

FICHE SYNTHÈSE LOGISEINE

CONTEXTE DE LA DEMARCHE

1. La qualité de Service au sein de Logiseine

La qualité de service est sous la Direction de la Gestion Immobilière mais est transversale au sein de l'organisme car de nombreux services sont impactés par la qualité de service.

La qualité de service : un axe fort dans les années 2000.

Aujourd'hui, un axe au même niveau que d'autres axes liés à l'activité.

La qualité de service est devenue un outil de pilotage de la relation client et de leur activité à court et moyen terme.

2. Contexte et mise en place de la démarche

Coauteur avec Sodineuf et la SA d'HLM et d'aménagement de Haute Normandie, du référentiel Qualibail, paru en 2001.

Certification Qualibail obtenue en juin 2004 car volonté « d'apporter un plus en matière de service rendu aux locataires ».

DEMARCHE ENGAGEE : CHARTE D'ENGAGEMENT

1. Présentation de la démarche

- 28 engagements selon 8 catégories :
 - o Locataire entrant.
 - o Service d'astreinte.
 - o Gestion des emplois du temps.
 - o Demande d'interventions techniques.
 - o Attribution.
 - o Communication.
 - o Prestataires.
 - o Sortie du locataire.

2. Méthodologie employée

- Organisation :

Plusieurs groupes de travail de septembre 2002 à février 2003 réunissant 40 personnes (du personnel de proximité aux Directeurs) pour définir les procédures et l'organisation à mettre en place afin de respecter les engagements du référentiel.
Validation des procédures par les Directeurs de services et le Président du Directoire.

De février 2003 à septembre 2003 : mise en place des moyens : déblocage financier, recrutement du personnel, développement des antennes.
- Locataires associés à la démarche via les amicales : lors de la rédaction du référentiel.

- Audit annuel.

3. Pilotage

- La démarche d'ensemble a été pilotée à l'époque par le directeur administratif et financier. Aujourd'hui, le pilotage est assuré par le directeur de la Gestion immobilière.
- Responsable qualité : rôle du suivi de la bonne application des engagements.

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

- Procédure réclamations : mieux informer le locataire sur le suivi, mise en place de diagnostics techniques (venir rendre compte de la réclamation).
- Procédure sortie du locataire : visite conseil chiffrée (pré-état des lieux de sortie).
- Mise en place d'un service d'astreinte.
- Constat sécurité à la relocation : contrôle systématique avant l'entrée dans les lieux par les locataires des installations.
- Remise systématique du livret d'accueil du locataire.
- Augmentation des communications aux locataires.
- Nouvelle traçabilité des prestations : constitution d'un dossier administratif du prestataire.

Les nouveaux enjeux de travail actuels :

- o Améliorer la propreté des parties communes.
- o Améliorer la propreté du logement à l'arrivée du locataire.
- o Améliorer la communication envers les locataires via internet.

5. Autres actions mises en place et articulation

- Charte régionale : leur travail déjà engagé s'inscrit dans la démarche régionale de la charte en cours de finalisation.
- Charte Qualiprest : mise en place avec 3 autres organismes de la région afin de définir des exigences en terme de prestation. Charte révisée en 2008.

BILAN DE LA DEMARCHE

1. Résultats

- Enquête de satisfaction à chaque nouvel entrant.
- Nouvelles attentes des locataires : intervention technique et propreté.
- Objectifs atteints.
- La qualité de service est totalement intégrée aux modes de penser et faire des collaborateurs.

2. Facteurs clés de succès

- La qualité de service doit être une volonté forte de la Direction.
- Adaptabilité au fil du temps : actions d'amélioration définies chaque année suite au bilan qualité.

3. Point forts

- Sur plusieurs thématiques : communication, écoute locataire, présence sur site, traçabilité des actions.
- Cela a permis de rapprocher les différents services.

4. Points faibles

- Une démarche qui génère une charge de travail importante dans la mise en place (nombreuses réunions) et dans le suivi (collecter les données, les traiter, communiquer les résultats aux locataires...).
- Une démarche qui doit être sans cesse renouvelée.

5. Perspectives

- Définition d'un Qualibail 2 par la révision du référentiel engagement qualité de service (**allègement dans la forme, ajout de nouveaux engagements**).
- **Elaboration en parallèle d'une charte spécifique à Sodineuf Habitat Normand et Logiseine, toutes 2 certifiées Qualibail et filiales du Groupe Cilliance. Ce projet est plus « marketing » et devra promouvoir le savoir faire et l'image du groupe et de ses filiales, au service des entreprises collecteurs du 1%, des partenaires locaux et des clients.**

LES PERSONNES INTERROGÉES

- Guillaume Clatot : Responsable qualité.
- Vincent Delizy : Directeur de la gestion locative.