

FICHE SYNTHÈSE AIGUILLON CONSTRUCTION

CONTEXTE DE LA DEMARCHE

1. La qualité de Service au sein d'Aiguillon Construction

- Organisation : deux personnes dédiées à la qualité de service (un responsable qualité et un chargé de mission développement durable) sous la direction du Directeur de l'organisation et du système d'information.
- Politique : la qualité de service est un axe majeur et stratégique depuis 1986

2. Contexte et mise en place de la démarche

La qualité de service s'inscrit, en 1986, dans le projet d'entreprise. L'objectif de l'époque : passer de la dimension locataire/usager à la dimension client en améliorant certaines pratiques opérationnelles qui peuvent être visibles par le client.

En 2003, volonté de rendre compte à l'extérieur de la démarche : rédaction d'une première charte diffusée à certains locataires (pour évaluation) puis rédaction d'une nouvelle charte modifiée dans le contenu, largement diffusée.

En 2006, volonté de faire vérifier les engagements. Etablissement d'un référentiel qui peut-être audité. Audit sur trois ans de l'ensemble des agences par Bureau Véritas.

En 2008, la démarche qualité prend une nouvelle ampleur. La norme ISO 9001 est choisie comme référentiel de la démarche d'amélioration continue.

La certification ISO 9001 est obtenue en septembre 2009. En parallèle, l'engagement environnemental étant important depuis plusieurs années, le système qualité est complété d'exigences environnementales afin de se préparer à la certification ISO 14001 obtenue en juin 2010.

DEMARCHE ENGAGEE : CHARTE D'ENGAGEMENT

1. Présentation de la démarche

Depuis 2006 la Charte d'engagement porte sur 8 engagements (les chartes précédentes étaient différentes au niveau du contenu) :

- « Un hall et des parties communes propres »
- « Un entretien des équipements techniques »
- « Une assistance 24h/24 »
- « Un accompagnement pour une nouvelle location »
- « Une réponse claire à vos questions »
- « Un contact privilégié »
- « Un logement à votre goût »
- « Un départ en toute sérénité »

2. Méthodologie employée

- Organisation : association de tous les collaborateurs concernés par la démarche : gérant, encadrant, société de propreté.
- Locataires associés à la démarche : par sondage et test lors de la première version de la charte distribuée, mesure du nombre de retours.
- Groupe de travail composé de la gestion locative, du Directeur Général, du Directeur organisation et système information, de la communication pour choisir et définir les engagements.
- Travail qui demande du temps, au départ quelques résistances au changement.

3. Pilotage

- Réunion de coordination qualité mensuelle.

4. Principales actions menées suite à la mise en place de la charte

- Mise en place de compensations financières en cas de manquement aux engagements puis suppression de cet aspect dans la version 3 de la charte (peu de demandes réelles de la part des habitants qui attendaient une prestation et non une compensation).
- Diffusion et connaissance de la prestation de nettoyage aux locataires (affichage dans les halls de la prestation prévue, de la fréquence, du nom des intervenants).
- Contrôles et notation de la prestation de nettoyage.
- Petits déjeuners « propreté » dans des lieux ciblés où se rencontre le plus de difficulté à faire respecter le nettoyage.
- Contrôle des prestataires (autre que nettoyage) (= visites mystères).
- Service d'appel 24h/24.
- Mise en oeuvre d'un logiciel de suivi des contacts avec le locataire.
- Réalisation d'audits (internes et externes) qui évaluent le respect des engagements.

5. Autres actions mises en place et articulation

- Charte régionale : le travail déjà engagé s'inscrivait parfaitement dans la démarche régionale Bretagne de la charte « Atout Services ».
- Plaquette « les engagements environnementaux d'Aiguillon Construction ».
- Diagnostic Habitat Qualité Services réalisé en février 2010 qui évalue certains aspects managériaux du système qualité, ainsi que le respect des engagements de service.

BILAN DE LA DEMARCHE

1. Résultats

- Des progrès intéressants et importants au global mais notamment sur :
 - o la propreté,
 - o les troubles de voisinage
 - o la communication auprès des locataires.

2. Facteurs clés de succès

- La démarche pragmatique.
- Le parcours par étapes d'une charte à une certification ISO 9001-2008 : une démarche d'amélioration progressive sur des aspects concrets, directement visibles et utilisables par le locataire

3. Points forts

- L'engagement de la direction
- L'implication et le professionnalisme de l'ensemble des collaborateurs.
- Le travail réalisé avec les fournisseurs sur l'établissement de règles partenariales pour atteindre les objectifs (réunion mensuelle, cocktail annuel).

4. Points faibles

Un nombre trop important d'unités de mesures des engagements, qui de ce fait sont inégalement exploités.

5. Perspectives

De nouveaux enjeux à intégrer : maintenir le niveau alors que le parc augmente, avoir le même niveau de service partout, poursuivre notre démarche d'amélioration continue.

LES PERSONNES INTERROGÉES

- Yann d'Ersu : Directeur organisation et système d'information.
- Anne Bourdais, Responsable Qualité