

RENCONTRE BAT'IM CLUB du 20 juin 2018

Qualité de service et qualité des interventions techniques

Depuis de nombreuses années, les organismes Hlm se sont engagés dans des démarches d'amélioration de la qualité de service. Conscients de la nécessité d'adapter en permanence leurs services aux évolutions importantes de la société (évolution des attentes de leurs clients mais aussi de l'ensemble des partenaires), ils développent des actions qui visent une plus grande efficacité interne et une meilleure satisfaction des locataires et les déclinent dans leurs stratégies d'intervention sur le patrimoine.

Les organismes ont conduit et mis en place de nouvelles organisations, de nouveaux outils et des actions de professionnalisation des équipes internes, en particulier sur les services de base tels que l'entretien des parties communes ou le traitement des réclamations.

Régulièrement mesurée à travers les enquêtes triennales, faisant l'objet dans de nombreux organismes de charte d'engagement, la qualité de service passe bien sûr par l'action directe des organismes Hlm et de leur personnel mais aussi par l'intervention de sociétés extérieures qui agissent, à leur demande, dans différentes circonstances :

- Prestations sur marchés d'entretien,
- Prestations sur marchés à bons de commandes,
- Interventions ponctuelles.

La rencontre visera à échanger sur les stratégies mises en œuvre par les organismes. Elle abordera notamment :

- L'enregistrement de la réclamation technique et sa qualification, les enjeux liés à son traitement (délais, coûts, récurrence...), le suivi et l'évaluation de la qualité de la prestation par corps d'état ;
- Les leviers identifiés par les organismes pour améliorer la qualité de la prestation et la qualité de service aux locataires.

PROGRAMME

9h00	Accueil des participants
9h30 – 9h45	Introduction
9h45 – 10h30	Le traitement des demandes techniques : une mobilisation continue des bailleurs et de nouveaux enjeux Thierry PIEDIMONTE, chef de mission qualité de service, Ush
10h45 – 11h45	L'intervention sur le parc social pour les TPE et PME du bâtiment : Claude CUTAJAR, secrétaire général, CAPEB Carole LABAUDINIÈRE, adjointe du Secrétaire Général, responsable du service économique, CAPEB
12h00 – 12h30	Sensibiliser et fédérer le tissu local d'entreprises aux enjeux de qualité de service pour l'améliorer. Retour d'expériences portées par VAL TOURAINE HABITAT Gilles PIECQ, responsable service entretien, VAL TOURAINE HABITAT
12h30 – 13h00	Temps d'échange

DEJEUNER PRIS EN COMMUN

- 14h00 – 14h30 **Qualité de service, objectif 100 % de satisfaction ? Ré-interroger la relation clients et la relation prestataires**
Michel GUEDES, directeur proximité et cadre de vie, CLAMART HABITAT
- 14h45 – 15h15 **Maintenance et objets connectés**
Jean-Pierre CORONADO, directeur adjoint qualité urbaine et patrimoine, LOGEMENT FRANÇAIS
Fabrice MONDON, responsable pôle équipements, LOGEMENT FRANÇAIS
- 15h30 – 16h00 **Qualifier la non-qualité des interventions techniques pour la résorber. Etat des lieux des réflexions en cours chez ICF Habitat en lien avec le déploiement du BIM exploitation**
Vincent HALGRAIN, responsable équipements techniques et sécurité, ICF HABITAT
Julie BOURNER, responsable maîtrise d’ouvrage, ICF HABITAT
- 16h00 – 17h00 **Accompagner le déploiement de solutions facilitatrices via le partenariat entre le monde Hlm et les start-up incubées au sein de l’Impulse Lab**
Véronique VELEZ, responsable département innovation et prospective, Ush
Accompagnée de représentants de start-up incubées au sein d’Impulse Lab : Chouette Copro, Novamap, MyLobby et Batiref

Pour vous inscrire, [cliquez ici !](#)

TARIF DE PARTICIPATION :

ADHERENTS : 100 € / PERS. INSCRITE

NON ADHERENTS : 450 € / PERS. INSCRITE

Toute annulation doit être formulée par mail avant le mardi 12 juin, passé ce délai toute inscription sera facturée et aucun remboursement ne sera effectué.

POUR NOUS REJOINDRE

NOVOTEL BERCY - 85 rue de Bercy – 75012 PARIS (tél. : 01 43 42 30 00)

Par métro : L'hôtel Novotel Paris Centre Bercy se trouve à 1 mn de marche de la station Bercy (Métro 6 & 14) et 5 mn de la Gare de Lyon.

Depuis la Gare de Lyon, prendre ligne 14 du métro, sortie Bercy

Des aéroports Roissy - CDG ou Orly, prendre le RER B et sortir à Châtelet-les-Halles, puis ligne 14, sortie Bercy.

En voiture, l'hôtel est accessible depuis l'autoroute A4 ou du périphérique parisien, prendre la sortie Paris Centre puis Palais Omnisport

