

## ATELIER BAT'IM CLUB des 06 et 07 décembre 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.

L'atelier sera l'occasion d'aborder de façon détaillée au travers d'expériences d'organismes les solutions mises en œuvre pour améliorer la qualité de la prestation et la qualité de service aux locataires. Trois séquences thématiques permettront aux participants d'échanger sur leurs pratiques à partir de témoignages croisés d'experts et d'organismes.

## PROGRAMME

### JEUDI 6 DECEMBRE 2018

#### **PREMIERE SEQUENCE : Le numérique comme levier d'optimisation de la chaîne de traitement des interventions techniques**

9h00	Accueil des participants
9h30 – 9h45	Introduction
9h45 – 10h45	<b>Digitalisation des flux entre locataires, prestataires et bailleur : l'expérience de la plateforme tripartite D'Clic de BATIGERE</b> Nelly SCHAEFFER, Responsable Qualité-Ecoute Client, BATIGERE Nicolas KWIATOWSKI, Responsable de l'agence de Vandoeuve, BATIGERE
11h00 – 12h00	<b>Une plateforme orientée fournisseurs pour faciliter les interventions et leur qualité : l'expérience de la « Place des fournisseurs » de l'OPAC d'Amiens</b> Mehdi RIACHI, Directeur de l'Amélioration des processus, OPAC d'AMIENS
12h00 – 13h00	<b>Fluidifier le traitement des interventions techniques grâce aux objets connectés. Retour sur l'expérience d'HABITAT DU NORD</b> Stéphane BERRIOT, Directeur Informatique, HABITAT DU NORD

## DEJEUNER PRIS EN COMMUN

### SECONDE SEQUENCE : Les contrats d'entretien multi-services, une solution « miracle » ?

- 14h15 – 15h15      **Retour d'expérience de Vosgelis sur son contrat d'entretien multi-services : un premier bilan positif**  
Frédéric BIENFAIT, Directeur clientèle, VOSGELIS  
Martine MERTZ, Directeur de la Gestion Locative et du Développement Social, VOSGELIS
- 15h30 – 16h30      **Expérience d'une régie renouvelée : un contrat d'entretien multi services s'appuyant sur une régie d'ouvriers internalisée**  
Jean-Marc ROURE, Responsable du service relation clients, TOULOUSE METROPOLE HABITAT
- 16h30 – 17h30      **Le contrat multi-services mis en place par SILENE : difficultés rencontrées et nouvelles perspectives**  
Violaine GOURRIEREC, Responsable de pôle – Soutien Technique et Exploitation du Patrimoine

## VENDREDI 7 DECEMBRE 2018

### TROISIEME SEQUENCE : Les solutions facilitatrices pour améliorer la gestion et la qualité des interventions techniques

- 9h00                      **Accueil des participants**
- 9h30 – 10h15          **Retour d'expérience sur la plateforme INCH de gestion des incidents et de communication fournisseurs et résidents**  
Thibaut FAVRE, Cofondateur, INCH  
ESH Les résidences Yvelines Essonne
- 10h15 – 11h15        **Collecte et échanges de données en temps réel avec les prestataires de services : Comment Aiguillon Construction facilite sa relation client et fournisseur grâce à IntentPlatform**  
Jean-Philippe REGNIER, Directeur commercial, INTENT  
Jérôme DRUY, Economiste des contrats et du patrimoine, AIGUILLON CONSTRUCTION  
Gildas ECOLAN, Directeur du Patrimoine, AIGUILLON CONSTRUCTION
- 11h30 – 12h30        **Retour d'expérience sur la mise en œuvre et les impacts des outils proposés par NOVAMAP au sein d'un organisme Hlm**  
Pierre ALMANZOR, Directeur Innovation et Produits, NOVAMAP  
Gaétan ROBET, Responsable du Pôle Territoires, Logement Familial de l'Eure

## DEJEUNER PRIS EN COMMUN

[Inscription en ligne](#)

## TARIF DE PARTICIPATION :

**ADHERENTS** : 150 € / PERS. INSCRITE

**NON ADHERENTS** : 450 € / PERS. INSCRITE

Toute annulation doit être formulée par mail **avant le 28 novembre**, passé ce délai toute inscription sera facturée et aucun remboursement ne sera effectué.

## POUR NOUS REJOINDRE

**Les Salons du Relais – Kyriad Hôtel Paris Est – 4, rue du 8 mai 1945 – 75010 PARIS**

*Accès par le parvis de la Gare de l'Est (où se trouvent les taxis)*

*Ne pas sortir de l'enceinte de la gare.*

*Longer la façade de la gare, par le parvis, les salons sont au 1<sup>er</sup> étage*

**Bus** : 30, 31, 32, 38, 39, 46, 47, 54, 56 et 65.

**Métro** : Lignes 4, 5 ou 7 – Station Gare de l'Est.

**RER B ou D** : Station Gare du nord, puis marcher quelques minutes.

**RER E** : Station Magenta, puis marcher quelques minutes.

**Voiture** : accès boulevard périphérique : Porte de la Chapelle ou Porte de Bagnolet direction Gare de l'Est. Un parking public se trouve à proximité.

