

# FICHE SYNTHÈSE ACTIS

## CONTEXTE DE LA DEMARCHE

### 1. La qualité de Service au sein d'ACTIS

- Organisation : pilotée par la Direction Clientèle et Qualité (titre intégré depuis 6 mois).
- Politique : Un axe fort de l'organisme depuis le lancement de la charte en 2002 qui est tourné essentiellement sur l'amélioration de la gestion de proximité.

### 2. Contexte et mise en place de la démarche

La qualité de service s'inscrit, en 2002, dans le projet d'entreprise. A l'époque, une forte volonté de communication vis-à-vis des locataires et de mobilisation des équipes.

En 2005 une nouvelle organisation du dispositif de proximité est mise en place avec un recrutement important de personnel de proximité (+ 30-40%), la constitution de binômes territorialisés, chargés de clientèle + chargés de patrimoine, la mise en place de directeur territoriaux.

En 2006-2007 : mise en place des projets gestions de site.

2009 : signature d'une nouvelle charte d'engagement.

## DEMARCHE ENGAGEE : CHARTE D'ENGAGEMENT + PROJET GESTION DE SITE

### 1. Présentation de la démarche

#### a. La charte 2002

Charte d'engagement mise en place en 2002 portant sur 7 engagements :

- un logement de qualité,
- l'accueil dans les agences de proximité,
- le contrôle des prestations de nettoyage,
- la réponse dans un délai maximum de 15 jours,
- l'association aux projets de résidentialisation,
- l'accompagnement des mutations,
- la fidélisation.

Les axes forts de cette charte étaient :

- la propreté,
- la fidélisation des locataires,
- le système de compensation : versement de 100 € si réponse hors délais...

Les limites qui sont apparues :

- le système de compensation financière peu pertinent (peu utilisé et peu compris par les nouvelles équipes),
- fidélisation : ne pas bloquer les mutations donc fidéliser au bailleur plutôt qu'au logement.

## b. La charte 2009

Une nouvelle charte a été signée en 2009 portant sur 8 engagements :

- emménager l'esprit tranquille,
- informer clairement au bon moment,
- informer sur la personne à qui s'adresser,
- accompagner dans les moments difficiles (impayés, conflit de voisinage),
- un logement adapté à vos besoins : favoriser les mutations (objectif : 30%),
- fidélité : 1 000 € pour les locataires de plus de 25 ans d'ancienneté dans le parc,
- aider à réduire les charges et respecter l'environnement,
- la propreté doit être l'affaire de tous.

Les nouveautés :

- Un axe fort sur les mutations.
- La possibilité de faire recours en cas de non prise en compte des réclamations au responsable d'agence ou auprès du CCL.

## 2. Méthodologie employée

- Mise en place d'une nouvelle dynamique avec l'arrivée d'une nouvelle équipe et d'un nouveau CA. L'outil charte est un bon outil mais devait être réactualisé après 7 ans.
- Un bilan réalisé de la précédente charte avec les collaborateurs et prise en compte des résultats de la dernière enquête satisfaction qui mettaient en avant deux points à améliorer (propreté des parties communes et traitement des réclamations).
- Organisation : mise en place de groupes de travail transversaux.
- Locataires associées à la démarche : des réunions de travail avec les représentants des associations de locataires qui ont permis de réaffirmer ; l'importance qu'ils accordaient à la charte et à certains points (exemple : la fidélisation).

## 3. Pilotage

- Réunions de travail pilotées par la direction clientèle et qualité.

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

Aujourd'hui la réflexion est en cours sur :

- le mode d'emploi de la charte,
- la mise en place d'indicateurs de suivi pour suivre l'application de la charte. Réflexion sur un nombre d'indicateurs restreints qui seront demandés aux équipes de proximité.

Sur les autres domaines, beaucoup de pratiques découlant de la première charte sont ancrés dans les façons de faire au quotidien.

#### 5. Autres actions mises en place et articulation : les projets gestion de site

- Projets gestion de site : la nouvelle organisation de proximité mise en place en 2006 souhaitait réaffirmer l'importance du dispositif de proximité. Si la démarche charte qualité a permis de mobiliser l'ensemble des équipes en imposant des niveaux minimum, elle ne prenait pas en compte les différences entre les territoires. Les projets de gestion de site permettent donc une action très complémentaire et cohérente.

Pour le moment, 9 projets de sites ont été déployés, avec des équipes formés pour la mise en place de leur premier projet et qui sont ensuite autonomes. L'objectif est d'étendre et généraliser cette pratique pour que d'ici 5 ans, 50 à 75% du patrimoine soit couvert.

- Une démarche développement durable avec :
  - o des efforts sur la construction neuve,
  - o des engagements au niveau des locataires avec des économiseurs d'eau, des ampoules à basse consommation...intégrés à la charte 2009.

## BILAN DE LA DEMARCHE

### 1. Résultats

La première charte a permis :

- une mobilisation forte des équipes autour de la qualité de service et un ancrage de certaines pratiques (exemple : état du logement lors de l'entrée dans les lieux) ;
- mettre en œuvre des pratiques de concertation des habitants ;
- travail sur les mutations ;
- des progrès significatifs au niveau de la satisfaction des locataires sur l'accueil et la relation aux locataires.

Les projets de gestion de site permette un travail adapté aux territoires et d'avancer sur des thématiques telles que la propreté où les démarches sont à adapter selon les comportements des locataires.

### 2. Facteurs clés de succès

Deux démarches très complémentaires entre la charte qui a permis une sensibilisation globale des équipes et de mettre en place des actions d'améliorations et la démarche gestion de site qui permet d'impliquer les équipes de proximité.

### 3. Point forts

Complémentarité des approches. La démarche sert de fil conducteur à certaines priorités de l'organisme notamment sur la mobilité résidentielle.

### 4. Points faibles

Pour la première charte, peu de suivi et d'indicateurs. Ce sera un axe de travail important pour le suivi de la seconde charte. Une personne travaillera particulièrement sur ces aspects.

### 5. Perspectives

- Généralisation des projets gestion de site et réflexion en cours sur certification qualirésidence.
- Suivi de la mise en œuvre de la charte.
- Travail à poursuivre sur la réclamation.

### 6. Nouveaux enjeux à intégrer

- Mobilité résidentielle.
- Maîtrise de charges pour les locataires.
- Transparence des attributions.
- Poursuivre la mobilisation sur la gestion de proximité avec un maillage fort et des actions de qualité.

Réflexion en cours sur la CUS, avec un travail déjà bien engagé dans le cadre du conventionnement global et une signature prochaine

## LA PERSONNE INTERROGEE

- Monsieur Fabre : Directeur clientèle et qualité.