

RSE et droits des consommateurs

# Le logement social, produit de consommation ?

La reconnaissance du droit des consommateurs est une réalité que confortent les évolutions réglementaires et le positionnement des mouvements de défense des consommateurs. Rien d'étonnant, par conséquent, à ce que leurs intérêts constituent l'un des piliers de la RSE.

**L**es organismes Hlm n'échappent pas à des exigences diversifiées en la matière, forts de nombreux « consommateurs » : 10 millions de personnes logées ; 1,7 million de demandeurs de logements ; 12 000 nouveaux accédants à la propriété par an. Plus encore que pour le traitement d'autres questions centrales de la RSE<sup>(1)</sup>, le dialogue avec les parties prenantes est essentiel pour assumer sa responsabilité sociétale vis-à-vis des consommateurs. Comment, en effet, imaginer définir un niveau de qualité de service en faisant abstraction de l'expression des besoins des locataires sur leur niveau d'exigence et sur leur capacité contributive ?

## Le respect des droits des accédants, des demandeurs de logements et des locataires

L'Institut Hlm de la RSE a défini les actions de référence relatives aux droits et au respect des accédants, des locataires et des demandeurs :

- ▶ développement des dispositifs d'écoute des besoins et d'implication dans les processus de décision : rôle du conseil de concertation locative, dispositifs d'implication complémentaires... ;
- ▶ respect des intérêts des locataires : qualité du cadre de vie et des relations de service, information et communication, transparence et maîtrise des charges... ;
- ▶ accompagnement des locataires en situation de fragilité : identification des situations, mobilisation du partenariat pour mettre en œuvre les solutions... ;
- ▶ transparence et équité dans les attributions de logement ;
- ▶ respect des intérêts des accédants : transparence des informations, sécuri-

sation de l'accession ;

- ▶ maîtrise des risques liés au logement : sécurité, santé, qualité de l'air...

## Le logement : un besoin fondamental dans les textes internationaux sur la RSE

La déclinaison, pour les organismes Hlm, des droits des consommateurs en matière de RSE concerne des domaines centraux de leurs activités :

- ▶ le respect de l'intérêt économique des consommateurs, notamment via la politique de loyer et de charges de l'organisme Hlm ;
- ▶ l'assurance de la fourniture d'un logement et d'un service de qualité satisfaisante ;
- ▶ la mise en œuvre de process contractuels honnêtes, transparents et efficaces qui concernent le bail et la gestion des charges ;
- ▶ la bonne information des consommateurs fait partie des objectifs RSE et concerne la relation bailleur-locataire, dès avant l'attribution du logement et jusqu'au départ du locataire ;
- ▶ la protection de la sécurité des informations personnelles et de la vie privée, en limitant la collecte des données et des informations à ce qui est nécessaire à la fourniture du service à rendre ;
- ▶ la protection de la santé et la sécurité sont importantes dans le cadre des éventuels risques liés à l'utilisation du logement et des parties communes.

## Quelques illustrations de champs d'expression RSE pour les organismes Hlm

La mobilisation du secteur pour la qualité de service impacte le respect des intérêts des consommateurs, depuis la

conception des produits et des services jusqu'à la création de la fonction de médiateur des locataires, en passant par les engagements de qualité de service, les démarches qualité et les certifications, le traitement des réclamations, les enquêtes de satisfaction, l'association des locataires ou de leurs représentants à la définition du service, etc.

Les actions mises en œuvre au quotidien au service des personnes défavorisées ou vulnérables constituent un axe majeur de leur politique RSE : la prévention des expulsions et la solvabilisation des ménages, mais aussi la conception et l'adaptation de logements qui soient accessibles aux personnes en situation de handicap en sont des traductions RSE concrètes.

Les métiers du développement social urbain et plus généralement d'accompagnement des locataires entrent en plein dans les dimensions de prévention, d'information et de pédagogie participant au respect des droits des locataires. Ils se manifestent par des actions relatives à la promotion de la consommation durable, à la sensibilisation aux impacts environnementaux des comportements individuels et au bien-vivre ensemble. Les campagnes d'information et de prévention sur les risques liés au logement (risque CO<sub>2</sub>, ventilation des logements, bons gestes en cas d'incendie...) participent également pleinement de la logique de la RSE concernant le respect des consommateurs. ■

**Contact :** Catherine Hluszko ;  
Tél. : 01 40 75 78 80 ; mél :  
catherine.hluszko@union-habitat.org

(1) Voir *Actualités habitat* du 15 janvier 2013.