

## LA QUALITE DE SERVICE AU TRAVERS DES CONTRATS

Atelier BAT'Im Club des 2 & 3 avril 2015

### PROGRAMME

Les bailleurs sociaux doivent répondre aux sollicitations de leurs locataires (voire les anticiper) en proposant un **service de qualité**. Pour autant, dès lors qu'il s'agit d'interventions techniques sur le patrimoine, dans la plupart des cas, la réalisation dépend de prestataires avec lesquels l'organisme a conclu un contrat. En d'autres termes, la **qualité de service perçue par le locataire dépend pour beaucoup de la qualité des intervenants extérieurs**.

Aussi, l'atelier abordera les actions à conduire pour essayer d'encadrer au mieux les interventions sur le patrimoine :

- Quels types de contrats ?
- Quelles clauses insérer dans les contrats ?
- Comment sélectionner les prestataires ?
- Comment organiser les contrôles ?
- Quelle information aux locataires ?

À la lumière d'exemples de contrats de prestations multiservices, d'entretien des équipements techniques ou pour des interventions au coup par coup, les participants de l'atelier échangeront sur les conditions à réunir pour garantir au mieux les obligations réglementaires et satisfaire aux attentes des locataires. La place des nouvelles technologies dans l'aide au contrôle et à la traçabilité des interventions sera également abordée.

**Pour respecter cet objectif de favorisation des échanges, le nombre de participants sera limité à 30 personnes.**

### JEUDI 2 AVRIL 2015

**9h00 :** Accueil des participants

**9h30 - 9h45 :** Introduction et présentation de l'atelier

**9h45 - 10h30 :** Séquence 1 : Les enjeux de la qualité de service dans le milieu HLM

*Cécile SEMERY, Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et des Politiques Patrimoniales - Union Sociale pour l'Habitat*

**10h30 - 12h00 :** Séquence 2 : Fiabilité des prestataires – Outil de notation et d'aide à la sélection des prestataires

*Jean-Jacques RUCKEBUSCH, Chef de Département Contrôle Qualité chez Maisons et Cités - Soginorpa)*

#### DÉJEUNER PRIS EN COMMUN

**14h00 - 15h30 :** Séquence 3 : Comment organiser les contrôle des prestations ?

Avec les interventions de :

*Jean-Luc PERRET, Directeur Général - Vizavy*

*Philippe PARNET, Directeur de la Gestion patrimoniale - OPAC du Rhône*

**15h30 - 17h00 :** Avec les interventions de :

*William ALLEMAND, Directeur Général – NOVAMAP*

*Arnaud BOUVE, Directeur de la Gestion de Proximité de Logis Cévenols (OPH de l'agglomération du grand Alès.*

VENDREDI 3 AVRIL 2015

**9h00 :** Accueil des participants

**9h15 - 10h30 :** Séquence 4 : Quel type de contrat et quelles clauses

**Le contrat multiservices** avec l'intervention de :

*Frédéric MIRA, Directeur de l'agence de Paris - Immobilière 3F*

**10h15 – 12h00 :** Qualité de service et suivi des prestations dans le cadre de contrats d'entretien, avec l'intervention de :

*Pierre MOIROUD, Directeur Adjoint Habitats et Clientèles - Aquitanis*

**12h00 - 12h15 :** Synthèse de l'atelier

*DÉJEUNER PRIS EN COMMUN*

**LIEU :**

**SALONS DU RELAIS – HOTEL KYRIAD PARIS EST**

**COUR D'HONNEUR DE LA GARE DE L'EST**

**4, RUE DU 8 MAI 1945 – 75010 PARIS**