



Groupe de travail Régional Qualité de Service

La conduite de projet

mardi 24 juin 2008

Participants

Élisabeth JACQUINET , Directrice	ODHAC
Philippe BONNAURE , Responsable ??	ODHAC
Philippe BASSIRI , Directeur	ABILIM (?)
??, CESF	ABILIM (?)
Claude DUFRAISSE , responsable d'agence	OPH Corrèze
BOSC , responsable d'agence	OPH de Limoges
??, chargé de mission Qualité	OPH de Limoges
??	OPH de Brive
Rachel AUBERT , expert QS	USH
Véronique VELEZ , CT RH - Management	USH
Cyrille KERVAN , Directeur	AROLIM
Sandrine , Assistante	AROLIM

ORDRE DU JOUR

⇒ **10 H / 12 H 30 : les fondamentaux de la conduite de projet**

Les enjeux de la conduite de projet, la définition du contenu du projet, sa place dans l'organisation, les acteurs, l'organisation et les outils, le suivi et la communication autour du projet.

⇒ **12 H 30 / 14 H : déjeuner en commun**

⇒ **14 H / 17 H : illustration sur la base d'un cas pratique ; l'entrée dans les lieux**



INTRODUCTION

Rappel du contexte :

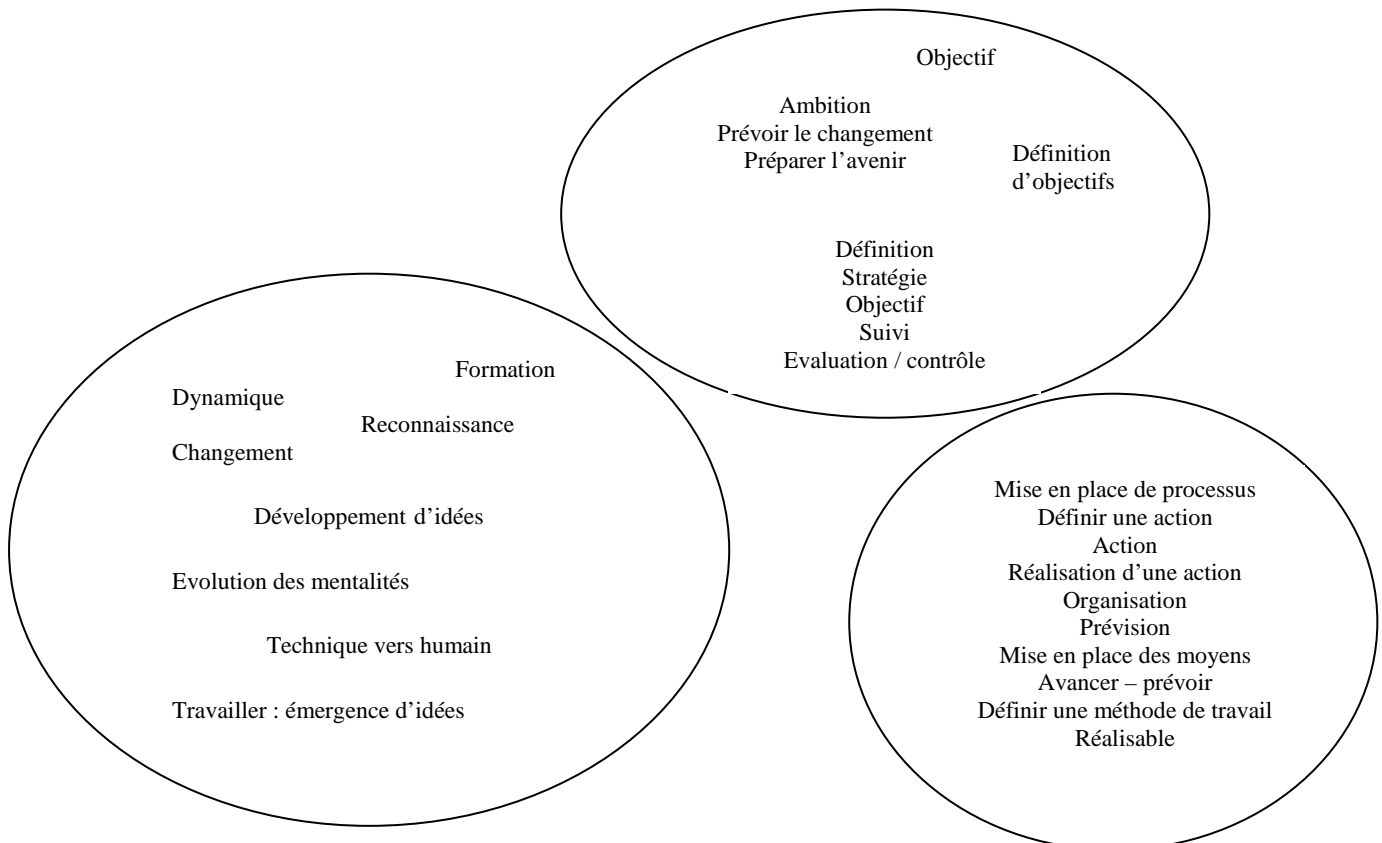
Les enquêtes de satisfaction deuxième génération : point d'appui pour l'élaboration de plans d'action d'amélioration de la qualité de service.

Pour conduire ces plans d'action : quelques fondamentaux sur la conduite de projet.

En toile de fond, la convention d'utilité sociale : vers la mesure de la performance avec la mise en place d'indicateurs y compris sur la qualité du service rendu.

LES FONDAMENTAUX DE LA CONDUITE DE PROJET (Cf Diaporama).

Pour démarrer la séance, travail collectif autour de la question : « qu'est-ce qu'un projet ? »



Puis les participants ont listé une série de projet sur lesquels ils travaillent ou ont travaillé :

- ⇒ Projet de réorganisation
- ⇒ Mise en place d'un site internet
- ⇒ Accompagnement ANRU / GUP
- ⇒ Retravailler grille de vétusté
- ⇒ Intégration de l'environnement dans la technique (développement durable)
- ⇒ Amélioration d'un service : l'accueil des locataires
- ⇒



L'organisation en mode projet est temporaire, et permet aux acteurs de travailler dans des coopérations nouvelles.

Cette organisation relève d'une décision stratégique du directeur ou chef de service. Elle s'articulera autour d'un **comité de pilotage** et d'un **chef de projet**.

Le chef de projet anime une équipe projet qui est composée d'une équipe pluridisciplinaire et interservices. Cette équipe pourra faire appel à des « experts » qui interviendront de façon plus ponctuelle sur un sujet précis.

Une organisation projet, étant constituée de manière transverse, peut être source de tension car elle ne correspond pas nécessairement à la hiérarchie qui existe dans l'organisme. **Le chef de projet doit être clairement mandaté par la direction générale ou le comité de pilotage.**

Le projet se décompose en plusieurs étapes, depuis le diagnostic jusqu'au déploiement en passant par l'élaboration d'un plan d'action. Pour analyser les problèmes et les enjeux, la composition de l'équipe projet est essentielle : il est important d'avoir une représentation des différents métiers de l'organisme qui interviennent sur le sujet.

La mise en œuvre d'un projet nécessite d'avoir recours à un ou plusieurs **outils de suivi**, car **un projet peut se décomposer en sous projets puis en tâches à effectuer.**

Par exemple, le PERT permet de décomposer le projet en sous-projets/ activités./ tâches élémentaires. Cet outil permet donc de maîtriser les dérives et de s'éloigner le moins possible de l'objectif fixé. Le PERT est le plus régulièrement utilisé dans l'industrie ou la dans la construction.

Le planning de GANT permet de planifier les tâches à effectuer et de connaître leur état d'avancement.

D'autres outils permettent de gérer et d'animer le projet, tel le tableau de bord de pilotage, les rapports d'avancements, les comptes-rendus des réunions d'équipe...

CONDUIRE UN PROJET D'AMELIORATION DE L'ENTREE DANS LES LIEUX

Principe de fonctionnement de la séance :

L'après midi est consacrée à la mise en pratique et la familiarisation avec les outils sur un projet choisi par le groupe de travail à savoir : l'entrée dans les lieux.

Organisation de la séance :

1- Brain storming pour définir « qu'est ce qu'une entrée dans les lieux de qualité ? »

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ⇒ Satisfaction locataire | ⇒ Propreté |
| ⇒ Moment de communication : | ⇒ Etat général du logement |
| Droits/devoirs du locataire | ⇒ Fonctionnement des équipements (contrôle, information) |
| Info sur les contrats | ⇒ Représentants des locataires : concertation |
| Vie quartier : info | ⇒ Information du voisinage « bonjour voisins » |
| Relation office/client | ⇒ Visite conseil (joue sur la date entrée et qualité du logement) |
| Qui fait quoi ? | ⇒ Information gardiens – service de proximité |
| ⇒ Deux étapes : | ⇒ Information service de proximité des travaux effectués pour service technique |
| Etat des lieux ELE/ELS de qualité | ⇒ Aide démarches administratives (amont) |
| Visite courtoisie un mois après | |
| ⇒ Livret accueil | |



2- Constitution de deux sous groupes pour permettre les échanges et travailler sur les acteurs à mobiliser et le découpage en sous projets.

Les acteurs à mobiliser :

Le comité de pilotage : le directeur et / ou les membres du CODIR en tant qu'organe de décision

Un groupe de projet composé d'un chef de projet, de personnes du service en charge de la remise en état des logements, du service chargée de la location, du service chargé de l'entrée dans les lieux, de personnels de proximité, du service communication

Les membres du contexte (dont il faudra tenir compte des attentes et des points de vue) : les personnels du service financier ou trésor, les agents de la grande proximité (femmes de ménage, agents d'entretien, chargés d'accueil...)

Les destinataires : les locataires, les associations de locataires, les réservataires

Pour chacun de ces groupes d'acteurs, il est important de repérer les alliés et les opposants, les enjeux et risques, les difficultés éventuelles (ex : changement de la nature du poste d'une catégorie d'acteurs...)



Le découpage du projet : une entrée dans les lieux de qualité

Sous Projets	Acteurs	Outils	Avant	Pendant	Après
<u>Communication</u> ⇒ Sortie ⇒ Entrée ⇒ Info aux locataires	L'organisme au complet	BD Livret Contrats Règlements intérieurs Charte de voisinage Règlement	X	X	X
<u>Sortie du locataire</u> ⇒ Visite conseil ⇒ ELS ⇒ Forfaitisation ⇒ Remise en état	Agent de proximité Service précontentieux Service technique Régie Entreprises	Etat des lieux Facturation Caution Tableau de bord	X		
<u>Gestion locative</u> ⇒ Montage du dossier ⇒ Attribution ⇒ Documents administratifs	Service gestion locative Proximité	Petites annonces Journées portes ouvertes Mailing Accompagnement des visites	X	X	X ?
<u>Entrée dans les lieux</u> ⇒ Prise de RdV ⇒ Visite ⇒ ELE ⇒ Environnement du logement ⇒ Propreté du logement	Service gestion locative Proximité Associations de locataires Locataires	Courrier personnalisé Livret locataire Standard de propreté Livret locatif / pas locatif Livret fonctionnement du logement		X	X
<u>Visite de courtoisie</u>	Proximité	Livret d'accueil Evaluation Enquêtes de satisfaction Suivi des réclamations techniques			X
<u>Les indicateurs de mesure</u> : enquête de satisfaction / suivi des réclamations / impayé dans les 3 premiers mois.....					

A noter : ce tableau ne présente pas un caractère d'exhaustivité, il retrace le travail du groupe et devrait être complété et, affiné par chaque organisme pour une utilisation opérationnelle.

3- Retour des travaux des sous groupes et bouclage de la réunion