

FICHE SYNTHÈSE NOUVEAU LOGIS DE L'EST

CONTEXTE DE LA DEMARCHE

1. La qualité de service au Nouveau Logis de l'Est

La qualité de service est pilotée aujourd'hui par Madame Martinez, coordonnatrice qualité en collaboration avec le responsable des agences gestion locative et avec des référents qualités identifiés au sein des équipes opérationnelles.

2. Contexte et mise en place de la démarche

En 2005, la charte a été lancée. L'objectif était de retravailler l'organisation de l'équipe et de développer une culture d'entreprise commune. Il s'agissait donc avant tout d'une « démarche de management devant réorganiser et moderniser les équipes », comme le souligne le directeur général. La charte a été choisie afin de « s'engager sur les résultats et non sur la méthode et les moyens » (M. Jacquin). En 2005 l'organisme est rattaché au Groupe SNI, et poursuit la démarche qui s'intégrera dans la charte qualité du Groupe et les articulations possibles (diffusion 2010) Les deux démarches se complètent.

DEMARCHE ENGAGEE : CHARTE D'ENGAGEMENT

Présentation de la démarche

La charte a été mise en place en 2005, elle portait beaucoup sur la communication et l'information auprès des locataires, communication sur le programme de nettoyage, prime de fidélisation, garantie des équipements. La charte a été actualisée l'an dernier, les engagements ont été repris. La principale modification porte sur l'intégration du centre d'appel.

1. Méthodologie employée et pilotage

Une chargée de mission a travaillé en partenariat avec un prestataire externe :

- Groupes de travail impliquant l'ensemble des niveaux.
- Un comité de pilotage.
- Une série de formation pour l'ensemble des collaborateurs sur la « relation client ».
- 2 séminaires regroupant l'ensemble des collaborateurs :
 - o Présentation de la démarche.
 - o Lancement de la charte.
- Depuis 4 audits annuels permettent de suivre des indicateurs et s'assurer du respect des engagements.

Les locataires ont été associés à l'élaboration de la charte.

2. Principales actions menées suite à la mise en place de la charte d'engagement

De nombreux changements organisationnels et notamment la modification des circuits d'information auprès des locataires, en interne.

- Au niveau organisationnel, un des principaux changements a été la mise en place de responsables de secteurs gérant de 200 à 600 logements.
- Mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations (plus récemment) : centre d'appel renvoyant au référent de secteur portant sur un engagement sur les délais (donner une réponse dans les deux jours, traiter en 7...) et permettant une traçabilité des réservations.
- Mise en place d'outils de suivi, tableaux de bords servant de base à des audits internes réalisés tous les trimestres dans un premier temps.

BILAN DE LA DEMARCHE

1. Résultats

Un bilan très positif qui a eu un véritable impact sur l'état d'esprit des collaborateurs et les relations avec les locataires. Les salariés ont vraiment intégrés dans leur façon de travailler les nouvelles méthodes et procédures, ils sont fiers et contents de cette démarche. Concernant l'impact auprès des locataires des enquêtes sont systématiquement réalisées sur les locataires entrants et sortants. Des impacts positifs sur l'information et la communication auprès des locataires. Il reste à travailler sur la propreté. Des retours positifs ont été soulignés de la part de certains élus.

2. Facteurs-clés de succès

La qualité du service a été travaillée des deux côtés :

- Côté clients.
- En interne : remise en question et amélioration des conditions de travail.

3. Points forts

Mobilisation globale des équipes. Monsieur Jacquin insiste sur deux aspects :

- Le management : nécessité d'adapter l'organisation.
- L'importance de l'évaluation et de la mesure des résultats.

4. Points faibles

Budget : des limites identifiées : au niveau des opérationnels / des ressources.
Cette année moins de suivi des indicateurs car d'autres enjeux.

5. Perspectives

Mettre en cohérence avec les engagements mis en place dans le cadre de la CUS du groupe SNI mais la déclinaison locale sera gardée. Les démarches certifications type ISO ne paraissent pour le moment pas opportunes.

LES PERSONNES INTERROGÉES

- M. Jacquin, Directeur Général.
- Mme Martinez, coordonnatrice qualité.