



RENCONTRE BAT'IM CLUB

Qualité de service et qualité des interventions techniques



MERCREDI 20 JUIN 2018
PARIS





Sensibiliser et fédérer le tissu local d'entreprises aux enjeux de la qualité de service pour l'améliorer

Retour d'expériences portées par Val Touraine Habitat



Gilles PIECQ
Responsable Service Entretien

➔ **le 1^{er} bailleur social** *de la région Centre-Val de Loire*

➔ **près de 24 000 logements**

➔ **dont 21 500 logements familiaux**

➔ **une implantation sur 200 communes**



plus de 400 collaborateurs
répartis entre le siège social
et 6 agences de proximité
environ 65 millions d'euros
d'investissement annuel

LA DÉMARCHE DE VAL TOURAINNE HABITAT

Quel constat ?

*Un point noir:
le traitement
des demandes
locataires*

*Un tissu local
d'entreprises
en tension*

*Des relations
parfois tendues
entre le personnel
de terrain et les
professionnels*

*Des surcoûts
d'exploitation*

Cette réflexion s'inscrit dans la
démarche RSE engagée par Val
Touraine Habitat depuis plusieurs
années.



*Des résultats
qualité
partiellement
atteints*

Structuration de la démarche



Les relations entre les fournisseurs, les intervenants et les équipes techniques et administratives des agences



L'accompagnement des petites structures sur le plan administratif et sur les évolutions réglementaires



La construction d'un partenariat avec les prestataires en mettant le client final au centre des échanges



...avec des actions à court, moyen et long terme

Les entreprises ont été intégrées dès la rédaction du cahier des charges afin :

➔ **d'identifier des prescriptions réalisables**

de limiter les difficultés techniques ou administratives avec les prestataires ➔

➔ **que les attentes de Val Touraine Habitat et des locataires soient clairement exposées**

que les coûts soient en phase avec les prestations ➔



Réunions collectives d'information avec l'ensemble des prestataires :

 **faciliter** les échanges entre les collaborateurs des entreprises et ceux de Val Touraine Habitat, y compris les administratifs

 **permettre** les échanges entre professionnels

 **expliquer** le fonctionnement global de Val Touraine Habitat par l'ensemble des acteurs



Rencontres individuelles avec l'ensembles des prestataires :

 **exposer** les attentes particulières de Val Touraine Habitat

 **rencontrer** les gestionnaires de marché

 **identifier** les points de blocage sur le fonctionnement des entreprises



Des rencontres régulières avec les prestataires permettent :

Le traitement rapide
des
dysfonctionnements

Le suivi
des indicateurs de marché

*En agence Val Touraine
Habitat, ou au siège,
ou bien encore dans les
locaux de l'entreprise elle-
même*



FOCUS SUR LES ACTIONS MISES EN OEUVRE PAR VAL TOURAINNE HABITAT

ACCOMPAGNEMENT DE NOS FOURNISSEURS SUR LA DÉMARCHE “AMIANTE”



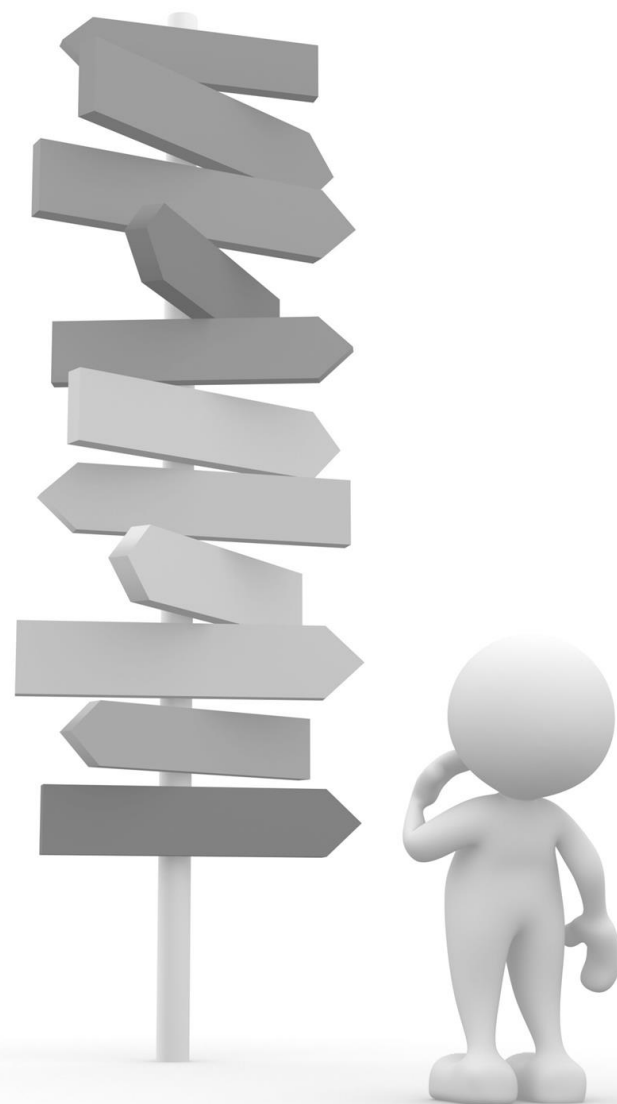


Plus de 80% du patrimoine est dans le périmètre « amiante ».

En conséquence, l'ensemble de nos marchés impose des **qualifications en sous-section 4**.



Les **petites entreprises locales** n'avaient, pour certaines, pas du tout abordé le sujet « amiante ».



Afin d'éviter les résiliations de marché, et de permettre l'accompagnement dans la démarche, Val Touraine Habitat a réuni les entreprises et les organismes certificateurs.

Résultats de l'action :



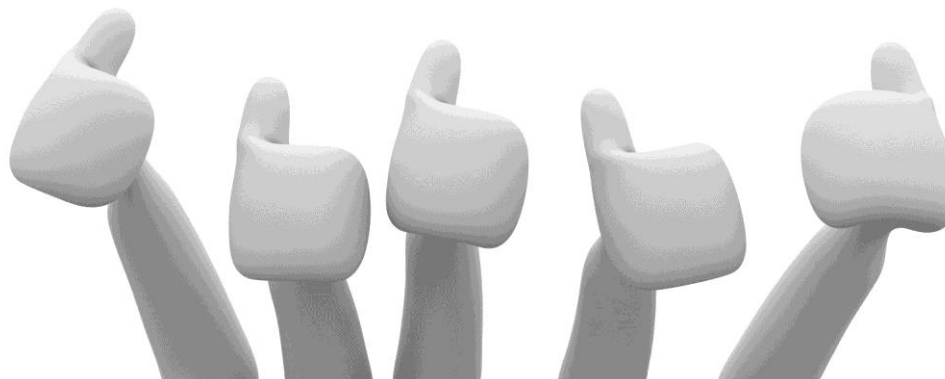
Économie financière, par la mutualisation de l'établissement des modes opératoires et des sessions de formation



Dédramatisation du sujet



Professionnalisation des entreprises et des salariés



RÉALISATION DES HEURES D'INSERTION



Plusieurs marchés imposent la réalisation **d'heures d'insertion**. Val Touraine Habitat aide les entreprises à la bonne exécution de cette clause, notamment en mettant en relation les prestataires avec des associations locales d'insertion.

Ce travail est réalisé **très localement** sous l'impulsion des agences Val Touraine Habitat locales ou des associations.

Val Touraine Habitat assure la mise en relation des différents acteurs et aide à mettre en œuvre ces **partenariats**.



En 2017, ce travail collaboratif a permis d'aboutir à des embauches fermes dans les entreprises.

Résultats de l'action:



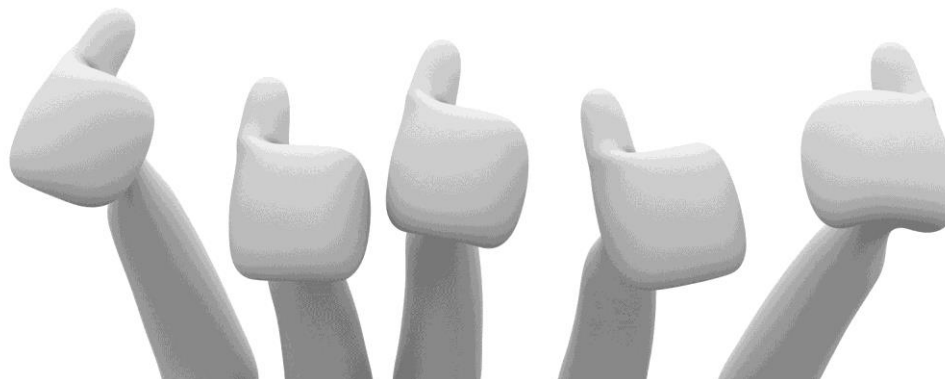
Insertion des personnes en difficulté



Recrutement pour les entreprises locales



Val Touraine Habitat est identifié comme acteur social



ENQUÊTE PARTAGÉE DE SATISFACTION





La mesure de la satisfaction client est un **enjeu partagé** entre le bailleur et les prestataires.



Dans ce cadre, il semblait pertinent de lancer une **enquête commune** avec les prestataires. En 2017, une première étude a donc été lancée avec Proxiserve sur des thématiques communes, notamment la prise en charge et le traitement des demandes, mais également la qualité de l'accueil.



Cette mutualisation permet :



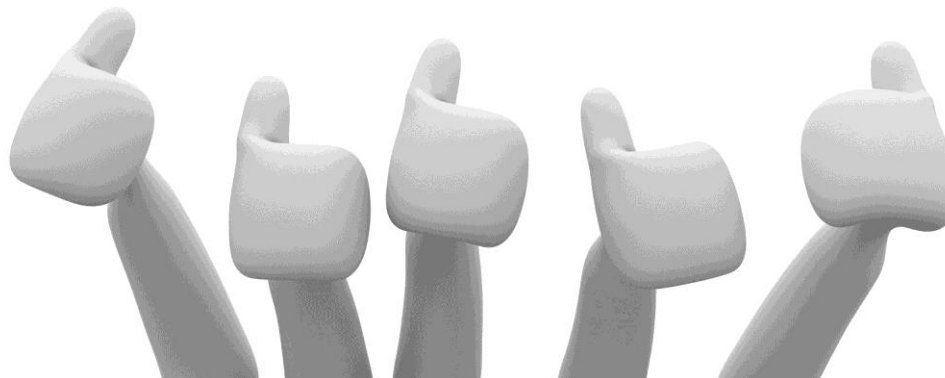
d'augmenter le nombre de personnes interrogées



de réduire les coûts de l'enquête



d'identifier les axes d'amélioration communs et de mettre en place un plan d'actions



CHARTE D'ENGAGEMENT

PRESTATAIRES

-

BAILLEUR

-

LOCATAIRES



Genèse de la charte ...

Pourquoi une charte ?

- > Issue d'une réflexion dans le groupe RSE
- > Constatation : des attentes réciproques

Qui est concerné ?

- > Prestataires, locataires, VTH

Comment l'a-t-on écrite ?

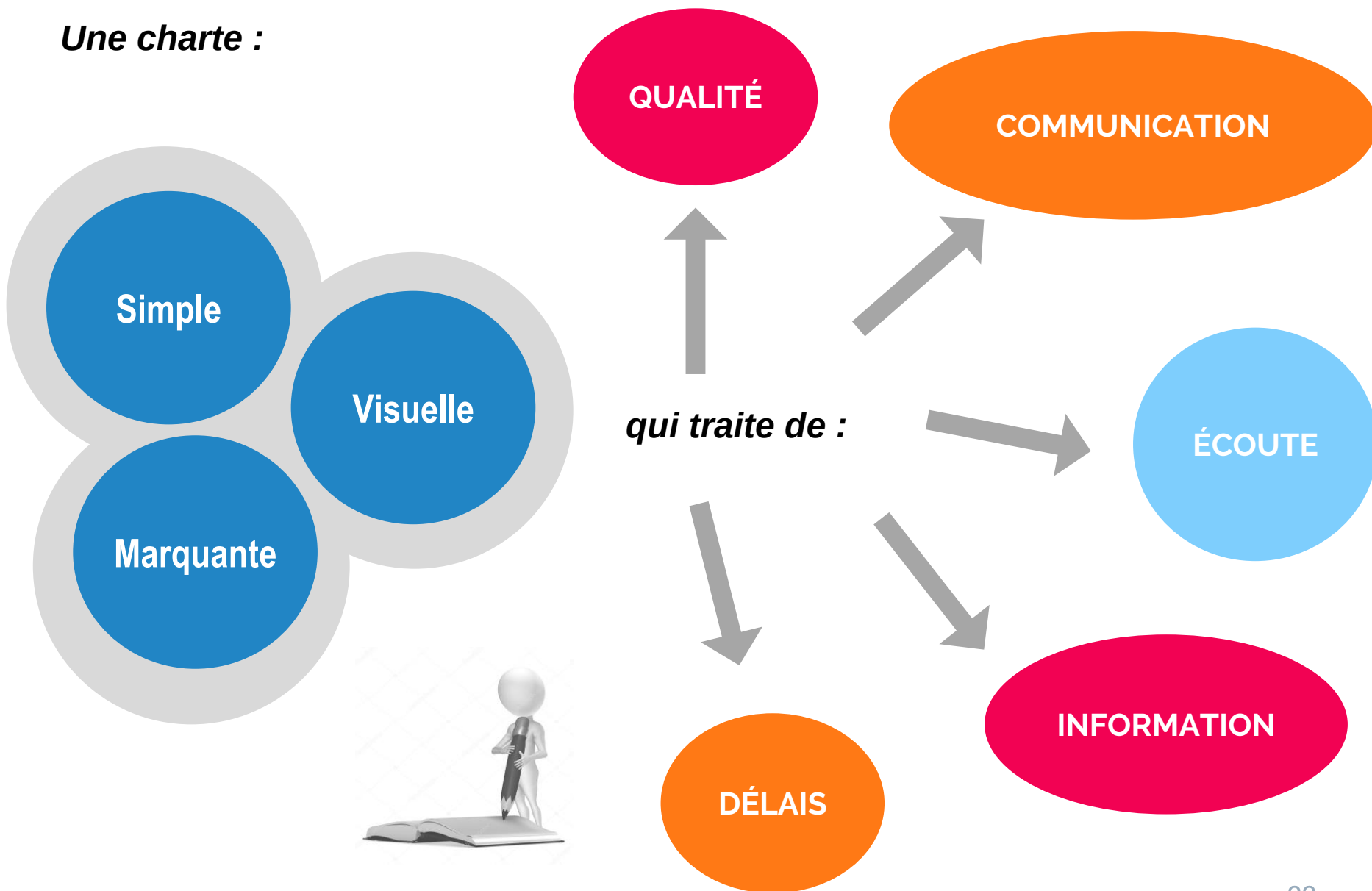
- > Enquêtes papiers / numériques
 - 50 prestataires ont répondu
 - 18 locataires référents + CCL
 - 61 Collaborateurs VTH

Quels sont les résultats escomptés ?

- > Des éléments simples et mesurables
- > Annexée à tous les futurs marchés
- > Transmise à tous les locataires

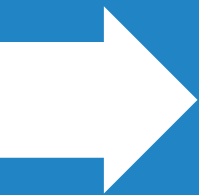


Une charte :





Objectif final :



Améliorer la qualité de service

CHARTE D'ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ DE SERVICE DANS L'ENTRETIEN ET L'AMÉLIORATION DE NOTRE PARC



LE PRESTATAIRE

DE VAL TOURAINE HABITAT, S'ENGAGE À...

Respecter les **délais d'intervention** et les **horaires** de RDV.

« Je sais que l'on m'attend avec impatience. »

Soigner la **qualité** et la finition des travaux, nettoyer son chantier quand il part.

« Les petits détails font la différence. »

Valoriser son travail en l'**expliquant** aux locataires et garder à l'esprit qu'il représente aussi Val Touraine Habitat.

« On peut compter sur moi. »

Penser à envoyer ses **factures en temps et en heure**.

« Pour permettre un règlement plus rapide. »



LE BAILLEUR

VAL TOURAINE HABITAT, S'ENGAGE À...

Informer les locataires sur les travaux et interventions à venir et en **assurer le suivi**.

« Un locataire qui n'a pas besoin de rappeler est un locataire satisfait. »

Être précis quand il **missionne un prestataire** (délai de réalisation, détail de la prestation, localisation, contact du locataire...).

« C'est la clé d'une intervention réussie dès le premier passage. »

Favoriser l'accès des prestataires aux logements et aux parties communes.

« Si l'entreprise a besoin, je suis à ses côtés. »

Respecter les **délais de paiement** des factures.

« Payer nos entreprises en temps et heure, c'est essentiel pour elles. »



LE LOCATAIRE

DE VAL TOURAINE HABITAT, S'ENGAGE À...

Être présent au moment du RDV.

« Personne n'aime que l'on lui pose un lapin. »

Préparer son logement... et accueillir le prestataire.

« Je déplace les objets et les meubles qui pourraient gêner l'intervention de l'entreprise. »

Informer Val Touraine Habitat des problèmes rencontrés.

« Personne d'autre que moi ne peut le savoir. »

Pour toute autre intervention que celle prévue, **contacter** Val Touraine Habitat.

« L'entreprise est là pour une mission bien précise. »

Engagements et indicateurs de suivi...

Responsable	Engagement	Moyens de mise en œuvre
Prestataire	Respect délai d'intervention Soigner la qualité Valoriser son travail Facturation	Outil interne à VTH Enquêtes de satisfaction Sensibiliser lors des réunions de lancement Outil interne à VTH
Bailleur	Informer les locataires Demande précise et accès facilité Respect délai de paiement	GRC, enquêtes de satisfaction Informations complémentaires sur BT Calcul du délai global de paiement
Locataire	Etre présent Préparer son logement Informer VTH si problème Contacter pour autres travaux	Taux de pénétration visites de maintenance Information dans le journal des locataires et livret locataires

Les modalités de diffusion



Pour nos **locataires**

- ✗ par courrier
- ✗ locataires-référents
- ✗ CCL
- ✗ site internet



Pour nos **entreprises**

- ✗ Réunions d'informations
- ✗ Annexée à chaque consultation



En **interne**

- × Réunions par service
- × Annexée à chaque consultation
- × Intranet

Merci !

