'inscrivait dans une réflexion plus large sur le parcours clients au sein de Maisons & Cités. Le CRC s'est rapidement imposé comme élément central de la relation client. **Il a notamment contribué à améliorer significativement la gestion et le suivi des demandes des clients.**

Il est devenu un levier d'harmonisation des pratiques et du discours à destination des parties prenantes externes. Enfin, la joignabilité des équipes, auparavant identifiée comme point de progrès lors des enquêtes de satisfaction s'est de fait fortement améliorée. Maisons & Cités propose désormais des plages horaires continues (de 8h30 à 17h00, du lundi au vendredi) permettant de répondre à 85 % des appels entrants.

Afin de tendre vers le meilleur service possible, des enquêtes SMS sont réalisées quotidiennement. Elles visent à mesurer la joignabilité, la qualité de l'accueil téléphonique et la qualité des réponses apportées par les conseillers clientèles. Ces enquêtes, ainsi que celles d'image et satisfaction réalisées chaque trimestre, sont utilisées pour bâtir des plans de progrès sur l'écoute et la satisfaction des attentes des clients. Dernièrement, Maisons & Cités a fait le choix d'inscrire l'écoute de sa clientèle parmi ses quatre engagements clientèle.



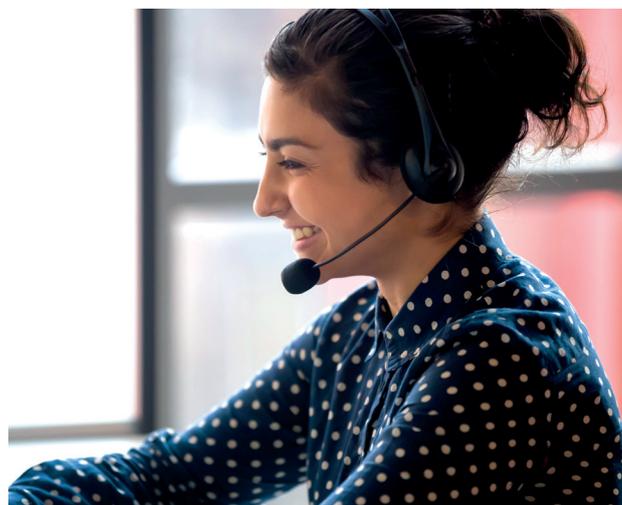
**GROUPE SIA**

L'enjeu de l'écoute locataire peut se manifester de différente manière. L'ambition de SIA Habitat a été de développer **un projet d'entreprise prenant pour socle les engagements solidaires, responsables et écologiques du mouvement Hlm régional.**

Depuis la création de son projet d'entreprise CO&SIA en 2018, SIA Habitat réalise des opérations de réhabilitation en adéquation avec 3 fondamentaux.

- **Le pilier patrimonial** : un programme de travaux visant la performance énergétique optimum, qui permet aux habitants de réduire le montant de leurs charges, pour accroître leur pouvoir d'achat.
- **Le pilier locatif** : en repérant les publics fragiles l'organisme met en place un accompagnement adapté à la situation de chaque résident.
- **Le pilier citoyen** : SIA Habitat va à la rencontre de l'ensemble des habitants, et co-construit avec eux leurs logements réhabilités. La crise sanitaire a été une opportunité pour passer au numérique dans cette étape charnière. Par des rencontres individualisées, les équipes du bailleur présentent des visites virtuelles des logements réhabilités, les locataires peuvent ainsi se projeter dans leurs futurs logements. Cette étape permet aux habitants d'appréhender le futur logement et d'arbitrer certains choix afin que logement soit le plus en adéquation avec le besoin réel du ménage.

Durant l'opération de réhabilitation, les volontaires en services civiques agissent tels de véritables ambassadeurs du lien social, présents au sein de la maison du projet, ils animent la cité et apportent des informations et des solutions aux locataires. Co&Sia rassemble aussi l'écosystème existant pour créer un maillage partenarial impliqué sur la cité et co-construire la cité de demain.



## 4. LA QUALITÉ DES PARTENARIATS

LE BAILLEUR N'EST PAS SEUL À CONTRIBUER À LA SATISFACTION DES LOCATAIRES SUR L'ENSEMBLE DES TERRITOIRES. PENSER LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES, C'EST PENSER COLLECTIVEMENT AUX SOLUTIONS PERMETTANT D'ATTEINDRE CET OBJECTIF GRÂCE À DES PARTENARIATS DE QUALITÉ.



La question du vieillissement de la population en région Hauts-de-France est un sujet de préoccupation pour l'ensemble des acteurs du mouvement Hlm. Adaptation des logements, accompagnement des locataires, autant de questions qui appellent des réponses efficaces et concertées.

Depuis 2019, Oise Habitat s'appuie sur **un réseau d'acteurs de référence pour favoriser le maintien à domicile de ses 1 600 locataires âgés de 70 ans et plus ; la CARSAT Hauts-de-France** (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail) **et Tandem Immobilier** (agence immobilière à vocation sociale de l'Oise).



Cette démarche partenariale prend en considération le vieillissement et l'autonomie des seniors et sensibilise aux écogestes. Les objectifs attendus sont la préservation de la sécurité domestique, la prévention des chutes, le gain de pouvoir d'achat et de confort de vie du locataire en lien à son niveau d'autonomie et ses habitudes.

Afin de mettre en place des dispositifs de manière personnalisée avec les locataires, des visites à domicile sont réalisées par l'agence Tandem Immobilier. Au cours de ces visites l'installation d'un « kit-éco » est proposée au résident. Les conseillers effectuent ensuite avec la personne âgée un diagnostic sécurité et autonomie permettant d'identifier les besoins de mise en sécurité des biens et des personnes, et les besoins d'adaptations du logement sous l'angle de l'autonomie, de la mobilité et du bien-vieillir dans son logement.

L'analyse de ces diagnostics permet de proposer à un certain nombre de locataires une solution adaptée en terme d'équipements ou de travaux, solution validée par un ergothérapeute.



Promouvoir l'activité des organismes Hlm régionaux et leur mission d'intérêt général est un enjeu primordial pour faire connaître à l'ensemble des partenaires potentiels la plus-value et le dynamisme du mouvement du logement social sur les territoires.

Ainsi, la SIGH, accompagnée par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Grand Hainaut, a organisé une « soirée partenaires » entièrement dédiée à l'échange avec les entreprises du territoire. Une manière de faire connaître et de présenter ses projets (construction neuve, réhabilitation, entretien...) et aussi de convaincre que toutes les entreprises quelle que soit leur taille, ont leur place parmi ses nombreux prestataires.

Cet événement a été l'occasion pour l'organisme de fournir aux entreprises les informations nécessaires pour lever d'éventuels freins et a priori.

- Présentation des engagements qualité de la SIGH.
- Décryptage des clauses d'insertion des marchés et la manière d'y répondre.
- Démonstration et exemple de réponse aux appels d'offres formulés par la SIGH.

Cette vaste démarche d'ouverture voulue par la SIGH n'oublie pas les engagements de qualité de service. Les 92 prestataires qui interviennent dans les logements et les parties communes des résidences sont signataires de la charte Qualité de service. Au-delà d'une démarche de promotion, **il s'agit pour l'organisme d'être mieux identifié par l'ensemble des acteurs du territoire et de diversifier son panel de prestataires avec l'ambition de proposer des solutions toujours plus innovantes aux locataires.**

En complément et afin de poursuivre l'engagement de la qualité de service, des plans d'améliorations et de contrôles de la qualité des prestations ont été mis en place par les collaborateurs de la SIGH avec les entreprises. Cette démarche fait suite aux enquêtes réalisées auprès des locataires après une intervention dans le logement, les parties communes et abords des résidences.

## 5. NUMÉRIQUE

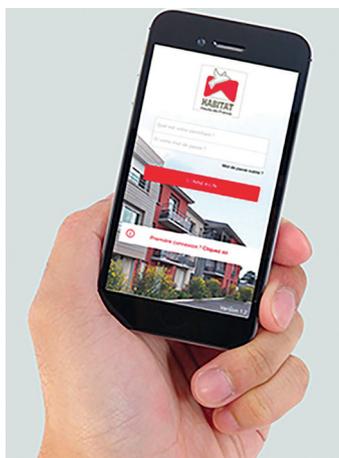
**LA NUMÉRISATION DE LA RELATION CLIENT, UNE SOLUTION INNOVANTE POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION LOCATAIRE. LE DÉPLOIEMENT D'UNE STRATÉGIE DÉMATÉRIALISÉE PERMET DANS DE NOMBREUSES SITUATIONS DE CONSERVER UN LIEN AVEC L'HABITANT ET AINSI AUGMENTER LA RÉACTIVITÉ DE LA RÉPONSE DE L'ORGANISME.**



Certifiée ISO 9001 depuis 2003, HABITAT Hauts-de-France place la satisfaction de ses clients au cœur de son projet d'entreprise. Cette volonté est un moteur dans la culture de l'organisme qui l'incite à innover pour fluidifier les échanges avec l'ensemble des locataires.

Aujourd'hui, 67 % des collaborateurs sont dédiés à la relation de proximité, au sein des 10 agences en Région. Sur l'ensemble des territoires d'activités d'Habitat Hauts-de-France, 100 collaborateurs de terrain interviennent sur des missions élargies : propreté, état des lieux, accueil et gestion des demandes, veille technique, sécuritaire et sociale,...

Pour améliorer encore la qualité du service rendu auprès de ses clients, l'organisme a créé un véritable parcours numérique : CAL numérique, signature électronique du bail, état des lieux sur tablette, et une application mobile E-Logimm. **La dématérialisation du parcours administratif permet de maintenir un niveau d'écoute et de réactivité élevé sur de nombreuses thématiques logement.**



Le niveau d'appropriation de l'application E-Logimm par les locataires ne cesse d'augmenter et de favoriser ainsi les échanges et la circulation de l'information entre Habitat Hauts-de-France et ses locataires.

### EN QUELQUES CHIFFRES :

- 25 % de locataires inscrits, et environ 50 000 connexions par mois,
- 98 % des utilisateurs se déclarent satisfaits,
- Des usages divers : la consultation du compte (55 %), la demande technique (25 %), le règlement du loyer (22 %).



Le rapprochement offre/demande dans le processus d'attribution est une préoccupation pour l'ensemble des organismes du mouvement Hlm régional. Au-delà de la réglementation, il est essentiel de proposer aux demandeurs un logement qui corresponde à leur demande et à leur situation géographique.

Aussi et afin de rendre le demandeur acteur de sa demande de logement, AMSOM Habitat a développé, en interne, une plateforme web de location choisie. L'organisme a choisi d'en confier la commercialisation au réseau Canopée (AMSOM Habitat, Baie de Somme Habitat, Oise Habitat, Opal, Reims Habitat). Dénommé « Hesta », l'outil propose une solution innovante de location choisie.

L'ambition de cet outil est d'apporter simultanément **une réponse aux attentes des habitants, des bailleurs et des collectivités territoriales**. Véritable outil de « matching », HESTA fluidifie la rencontre entre l'offre et la demande et permet aux bailleurs de maîtriser ses objectifs de peuplement.

Ce dispositif répond notamment à l'objectif d'une meilleure information du demandeur et permet en outre **la co-conception du parcours d'accès au logement, en rendant le demandeur acteur de sa recherche**.

Ainsi et au-delà de répondre aux impératifs d'optimisation des processus des organismes, Hesta est un service numérique, dont l'efficacité se traduit par la fluidification et l'amélioration du processus d'attribution et le suivi des indicateurs clefs.

Le dispositif actuellement accessible aux demandeurs de logement, directement sur le site Internet d'AMSOM Habitat et sur application mobile, est en phase de déploiement chez d'autres bailleurs, au niveau national et en région Hauts-de-France avec les bailleurs volontaires.

**Un projet collectif pour améliorer la réponse apportée aux demandeurs et poursuivre l'engagement de la satisfaction locataire.**