

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