

# Les diagnostic de site dans les organismes HLM

## **Un outil au service des démarches d'amélioration de la gestion**

*Cycle de qualification GUP – ARRA/CR-DSU*

*24 Novembre 2009*

## CONTEXTE :

### Les démarches d'amélioration de la gestion

*Des démarches multiples ...mais des objectifs communs :  
une plus grande efficacité interne, une meilleure qualité de  
service et offrir un meilleur cadre de vie aux locataires.*

*Le choix de la démarche pour un bailleur est fonction de  
multiples facteurs en particulier :*

- de la culture et du projet d'entreprise,*
- des objectifs, du contexte local,*
- des ressources internes...*

## CONTEXTE :

### Les démarches d'amélioration de la gestion

Du plan d'action ciblé et/ou référentiel interne ; propreté, réclamation,....  
(charte qualité, engagements..)

Démarche d'amélioration pour une efficacité des processus internes. Référentiel système de management par la qualité  
(Iso 9001,..)

Démarche d'amélioration qui s'appuie sur les exigences d'un référentiel métier (JO).  
(Qualibail,..)

Démarche d'amélioration de la qualité de service sur les territoires (quartier, résidence,...). :

# CONTEXTE :

## Les démarches d'amélioration de la gestion

### L'Union Sociale pour l'Habitat :

- **encourage les démarches d'amélioration dans leur diversité et la prise d'engagements**
- a souhaité déployer **un dispositif d'écoute des locataires** :  
Engagement pris au Congrès HLM en 2003 : Réalisation par chaque organisme d'une enquête de satisfaction triennale assortie de plans d'actions
- déploie un dispositif : **le diagnostic conseil, Habitat Qualité services** ®  
**Diagnostic réalisé par un auditeur externe** (avec la visite d'au moins 2 sites)
  - Mieux connaître et analyser ses points forts, repérer sur les territoires les situations de non qualité et lancer des actions qualité
  - Se préparer aux échanges (CUS, diagnostics Gestion Urbaine de Proximité, Conseils de Concertation Locative....).
- **Encourage et accompagne le déploiement de démarches GUP**, en particulier dans le cadre du PNRU

# La question des territoires

## La prise en compte des territoires dans la stratégie, l'organisation et fonctionnement des organismes :

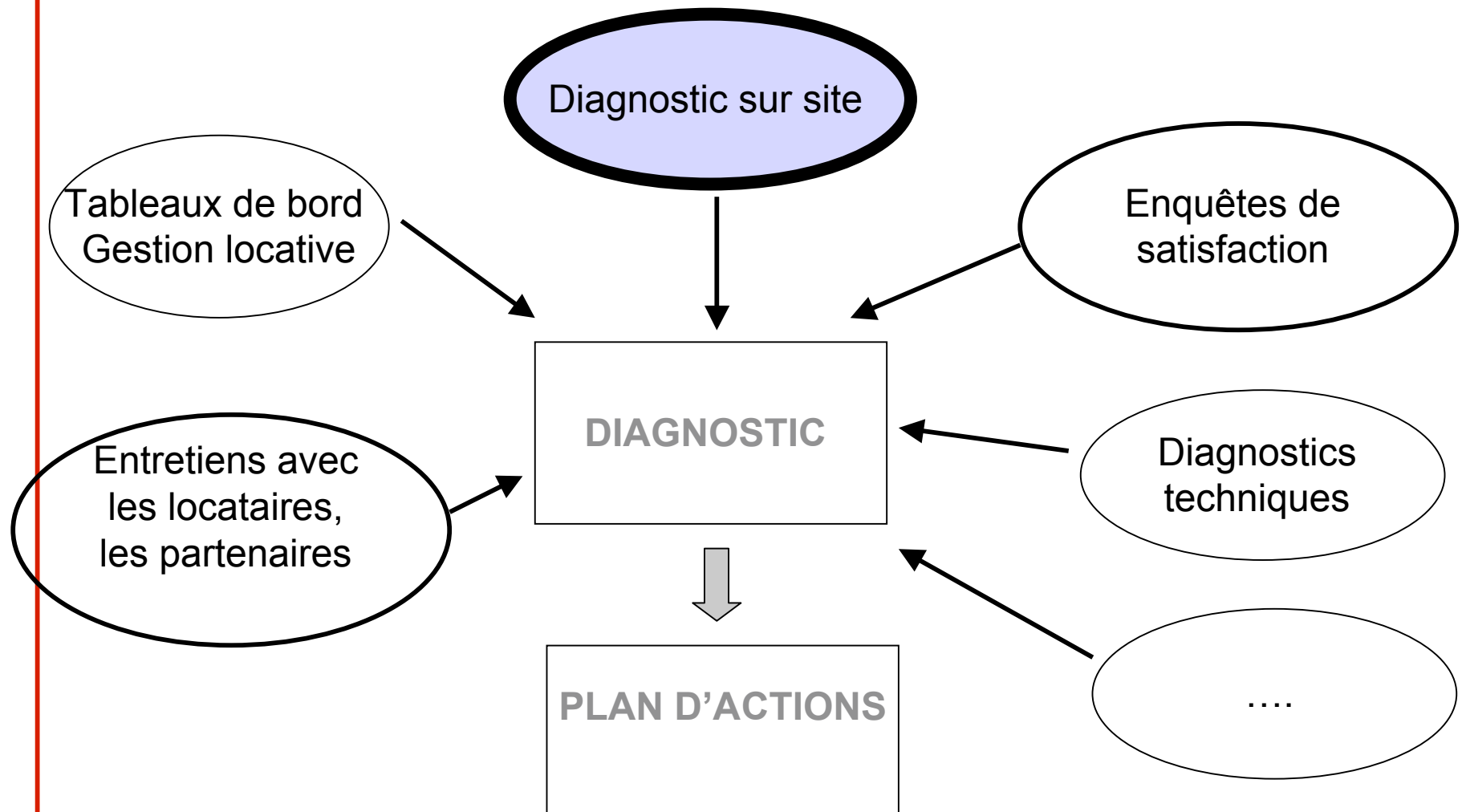
- **Une nécessité :**
  - Tenir compte des particularités des sites pour une meilleure efficacité des actions d'amélioration et une gestion adaptée
  - Favoriser et améliorer les partenariats là ou c'est nécessaire
  
- **Une nécessité renforcée pour les organismes pour répondre :**
  - aux attentes et exigences des locataires
  - aux attentes de l'Etat et des partenaires (Convention d'Utilité Sociale, TFPB, circulaire DIV..)
  - aux aspirations des équipes internes
  - À la volonté de la branche professionnelle (traiter les situations de non qualité, image de la profession)
  - À la nécessité de pérenniser les investissements (PRU)

# Diagnostic sur site : intérêts bailleur

- **Croiser les regards avec d'autres services et avec des partenaires**
  - Risque de « banalisation » des dysfonctionnements, état de propreté, ....
  - Décloisonner les services notamment entre proximité et siège, ou service technique et gestion locative. **Une nouvelle façon de travailler** pour le bailleur
  - Avec les locataires ou leurs représentants,
  - Avec les partenaires : favorise également la coopération entre les acteurs (mieux comprendre l'organisation et contraintes de chacun)
  
- **Approcher le site dans sa globalité**
  - « chaque groupe d'immeuble dispose **d'atouts spécifiques** et pose des **problèmes de gestion particuliers** liés à sa localisation, qualité architecturale et technique de l'immeuble, logements, aux usages, »
  - Articuler les interventions qui sont de la responsabilité de différents acteurs
  
- **Formaliser et partager**
  - Diagnostic de site oblige à certain formalisme. Visite sur site n'entraîne pas toujours un relevé et **un partage** de ce qui est constaté..
  - Importance de recouper les éléments et dépasser les constats pour analyser les difficultés rencontrées.

# Diagnostic sur site

## Intérêts pour le bailleur



# Le diagnostic de site, un outil au service d'une approche plus globale

- **Charte de résidence,...**
- **Projet de gestion de site :**
  - **Interne à l'organisme : OPAC du RHONE, SDH, ..sur des sites en RU ou non**
  - **En partenariat : Vénissieux, Vaulx en Velin,...**