



## Synthèse des échanges

<b>Date :</b> 14 février 2020	<b>Lieu :</b> Novotel Aix Pont-de-l'Arc
<b>Horaires :</b> de 9h00 à 16h00	<b>Etabli par :</b> Florent Léonardi
<b>Ordre du jour :</b> Atelier régional Qualité du service « Enquête triennale & pratiques d'écoute clients »	
<b>Participants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Myriam Benzidani, Unicil, chargée de coordination Qualité,</li><li>- Solenne Brusset, Erilia, Assistante de Direction,</li><li>- Jean-François Helie, Pays d'Aix Habitat Métropole, Directeur de la gestion quotidienne de proximité,</li><li>- Laurence Bandini, Habitat Marseille Provence, Chargée de mission,</li><li>- Rémi Marti, Grand Delta Habitat, Directeur des services locatifs,</li><li>- Angélique NDiaye, Var Habitat, Responsable qualité contrôle de gestion,</li><li>- Patricia Pourcel, Var Habitat, Animatrice qualité,</li><li>- Marion Raucoule, Var Habitat, Responsable service relation clients,</li><li>- Renaud Renouard, Mistral habitat, Service Qualité,</li><li>- Jean-François Gilot, Mistral Habitat, Responsable Service relations Clients,</li><li>- Pascale Sasso, Logirem, Responsable Pôle relation clients,</li><li>- Carole Guibaud, Logirem, Responsable qualité,</li><li>- Mohamed Zemat, I3 Habitat, Responsable du Pôle relation clients,</li><li>- Anna Tomaszek, SFHE, Responsable du contrôle interne,</li><li>- Florent Léonardi, AR Hlm PACA &amp; Corse, Directeur adjoint,</li><li>- Thierry Piedimonte, USH, Chef de mission Qualité du service,</li><li>- Godefroy Champeaux, Habitat &amp; Territoires Conseil, Consultant.</li></ul>	
<b>Diffusion :</b> Participants+ DG OHlm PACA & Corse + référents QDS	



Florent Léonardi et Thierry Piedimonte introduisent la réunion en soulignant que, malgré un contexte peu favorable, la qualité du service reste un enjeu fort pour le Mouvement Hlm.

Il vient d'être réaffirmé par l'Union sociale pour l'habitat. Une étape *charnière* s'amorce avec des évolutions déjà engagées puis à venir.

Au niveau national :

- *une nouvelle feuille de route validée pour la période 2019-2021*. Elle se décline désormais selon quatre axes majeurs : l'écoute clients, les engagements qualité, le traitement des situations complexes et la transition numérique. Le recours au numérique est incité pour une modernisation des organisations dans une approche responsable et inclusive. L'USH accompagne les organismes dans ce développement avec la production d'étude et de recommandation et notamment la publication très prochainement d'un guide sur « la stratégie et modalités de mise en œuvre d'une digitalisation de la relation clients »,
- *une nouvelle vague d'enquête triennale 2019-2020*. Un cadre de recommandations a été diffusé à l'ensemble des organismes, avec un questionnaire *tronc commun* à disposition (cf. dossier du participant [en cliquant ici](#)). Un Observatoire national de la perception de la qualité de vie dans l'habitat (dont une analyse des premiers résultats est consultable [en cliquant ici](#)) vient en lieu et place de la consolidation nationale des résultats régionaux. Une consolidation reste cependant nécessaire au niveau régional pour une vision sur les enjeux locaux et les axes d'amélioration à partager sous l'animation de l'Association régionale. Pour cette année encore, les Associations régionales n'ayant pas conduit d'enquête mutualisée bénéficient de l'appui d'EOHS. C'est notamment le cas de l'AR Hlm PACA & Corse qui centralisera les résultats par organisme selon une grille de consolidation commune (cf. dossier du participant [en cliquant ici](#)). Cet appui ne sera pas renouvelé pour la prochaine vague triennale : il est fortement préconisé aux associations régionales de conduire des enquêtes mutualisées...
- *une nouvelle approche de l'écoute client* : l'accent est mis sur les enquêtes *au fil de l'eau* pour lesquelles une *boîte à outils* a également été diffusée à l'ensemble des organismes,
- *une nouvelle mission Qualité du service au sein de l'USH* : elle a été réorganisée avec de nouveaux référents. (N.B. : l'AR Hlm PACA & Corse ne bénéficie plus d'un appui spécifique dédié au local depuis le départ à la retraite d'Alain Prévost).

Au niveau régional, l'AR Hlm PACA & Corse a relancé l'atelier d'échanges techniques, avec une réunion le 28 février 2019. Des besoins d'appui ou des prolongements en sont ressortis : une réflexion sur le traitement des réclamations techniques, à lier avec l'appui aux situations dites complexes (de non qualité), le maintien d'échanges et de partage réguliers avec un temps à consacrer à l'écoute clients et aux engagements qualité.

En tenant compte de ces éléments et de l'actualité de l'engagement professionnel, le présent atelier est consacré à l'enquête triennale, les pratiques d'écoute clients avec un focus sur le recours au numérique.

I- Nouveau dispositif d'écoute clients de la branche professionnelle

De l'enquête de satisfaction au dispositif global d'écoute clients

L'enquête triennale, l'observatoire national et les enquêtes au fil de l'eau sont les axes d'un nouveau dispositif global d'écoute.

L'enquête triennale est désormais bien appropriée par les organismes Hlm, comme pour la qualité du service en général dans les organisations internes.

Pour la nouvelle vague 2019-2020, le tronc commun diffusé (cf. dossier du participant [en cliquant ici](#)) a été complété par un certain nombre d'organismes avec jusqu'à près d'une centaine de questions (!).

Pour la méthode d'enquête le téléphone est privilégié, les enquêtes par mail étant trop propices aux réponses excessives...

N.B. : le choix de l'échantillon s'avère décisif. Des marges d'erreur sont à prendre en compte. Les variations ne sont pas forcément représentatives, la mesure de tendances est préconisée.

Une consolidation régionale sera réalisée en PACA & Corse avec l'appui d'EOHS à partir de la grille de consolidation diffusée par l'AR Hlm PACA & Corse (cf. dossier du participant [en cliquant ici](#)).

L'observatoire national de la perception de la qualité de vie dans l'habitat repose sur un échantillon de 1 000 locataires au national et de 1 000 locataires logés en Hlm.

Douze questions en lien avec le tronc commun permettent une relative comparaison.

Les premiers résultats confirment des marges de progrès à réaliser sur l'insonorisation des logements, les consommations énergétiques, le confort thermique ou encore la propreté et la sécurité des biens et des personnes.

Contre toute attente, alors que les organismes Hlm fournissent des efforts constants depuis 2003, le niveau de satisfaction est meilleur concernant le service rendu dans le parc privé.

Les résultats sont plutôt corrects sur le contact avec son bailleur en cas de réclamation. Des difficultés sont cependant soulignées pour parvenir à le joindre ou pour les temps d'intervention des entreprises.

Une explication peut être avancée : la multiplication des centres de relation clients (CRC) qui peuvent être vite débordés par une tendance exponentielle des appels. La réduction du flux est un enjeu. Le choix du prestataire peut avoir un effet conséquent avec une réduction jusqu'au tiers des appels (exemple : I3 Habitat). La mise en place de référents par résidence avec un basculement en CRC en cas de débordement (comme pratiqué par Grand Delta Habitat avec 60 chargés de clientèle et un CRC) peut renforcer l'efficacité et la célérité dans la gestion des réclamations.

Les ménages à prioriser sont les ménages les plus fragiles : avec enfants, en QPV ou à proximité.

La mention du nombre de pièces dans les éléments qualitatifs du logement pose question...

La formalisation d'engagements qualité de service et le traitement des situations de non qualité restent des axes majeurs de l'engagement, en complément des dispositifs d'écoute clients.

Les organismes Hlm sont invités à privilégier les engagements Qualité, labellisés ou certifiés, avec plus particulièrement le label Quali'Hlm® porté par l'USH. Une dynamique à 2 ans est à initier, un sondage régulier sera réalisé (le dernier a été fait en mai 2019 – cf. résultats consultables dans le dossier du participant [en cliquant ici](#)).

Des situations complexes perdurent dans nombre de sites Hlm : qui présentent des dysfonctionnements pour un certain nombre d'organismes, difficiles à appréhender.

Le dispositif dédié, lancé par l'USH en 2012, est poursuivi avec :

- une grille d'autodiagnostic pour identifier les situations complexes,
- un appui solidaire à mobiliser.

Trois thématiques peuvent être traitées :

- la qualité du service avec un appui mobilisable d'Habitat & Territoires Conseil,
- la GUSP avec un appui mobilisable de La Condition urbaine/ Habitat & Territoires Conseil/BERS,
- la sécurité avec un appui mobilisable de Suretis en lien avec Philippe Gomez, Conseiller sûreté de l'USH ([philippe.gomez@union-habitat.org](mailto:philippe.gomez@union-habitat.org) 01 40 75 52 95).

A ce jour, près d'une trentaine d'organismes ont été soutenus pour une quarantaine de sites.

Un bilan qualitatif est en cours (réalisé par FORS), avec un rendu prévu fin juin 2020, afin d'évaluer les nécessaires ajustements du dispositif.

Cet appui, qui demeure totalement gratuit, permet d'objectiver les dysfonctionnements et de distinguer ce qui relève strictement de la responsabilité du bailleur social, qui renvoie au partenariat et au contexte (N.B. : 28 des sites ayant bénéficié de l'appui sont situés en QPV).

La question de la propreté des parties communes reste un point d'alerte...

Plusieurs pistes de travail sont identifiées :

- un recours à la prestation d'entretien avec un travail sur les cahiers des charges, les contrats, un renforcement des contrôles du nettoyage, l'application de pénalités...
- un retour aux personnels de proximité avec un accompagnement RH, des formations dédiées, l'achat de matériel approprié (exemple : Grand Delta Habitat qui constate dès lors une amélioration notable de la propreté),
- une communication à destination des locataires avec par exemple un recours aux NUDGE (communication incitative ni stigmatisante ni coercitive) tel que mis en œuvre par Logirem (commission dédiée avec les représentants des locataires et des sites tests),
- une concertation dynamique jusqu'à la coproduction d'outils ou de méthodes partagés comme à Saint-Paul à Marseille, où Habitat Marseille Provence a rédigé avec des locataires et leurs représentants, un règlement intérieur suite à un projet de renouvellement urbain. Cette démarche a favorisé une appropriation positive des espaces collectifs,
- un effet *indirect* : un travail sur la propreté conduit en appui sur des démarches sans lien direct mais qui influe au final sur les comportements et la propreté (comme l'animation d'une démarche ou d'un projet collectif inter-locataires avec une implication du gardien pour favoriser le respect des tâches réalisées – exemple : jardins partagés).

Dans un contexte économique tendu, l'équilibre coût/qualité arbitre...

Des questions se posent sur la mobilisation des locataires jusqu'à leur confier la prestation de nettoyage ou l'exercice du contrôle sur les prestations externes.

Un travail en ateliers fait ressortir les pratiques suivantes pour les enquêtes au fil de l'eau :

- nouveaux entrants :

- avec une visite de courtoisie 15 jours à 3 semaines après l'entrée dans les lieux (exemple : Pays d'Aix Habitat Métropole). Un dialogue ouvert est établi dans le cadre d'un RDV de 30 minutes au domicile, sur les conditions de logement et la commercialisation des garages (secteur en tension sur les stationnements). Il en ressort 64 à 75% de satisfaction et l'établissement d'un contact avec le locataire,
- par téléphone (exemple : Promologis, Unicil) avec des appels répartis sur tout le personnel selon 3 à 4 appels par mois, par personne,
- auprès des nouveaux locataires de parc ancien avec un focus sur la rénovation des sols,
- *nouvelle résidence,*
- *locataires en place avec :*
  - appel de courtoisie une fois par an, par agence, pour renouveler le lien, pour rappeler les services notamment en ligne,
  - courrier électronique suite à des interventions techniques facturées (exemple : 36% de retours sur 1600 locataires par mois pour 13 Habitat - en cas de problème avéré, l'anonymat est levé afin de retrouver le prestataire concerné par l'insatisfaction).

## II- Numérique et modernisation de l'engagement pour une qualité du service

Vers une digitalisation de la relation locataire : stratégie et modalités de déploiement, recommandations et points de vigilance – Restitution de l'étude 2019 Care Expérience/Habitat & Territoires Conseil

L'étude a été conduite en appui sur deux approches :

- une enquête terrain auprès des locataires et des salariés deux organismes Hlm (Batigère, Est Métropole Habitat),
- un focus inter-organismes.

Elle se décline selon les orientations suivantes :

- *Repenser son offre de service* : il s'agit de développer un accompagnement dédié autour du cœur de métier (logement). Les services de base, dérivé et périphériques sont à préciser. Lesquels peuvent-être immédiatement numérisables ? Besoins, stratégie d'entreprise et moyens sont à croiser. S'entourer d'entreprises innovantes (de type start-up) peut s'avérer utile,
- *Qualifier les besoins, identifier les moments de vérité* : l'enjeu est de mailler finement et de s'appuyer sur le parcours client/locataire dans une approche *miroir* pour formaliser des exemples de parcours, identifier les éventuels blocages. Une présence physique n'est pas toujours indispensable dans un lien de qualité du service,
- *Diagnostiquer la maturité digitale & formuler des recommandations pour une stratégie de digitalisation* : des écarts de culture et d'outils peuvent exister dans les équipes du bailleur social et l'utilisation professionnelle du numérique. Un autodiagnostic est mis à disposition par l'Union sociale pour l'habitat afin d'évaluer cette maturité numérique, au lien suivant : <https://www.maturite-numerique.union-habitat.org/> (connexion via ses identifiants & codes d'accès au site web de l'USH),
- *Poser une stratégie multicanal* : sans abandonner les canaux traditionnels, il s'agit d'innover et compléter par des canaux numériques. La *fracture numérique* est cependant à prendre en compte pour veiller à ne pas isoler davantage les personnes déjà fragilisées et mettre en place un accompagnement adéquat,
- *Organiser une communication digitale* : travailler la transparence et oser la présence sur les réseaux sociaux. Un *community manager* est à positionner dans l'organigramme de la structure en fonction de la stratégie adoptée,
- *Valoriser la donnée* : le rôle du DSI et responsable de la donnée est fondamental pour une exploitation et un stockage conforme au RGPD. Repenser les procédures en interne, former le personnel à l'utilisation opérationnelle de la donnée sont autant d'enjeux,
- *Identifier les impacts sur les métiers* : si les fonctions supports restent déterminantes (DSI, RH, Marketing/communication...), une fonction de Responsable des données et de développeur est à créer. La Direction Générale reste à l'impulsion de la stratégie mise en œuvre, avec la recherche de nouvelles compétences : le DSI au-delà de son expertise doit appréhender l'ensemble des métiers pour répondre à leurs besoins, la RH doit s'inscrire dans une démarche d'accompagnement du parcours digital...

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, le recours au numérique est envisagé voire déjà engagé avec par exemple :

- Grand Delta Habitat qui n'a plus recours à des rendez-vous physiques pour l'établissement d'état des lieux (EDL) nouveaux entrants contradictoires. Un EDL conforme à celui établi à la sortie, amendé de mentions relatives aux interventions faites dans le logement, est proposé sous format numérique au nouveau locataire qui dispose de 10 jours pour le contester (avec cette pratique, sur près de 3 000 entrées dans le logement par an, seuls 6% de contestations sont faites),
- Var Habitat qui met en place un service de relation clients (SRC) comportant un centre de relation clients (CRC) pour une personnalisation des communications et une réponse en 1<sup>er</sup> niveau homogène. Certifié ISO, il pose la base d'une réponse à traduire dans un espace digitalisé à venir (tablettes numériques, bornes intranet, portail locataires web...). Il s'agit d'une véritable révolution dans la pratique de l'organisme avec un budget alloué, qui s'inscrit dans une stratégie plus large de dématérialisation (courrier numérique, parapheurs électroniques, 5<sup>ème</sup> agence digitale à venir...). L'objectif du SRC est également de réduire les activités *stressantes* pour les personnels en alternant avec des temps consacrés au volet administratif de leur mission (7 à 8 opérateurs téléphoniques en relais). Il permettra un meilleur accompagnement des besoins des locataires par une accessibilité des services 24/24. porteur d'une agence digitale, il met en œuvre une stratégie de communication répondant aux attentes d'aujourd'hui.

## Prolongements

- *Enquête triennale* : les organismes Hlm renseignent la grille de consolidation des résultats régionaux et l'adressent à EOHS  
destinataire : Emmanuel Ricard, Directeur [e.ricard@eohs.fr](mailto:e.ricard@eohs.fr) 04 72 85 67 36  
copie pour information : Florent Léonardi, Directeur adjoint [fleonardi@arhImpacacorse.com](mailto:fleonardi@arhImpacacorse.com)  
06 47 45 08 64
- *Numérique & modernisation de l'engagement pour une QDS* : recours à l'autodiagnostic sur la maturité numérique par les organismes Hlm qui souhaitent renforcer leur digitalisation,
- *Situations complexes* : les organismes Hlm intéressés par un appui contactent Thierry Piedimonte [thierry.piedimonte@union-habitat.org](mailto:thierry.piedimonte@union-habitat.org)
- *Capitalisation & diffusion d'expériences* :
  - Constitution d'un réseau de référents QDS (cf. tableau en annexe 2),
  - Fiches expériences USH : les organismes Hlm répondent à l'appel à manifestation d'intérêt de l'USH pour valoriser des démarches QDS innovantes,  
contact : Thierry Piedimonte [thierry.piedimonte@union-habitat.org](mailto:thierry.piedimonte@union-habitat.org)

Prochain atelier régional le :

**30 juin 2020**  
**de 9h00 à 16h00**  
**à Aix-en-Provence**  
(lieu à préciser)  
**sur une relation clients efficace**

Cette rencontre nous permettra notamment d'échanger sur les CRC et de bénéficier d'un temps de présentation consacré à l'appropriation des résultats d'enquête sur la QDS.

Une invitation avec un lieu et un ordre du jour précis sera adressée.

## **Annexe I : programme**

- 9h00** Café d'accueil
- 9h15** Introduction de la matinée : point d'actualité, mobilisation de l'AR Hlm sur la thématique, présentation du programme  
*Florent Léonardi - AR Hlm PACA & Corse - Directeur adjoint*
- 9h30** Engagement professionnel sur la Qualité du service, la feuille de route 2019/2021 du Mouvement Hlm : l'écoute clients, le recours au numérique, l'appui aux situations complexes et les engagements qualité.  
*Thierry Piedimonte - Union sociale pour l'habitat - Chef de mission Qualité du service*

### **I -Nouveau dispositif d'écoute clients de la branche professionnelle**

- 10h 15** De l'enquête de satisfaction au dispositif global d'écoute-client :
- Enquête triennale : une 6<sup>ème</sup> vague en 2019-2020  
Cadre de recommandations pour la profession,  
Consolidation régionale des résultats : grille pré-agrégée en PACA & Corse, appui d'EOHS,
  - Observatoire national de la perception de la qualité de vie dans l'habitat, retours sur les premiers résultats  
*Florent Léonardi - AR Hlm PACA & Corse - Directeur adjoint*  
*Thierry Piedimonte - Union sociale pour l'habitat - Chef de mission Qualité du service*
- 11h00** Pause
- 11h15** De la mesure de la satisfaction à l'écoute des besoins  
Enquêtes de satisfaction thématiques : une boîte à outils du Mouvement Hlm  
*Thierry Piedimonte - Union sociale pour l'habitat - Chef de mission Qualité du service*  
Travail en atelier : Pratiques des organismes
- 11h45** Pause
- 12 h 00** Restitution du travail en atelier
- 12 h 30** Déjeuner en commun

### **II- Numérique et modernisation de l'engagement pour une qualité du service**

- 14h00** Vers une digitalisation de la relation locataire : stratégie et modalités de déploiement : recommandations et points de vigilance. Restitution de l'étude 2019 Care Expérience/Habitat & Territoires Conseil  
*Godefroy Champeaux - Habitat & Territoires Conseil*
- 15h00** Echanges avec les participants
- 15h30** Conclusion et perspectives : échéances à venir, besoins d'appui, sujet du prochain atelier régional...
- 16 h 00** **Fin de la rencontre**



Qualité du service  
Synthèse de l'atelier régional du 14 février 2020

**Annexe 2 : référents QDS et personnes associées en PACA & Corse (actualisation février 2020)**

ORGANISME	REFERENTS				PERSONNES ASSOCIEES			
	Nom-Prénom	Fonction	Téléphone	E-mail	Nom-Prénom	Fonction	Téléphone	E-mail
ESH ERLIA	André-Yves LACOMBE	Directeur de la Clientèle	04 91 18 45 02	<a href="mailto:andre-yves.lacombe@erlia.fr">andre-yves.lacombe@erlia.fr</a>	Scolene BRUSSET	Assistante	04.91.18.45.07	<a href="mailto:scolene.brusset@erlia.fr">scolene.brusset@erlia.fr</a>
OIH HABITAT MARSEILLE PROVENCE	Laurence Bandini	Chargée de mission	04 86 13 57 02	<a href="mailto:Lbandini@hmpmarseille.fr">Lbandini@hmpmarseille.fr</a>				
ESH ICF SUD-EST MEDITERRANEE	Cécile Ragon	Chef de projet	04 72 10 96 86 06 60 48 83 42	<a href="mailto:cecile.ragon@icfhabitat.fr">cecile.ragon@icfhabitat.fr</a>	Sabrina MARTEL	Chargée d'attribution et des enquêtes triennales, surloyers	04 91 28 13 95	<a href="mailto:sabrina.martel@icfhabitat.fr">sabrina.martel@icfhabitat.fr</a>
OIH MISTRAL HABITAT	Renaud RENOUARD	Responsable des Services Qualité et Marchés	04.90.14.72.09 06.16.38.46.13	<a href="mailto:renaudrenouard@mistral-habitat.fr">renaudrenouard@mistral-habitat.fr</a>				
OIH CANNES Pays de Lérins	Camille LEFEBVRE	Responsable des Services Qualité et Marchés	04 93 48 12 22	<a href="mailto:clefebvre@ophcannes.net">clefebvre@ophcannes.net</a>	Charlotte TANGUY	Chargée de qualité	04 93 48 12 22	<a href="mailto:ctanguy@ophcannes.fr">ctanguy@ophcannes.fr</a>
OIH DES HAUTES ALPES	Agnès LE VELLER	Responsable Gestion Locative	04 92 40 27 15 ou 27 01	<a href="mailto:gestion.locative@opac05.fr">gestion.locative@opac05.fr</a>				
OIH 13 Habitat	Thierry Gillet	Directeur de l'exploitation	04 13 94 15 17 06 45 26 72	<a href="mailto:tgillet@13habitat.fr">tgillet@13habitat.fr</a>	Mohamed Zelmat	Responsable Pôle Client	04 91 12 71 61	<a href="mailto:mzelmat@13habitat.fr">mzelmat@13habitat.fr</a>
OIH COTE D'AZUR HABITAT	Nicolas DAMERON	Chef du Service Contrôle de Gestion	04.93.18.77.15 06.29.35.34.07	<a href="mailto:nicolas.dameron@cda-habitat.fr">nicolas.dameron@cda-habitat.fr</a>				
OIH CA PAYS AJACCIEN	Antoine BARTOLI	Directeur Adjoint	04 95 22 86 67	<a href="mailto:abartoli@habitat2a.fr">abartoli@habitat2a.fr</a>				
OIH de la Collectivité de Corse	Annie ALBERTINI	Directrice Générale	04 95 30 15 98 06 32 35 60 24	<a href="mailto:ag.albertini@ophlm2b.fr">ag.albertini@ophlm2b.fr</a>				
OIH Terres du Sud Habitat	Nathalie DI VITO		04 94 11 07 25	<a href="mailto:nathalie.divito@tshabitat.fr">nathalie.divito@tshabitat.fr</a>				
OIH PAYS D'AX HABITAT	Jean-François HELE	Directeur de la Gestion Quotidienne de Proximité	04.42.29.61.56/ 06.14.89.57.26	<a href="mailto:jfhele@paysdaxhabitat.fr">jfhele@paysdaxhabitat.fr</a>	Dalla ACHEMAOUI	Référent QDS		<a href="mailto:dachemaoui@paysdaxhabitat.fr">dachemaoui@paysdaxhabitat.fr</a>
3 F SLUD (ex ESH Immobilière Méditerranée)	Déline BARSIC	Directrice Clientèle et Territoire	04 65 38 80 06 07 62 54 86 63	<a href="mailto:delphine.barsic@groupe3f.fr">delphine.barsic@groupe3f.fr</a>	Vincent HOPP	Responsable Qualité/RSE 3F	01 40 77 16 15	<a href="mailto:vincent.hopp@groupe3f.fr">vincent.hopp@groupe3f.fr</a>
ESH Habitats de Haute-Provence	Claire PREVOT	Directeur Clientèles	04 92 36 76 00	<a href="mailto:cprevot@h2p-esh.eu">cprevot@h2p-esh.eu</a>	Chantal DAVIN	Conseillère ESF en médiation sociale	04 84 79 00 34	<a href="mailto:cdavin@h2p-esh.eu">cdavin@h2p-esh.eu</a>
ESH FAMILLE ET PROVENCE	Nathalie BELACEL	Ressources Humaines et Communication	04 42 91 20 48	<a href="mailto:nbelacel@familleprovence.fr">nbelacel@familleprovence.fr</a>				
ESH LE LOGIS FAMILIAL		Responsable Patrimoine	04 98 00 42 93	<a href="mailto:nferon@lfamilialvarois.fr">nferon@lfamilialvarois.fr</a>				
ESH LE LOGIS FAMILIAL VAROIS	Nicolas FERON							
ESH LE NOUVEAU LOGIS D'AZUR	José COELHO	DGA	04 93 21 97 92 06 77 02 68 94	<a href="mailto:joze.coelho@nla.sni.fr">joze.coelho@nla.sni.fr</a>				
ESH CDC HABITAT Direction Interrégionale PACA et Corse (ex LE NOUVEAU LOGIS PROVENCAL)	Jean-Claude CUNET	Directeur GLS	(06) 76 60 89 60	<a href="mailto:jean-claude.cunet@cdc-habitat.fr">jean-claude.cunet@cdc-habitat.fr</a>				
ESH LOGIREM	Pascale SASSO	Responsable Pôle Qualité Clients	04 91 28 04 38 06 26 82 22 91	<a href="mailto:pascale.sasso@logirem.fr">pascale.sasso@logirem.fr</a>				
Coopérative Grand Delta Habitat	Anais Domergue	Pôle Communication et marketing	04 90 27 22 30	<a href="mailto:anais.domergue@granddelta.fr">anais.domergue@granddelta.fr</a>				
ESH PROLETAZUR	Sébastien HERRERA PEREZ	Directeur Administratif et Financier Gestionnaire locatif	04.98.00.99.12 04 98 00 99 17	<a href="mailto:s.herrera@proletazur.net">s.herrera@proletazur.net</a> <a href="mailto:llega@proletazur.net">llega@proletazur.net</a>				
ESH SOCIETE FRANCAISE DES HABITATIONS ECONOMIQUES	Stéphanie TRAVERSAT	Chargée de qualité	04 13 57 04 56	<a href="mailto:stephanie.traversat@groupe-arcade.com">stephanie.traversat@groupe-arcade.com</a>	Anna TOMASZEK	Responsable du contrôle interne		<a href="mailto:anna.tomaszek@groupe-arcade.com">anna.tomaszek@groupe-arcade.com</a>
OIH TOLLON HABITAT MEDITERRANEE	Marc DOUCET	à préciser	06 07 21 02 61	<a href="mailto:marc.doucet@thmed.com">marc.doucet@thmed.com</a>				
ESH UNICIL (DOMIOL - PHOENICENNE - NOUVELLE ILM)	Dalla CASAROTTI	Directrice du département clientèles	04 91 13 90 51	<a href="mailto:d.casarotti@unicil.fr">d.casarotti@unicil.fr</a>	Marie-France AREVIRKIAN	Assistante de Direction	(04) 91 13 90 21	<a href="mailto:mf.arevirkian@unicil.fr">mf.arevirkian@unicil.fr</a>
OIH VAR HABITAT	Patricia POURCEL	Direction de la Communication et des Systèmes d'Information	04.94.61.55.00	<a href="mailto:ppourcel@varhabitat.com">ppourcel@varhabitat.com</a>	Angélique NDIAYE	Responsable Qualité RSE Contrôle de gestion	04 94 61 55 39	<a href="mailto:adnaye@varhabitat.com">adnaye@varhabitat.com</a>