

LA GESTION AU QUOTIDIEN

La qualité de service

DEFINITIONS

La qualité de service désigne la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs (définition Afnor). Les caractéristiques prises en compte pour déterminer la qualité d'un service sont variables en fonction du service proposé.

En ce qui concerne les résidences sociales, à destination des publics en difficultés sociales et/ou économiques, elles remplissent une mission d'intérêt général et fournissent des services aux publics accueillis (logement, prestations). C'est en ce sens, que certains gestionnaires de logements accompagnés, font appel à différentes méthodes d'évaluation.

« **La prestation** est un service rendu à un destinataire : ce terme apparaît dans la loi 2002, c'est d'ailleurs la première fois que cette terminologie apparaît en tant que telle¹ ».

METHODES D'EVALUATION

L'AUTO-EVALUATION

L'auto-évaluation est un outil de pilotage et d'amélioration de la qualité de service². Sa mise en œuvre est obligatoire pour les établissements sociaux et médico-sociaux au sens du Code de l'Action sociale et des Familles³, autrement dit sont concernés, pour le logement accompagné, les FJT. Afin d'étendre cette méthodologie à l'ensemble du secteur du logement accompagné, l'Unafo a établi un référentiel d'auto-évaluation en 2010 afin que chaque gestionnaire de logement-foyer, s'il le souhaite, puisse prendre appui sur cette démarche pour améliorer ses pratiques professionnelles. Ce guide porte sur l'organisation du travail, les pratiques collectives, les processus et les procédures mises en place. Deux objectifs sont poursuivis :

- Valoriser et rendre lisible l'action menée (sens de l'action, ressenti des résidents etc.)
- Se donner des pistes de progression pour améliorer la qualité de service

Les professionnels et résidents sont au centre de cette démarche.

Pour en savoir plus, consulter **le référentiel d'auto-évaluation des prestations et des services rendus** réalisé par l'Unafo.

LA DEMARCHE QUALITE

Les démarches dites « qualité » visent essentiellement à mesurer les écarts entre la pratique et la norme posée. La norme ISO est l'une des plus connues.

« Démarche qualité et auto-évaluation se recoupent partiellement. Dans le cadre des normes ISO, on introduit la norme de la « satisfaction client » : l'autoévaluation permet d'y répondre, et constitue un des aspects de la certification.

De même, l'analyse de processus peut trouver sa place dans le cadre de l'évaluation. Le respect de normes procédurales est un des aspects qui permet de déterminer le respect du droit des usagers ».

¹ Source : référentiel d'autoévaluation des prestations et des services rendus, Unafo, 2010.

² La qualité de service désigne la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs (définition Afnor).

³ Article L321-1 du CASF

Les principales thématiques prises en compte pour déterminer la qualité de service dans une résidence sociale sont :

- Les conditions d'admission et la qualité de l'accueil ;
- Le logement ;
- La résidence ;
- Le cadre de vie ;
- La maintenance et le fonctionnement des équipements ;
- Les relations avec le gestionnaire.

L'ENQUETE DE SATISFACTION

Obligatoire dans le secteur du logement locatif social depuis 2003, l'enquête de satisfaction ne l'est pas dans le secteur des logements-foyers.

Ce type d'enquête, lorsqu'elle est conduite, permet :

- de valoriser l'image du gestionnaire auprès de ses publics accueillis et des institutionnels
- de renforcer la dynamique de la démarche qualité au sein des équipes et des partenaires
- de définir des plans d'actions opérationnels précis en lien avec les attentes des résidents.

Outil d'appréciation du niveau de satisfaction des résidents, elle peut faire l'objet de variante :

- « pendant le séjour » des résidents ;
- auprès des résidents « entrants » et « sortants » ;
- auprès des résidents logés dans l'année suivant la mise en service d'une résidence ;
- enquête suite à des travaux dans les logements ;
- enquête spécifique sur un sujet particulier.

La réalisation de ces enquêtes peut être internalisée (compétence professionnelle en marketing, logiciel de traitement d'enquête) ou externalisée auprès de prestataires spécialisés. La fréquence de l'enquête est fonction de la réalisation du plan d'actions, du suivi de la satisfaction souhaitée et des moyens disponibles (financiers et humains).

Les résultats de l'enquête permettent d'engager des plans d'actions adaptés et de faire l'objet d'une communication aux résidents.