

Compte rendu
Club Qualité de Service
Réunion du 15 décembre 2009

Participants :

Florence Tollitte, chargée de mission, Châlons en Champagne Habitat
Laurent Arnault, Directeur relations clientèle, Châlons en Champagne Habitat
Carole Simon, Animatrice qualité et chargée de communication, RIC
Marie-Odile Caille, Chargée de communication et responsable Qualité de service, Vitry Habitat
Brigitte Remongin, Directrice qualité ressources, Troyes Habitat
Pascal Leclere, Responsable Qualité, Reims Habitat Champagne-Ardenne
Paola Pelican, Assistante qualité, Foyer Rémois
Isabelle Chrétien, adjointe au directeur de la clientèle, le Foyer Rémois
Sabrina Abbadati, Responsable qualité, Le Toit Champenois
Martine Kiry, responsable propreté, Mon Logis
Cécile Leroy, Expert de la DLAP- USH
Céline Baldureaux, chargée de mission, ARCA

Objet de la réunion :

Cycle Propreté – définition de la prestation
Analyse d'un cas pratique : Troyes Habitat

→ **Présentation de la problématique de Troyes Habitat :**

Troyes Habitat met en place un projet propreté.

Les résultats de l'enquête de satisfaction ont montré que la propreté est un levier de satisfaction. Afin d'analyser le projet propreté dans sa globalité, la responsable qualité travaille en binôme avec l'employée de gestion (qui apporte la dimension financière, notamment sur les économies de charges).

L'organisme se tourne vers une politique propreté. Il y a deux raisons pour initier la démarche :

- le niveau de propreté n'est pas satisfaisant
- des charges financières trop importantes

Comment améliorer le service propreté ?

1) Redéfinir une politique d'entretien en interne

Cela correspond à mettre des moyens, des outils en place : définir des cahiers de charges, des suivis, une politique de contrôle, affichage auprès des parties prenantes.

2) Créer des profils dédiés aux résidences étudiantes

Trois postes résideront sur place. Le poste est présenté comme étant « un homme à tout faire pour les locataires ». Cette démarche est importante pour l'état des lieux car les étudiants restent durant une période courte.

3) Equipe de contrats aidés

Ce sont des services complémentaires pour un moindre coût. Leur rôle étant de nettoyer les parties communes.

4) Externalisation de la prestation

Selon Troyes Habitat, il apparaît plus facile d'encadrer un prestataire afin d'obtenir un meilleur résultat.

2 questions se posent aujourd'hui :

- Si demain Troyes Habitat va vers une externalisation de la prestation, comment concilier l'externalisation avec le décret gardiennage ?
- les locataires doivent – ils être maintenus dans la boucle de la prestation (cages d'escalier/pallier) ?

→ **Retour par rapport à la problématique**

Le recours à une société externe ne doit pas être aperçu comme une solution miracle. L'atteinte de l'objectif propreté passe notamment par le contrôle et le suivi de la société. Troyes Habitat voit la nécessité de créer des outils, des supports avec les entreprises. Le contrôle est essentiel pour suivre la prestation. On peut noter également l'importance de rédiger des cahiers des charges adaptés au patrimoine. Définir la prestation, c'est aussi définir ce que l'on ne veut pas. Le cahier des charges se reflète dans la grille de contrôle.

Calendrier : Prochaine réunion du club Qualité de service, le 23 février à 9h30. L'ordre du jour sera l'étude des fiches de contrôle.