

ACTIS

**Gestion de Proximité en Mode de Projet :  
Les Projets de Gestion de Site**



# ACTIS C'EST :

## O.P.H. DE LA VILLE DE GRENOBLE

- 10 679 Logements dont près de la moitié en Z.U.S.
- 268 Salariés dont les 2/3 en agences
- 148 Logements livrés en 2010
- 424 Logements réhabilités
- 976 Attributions de logements



## EN 2005 – REORGANISATION DE LA GESTION DE PROXIMITE

### ■ Avant 2005 – Une organisation de la proximité plutôt segmentée

- ✓ Une gestion de proximité qui s'articulait autour d'une Direction de la Proximité basée au siège et 6 agences décentralisées.
- ✓ Spécialisation et segmentation des tâches des agents sur le terrain.

Exemple : Technicien encadrant, Technicien travaux, Chargé de clientèle ,Chargé de Pré-contentieux.

- ✓ Une tendance à trouver au siège la stratégie, les grands enjeux et en proximité les tâches d'exécution, la relation aux locataires.



## EN 2005 – REORGANISATION DE LA GESTION DE PROXIMITE

### ■ A partir de 2005 – Territorialisation accrue de notre gestion de proximité

- ✓ Création de 3 Directions Territoriales (regroupant 2 agences) avec 3 Directeurs Territoriaux, membres du Comité de Direction.

Objectif : installer les membres de la Direction de l'organisme au sein des territoires et renforcer la proximité au sein de la Direction.

- ✓ Création de 15 secteurs de proximité de 650 à 700 logements gérés par 15 équipes de proximité composées de :
  - 1 Chargé de Patrimoine, 1 Chargé de Clientèle & de Pré-Contentieux
  - 2 à 5 Agents de proximité ou d'immeuble.



## EN 2005 – REORGANISATION DE LA GESTION DE PROXIMITE

- ✓ Recrutement d'une vingtaine d'agents d'immeubles supplémentaires portant leur nombre à plus de 75 agents (1 pour 150 logements en moyenne avec des tâches techniques (nettoyage) et une fonction relationnelle auprès des locataires.

Objectif : Renforcer ce que nous considérons comme notre cœur de métier : la gestion au quotidien (nettoyage, maintenance, gestion des réclamations etc...).

### ■ A partir de 2006 – le PGS, un outil au service de notre nouvelle organisation

- ✓ Mise en œuvre sur chaque secteur de proximité par chacun des binômes (Chargé de Patrimoine / Chargé de Clientèle & de Pré-Contentieux) d'un projet de gestion de site.

Objectif : Améliorer la qualité de service rendu et renforcer le travail en binôme et la coopération en interne



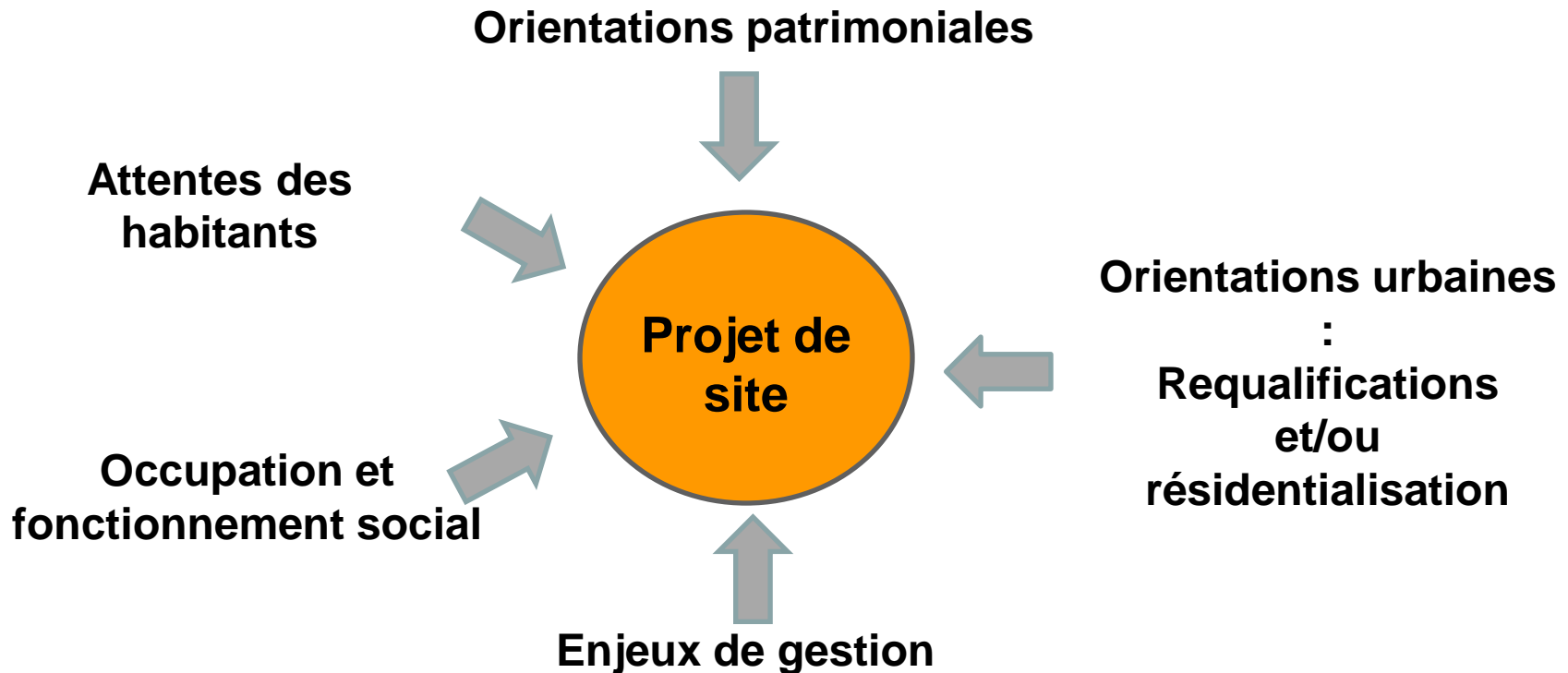
## QU'EST-CE QU'UN PROJET DE GESTION DE SITE ?

- **Un projet qui définit des objectifs d'amélioration de la gestion d'un site**
  - ✓ à l'échelle d'un immeuble ou d'une montée (autour de 100 logements)
  - ✓ Sur la base des caractéristiques et des enjeux **qui lui sont propres**
  - ✓ Définissant un ensemble **d'actions concrètes** à court et moyen terme (1 à 3 ans).



## QU'EST-CE QU'UN PROJET DE GESTION DE SITE ?

- Un projet qui résulte d'une approche globale :



## QU'EST-CE QU'UN PROJET DE GESTION DE SITE ?

### ■ Les thèmes potentiels d'un projet :

- ✓ propreté, nettoyage
- ✓ Entretien, maintenance
- ✓ Tri sélectif des déchets
- ✓ Charges locatives
- ✓ Espaces extérieurs (gestion urbaine)
- ✓ Attribution / peuplement
- ✓ Surpeuplement, sous-peuplement, vieillissement
- ✓ Adaptation du logement au handicap
- ✓ Recouvrement des loyers
- ✓ Troubles de voisinage
- ✓ Sécurité / insécurité, tranquillité, vandalisme





## POURQUOI DES PROJETS DE GESTION DE SITE

- ✓ Travailler autrement au sein des équipes de proximité
- ✓ Travailler autrement au sein de l'organisme
- ✓ Etablir une relation constructive et durable avec les locataires
- ✓ Travailler avec nos partenaires
- ✓ Sortir d'un gestion au fil de l'eau et optimiser l'entretien de notre patrimoine
- ✓ Améliorer la qualité de service rendu



# POURQUOI DES PROJETS DE GESTION DE SITE

## ■ La méthode de travail

Une équipe projet dont le chef de projet est un Chargé de Clientèle ou un Chargé de Patrimoine

### ↳ Le diagnostic

- ✓ le recueil des données : gestion locative, financière, patrimoniale, etc...
- ✓ le diagnostic en marchant

### ↳ Des propositions d'orientations

- ✓ Validées par le Comité de Pilotage composé d'un membre de chacune des Directions de l'organisme qui suit et valide les éventuelles orientations

### ↳ Un plan d'actions à court et moyen terme

- ✓ Validé par le Comité de Pilotage



## POURQUOI DES PROJETS DE GESTION DE SITE

### ■ La méthode de travail

Un suivi – évaluation régulier, impliquant les habitants, d'éventuelles réorganisations si nécessaire

- ✓ des revues mensuelles de projets, sur la base de tableaux de bord, permettant l'ajustement des actions
- ✓ Une évaluation annuelle des résultats des projets, de leurs effets présentée au Comité de Pilotage

### EXEMPLE :

A partir du PGS de la Place Edmond Arnaud : évaluation de l'objectif, l'amélioration de la propreté et de la bonne utilisation des annexes de logement



# EVALUATION GLOBALE OBJECTIF 1

## Assurer la propreté de nos parties communes avec des résultats significatifs d'ici fin 2008

Nous constatons une nette amélioration de la propreté des parties communes grâce aux actions menées.

Cela nous est confirmé par les résultats des enquêtes réalisées :  
16 % de locataires insatisfaits dans la 2ème enquête contre 69% lors de la 1ère.  
Donc des résultats encourageants, beaucoup de remontées positives depuis l'arrivée du nouvel agent, Michel ZANINI, fin septembre 2008.

Objectif à poursuivre.



# EVALUATION GLOBALE OBJECTIF 3

## Assurer la bonne utilisation des annexes des logements

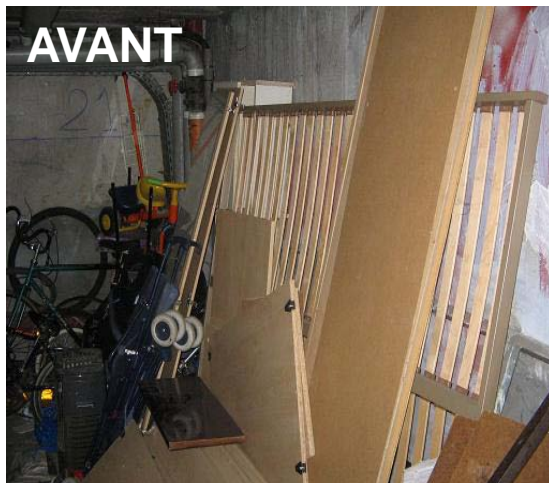
De part le planning, l'objectif est réalisé en partie.

Le local commun résidentiel du 8 place Edmond Arnaud est en attente de consultation d'un bureau d'étude (transformation en local vélos) et celui du 6 place Edmond Arnaud est mis à disposition au CCAS pour l'association « Communic'action » depuis le 08/04/2009.

Meilleure connaissance sur l'affectation des celliers.

Amélioration de l'utilisation des locaux vélos.

Concernant les caves, celles-ci sont plus sécurisées mais certaines sont à débarrasser et la gestion reste difficile de part l'attribution sauvage



## LES RESULTATS APRES 5 ANS DE MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE PROJET GESTION DE SITE

- L'organisation en binôme de gestion (Chargé de Patrimoine / Chargé de Clientèle est confortée
- 20 % du patrimoine (19 sites) fait l'objet d'un PGS certifié « qualirésidence »
- Interrogations sur notre mode de gestion du nettoyage (internalisation complète ou recours aux entreprises)



# Merci de votre attention

