

NUMÉRO SPÉCIAL QUALITÉ DE SERVICE

éxito

Améliorons ensemble
la qualité du service rendu

Pour Versailles Habitat, le soin apporté à la qualité du service rendu est crucial pour assurer le bien-être des résidents et maintenir des environnements de vie sains et sûrs. La dernière enquête de satisfaction, réalisée par le cabinet INIT récemment, a démontré que vous appréciez, en grande majorité, l'action de Versailles Habitat. Néanmoins, nous devons faire plus pour améliorer le service que

l'on vous propose et notamment le traitement de vos réclamations et demandes diverses.

Sachez que les équipes de VH, du gardien à la Direction Générale, sont toutes mobilisées pour améliorer les axes clefs de la qualité de service en logement social ; à savoir : un entretien régulier du patrimoine, une gestion efficace de vos réclamations techniques et demandes diverses avec des interlocuteurs réceptifs, une sécurité dans son lieu d'habitation mais aussi aux abords des immeubles, et enfin une communication transparente pour maintenir la confiance entre nous.

Forts de ces axes-clés liés à la qualité de service, nous avons, depuis un an, avec les collaborateurs et vos représentants de locataires, travaillé sur une organisation et des process pour améliorer le traitement de votre réclamation. Cela pour plus d'efficacité, de fluidité et de satisfaction. Vous constaterez, dans ce numéro du « Résident », que les secteurs d'intervention des Responsables Techniques sont resserrés, et que nous avons créé le poste de Chargé de Gestion Technique. Ces collaborateurs doivent garantir la fluidité du circuit : « Locataire – Gardien – Entreprise » et s'assurer de la bonne exécution de l'intervention chez le locataire ou en parties communes. Nous espérons que vous y verrez une nette amélioration.

Malheureusement, nous ne sommes pas toujours satisfaits des délais et de la qualité des interventions des entreprises, mais nous vous devons une information constante sur l'état de votre réclamation pour vous faire part, le cas échéant, de nos difficultés. C'est avec cette transparence et cette confiance que vous serez davantage satisfaits.

Je remercie tout particulièrement les équipes de Versailles Habitat pour ce travail fondamental lié à l'amélioration de la qualité de service et j'espère que, rapidement, vous pourrez vous réjouir de la performance de notre organisation, à votre service.

Michel BANCAL,
Président de Versailles Habitat

Actualité

L'enquête de satisfaction triennale à été réalisée en 2023 par la société INIT Marketing, auprès d'un échantillon aléatoire de 650 locataires, répartis sur l'ensemble du patrimoine.



de locataires satisfaits,
ce qui positionne Versailles Habitat dans le 1^{er} tiers
des bailleurs sociaux d'île-de-France

Merci pour votre confiance !

Nos point forts :

- 88% sont satisfaits de leur gardien
- 85% sont satisfaits de la communication avec le bailleur
- 78% sont satisfaits de la sécurité et de la tranquillité

Nos faiblesses à travailler :

- 40% sont satisfaits du traitement de la demande
- 65% sont satisfaits des équipements du logement
- 69% sont satisfaits des équipements des parties communes

Améliorer le traitement de vos réclamations ...



Versailles Habitat traite plus de **10 000** réclamations par an soit **3** réclamations par jour et par gardiens.

65% de ces réclamations portent sur la robinetterie, le chauffage et l'eau chaude pour lesquels Versailles Habitat a souscrit des contrats d'intervention avec des entreprises spécialisées.

Comment sont traitées vos demandes techniques ?

Le parcours de votre demande :

1- Je contacte mon gardien :

- Sur son numéro de téléphone portable en journée de 8h à 12h et de 14h à 18h.
- En me rendant à sa permanence à la loge chaque jour de 8h à 9h ou de 17h à 18h (le vendredi de 16h à 17h).

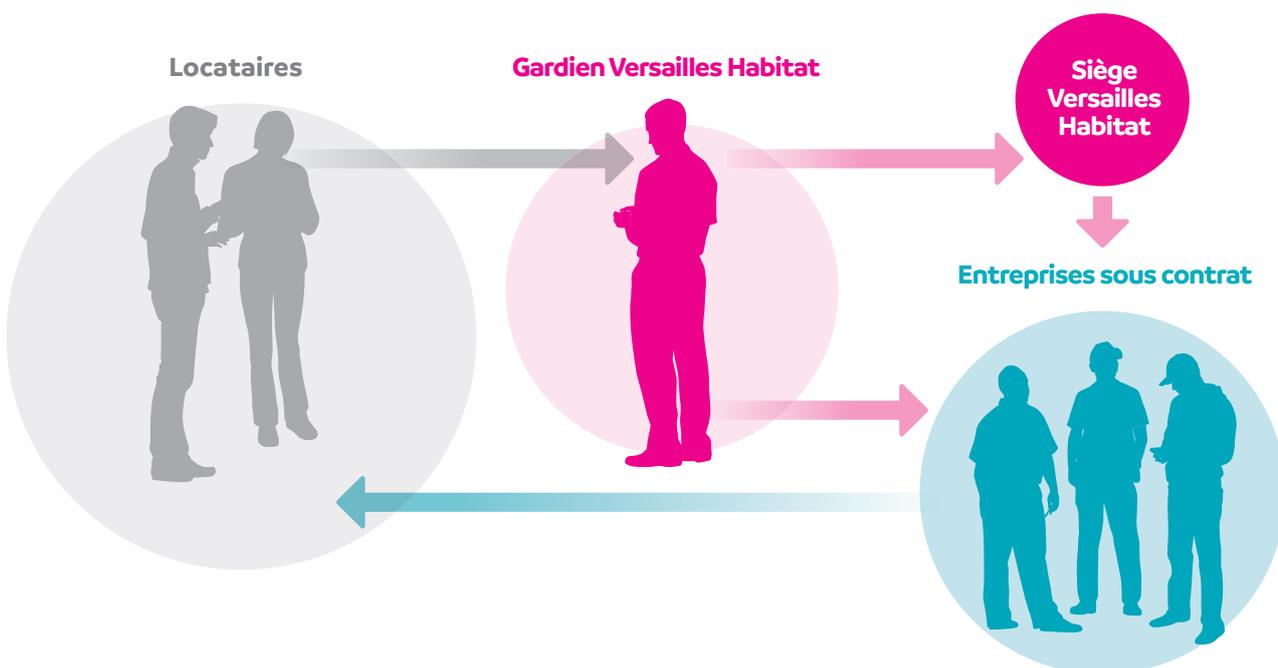
2- Le gardien confirme que la demande est bien recevable en application du décret du 26 août 1987 sur les réparations locatives.

3- Le gardien transmet la demande technique à l'entreprise prestataire sous contrat.

Le gardien informe également la Chargée de Gestion Technique au siège de Versailles Habitat détaillant la nature du problème et les actions entreprises jusqu'à présent.

4- L'entreprise contacte directement le locataire, ou s'il s'agit de travaux plus importants, établit un devis qui est transmis au Responsable Technique de Secteur.

5- Le responsable technique de secteur assure le suivi des travaux en lien avec le locataire.



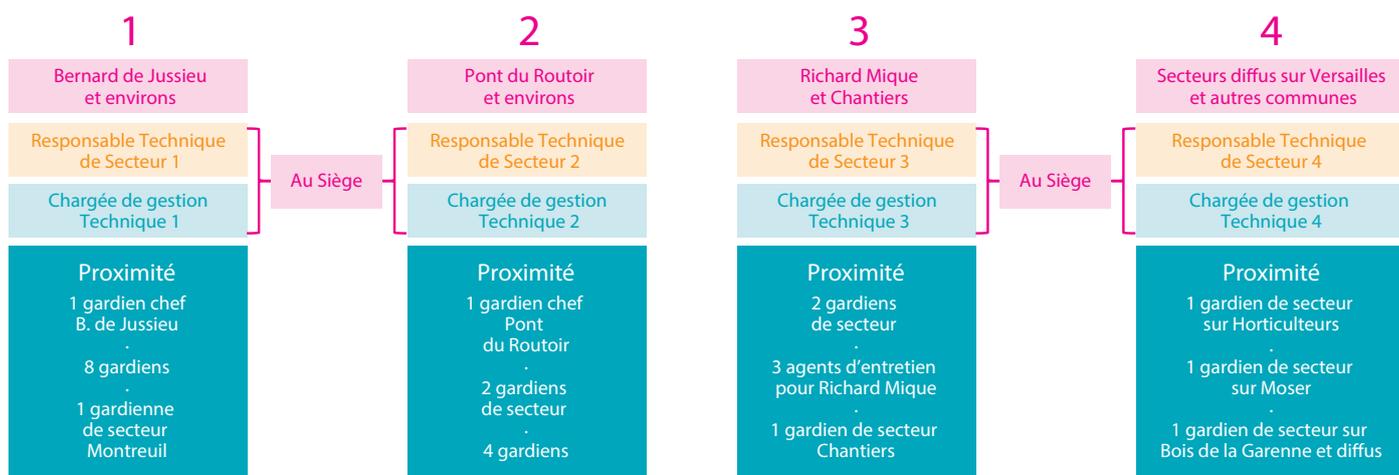
Notre priorité



En 2024, Versailles Habitat améliore son efficacité par :

1- Un renforcement des équipes techniques :

Le patrimoine a été divisé en quatre secteurs ayant chacun à leur tête un Responsable.



2- Cette organisation entraîne un meilleur suivi de la demande d'intervention réalisée auprès des entreprises

3- La chargée de gestion technique renseigne le locataire à chaque étape du traitement de sa demande :

- Visite sur site.
- Intervention de l'entreprise.
- Réception des travaux demandés et réalisés.

Céline

TÉMOIGNAGES

Amandine

Le Responsable Technique de Secteur est un expert

Pour ma part, je constate une grande amélioration de la communication interne. En regroupant deux services en un seul, nous avons gagné en fluidité et en ergonomie dans notre manière de travailler.

Nos dossiers sont suivis de plus près, et nous optimisons notre système d'information.

J'interviens principalement en soutien lorsque les réclamations persistent dans le temps. Je facilite le traitement des demandes quand elles ont besoin d'un avis d'expert. Avant, les réclamations nécessitaient souvent un transfert du dossier vers un autre service, ce qui entraînait des retards dans leur traitement. Grâce à la fusion des services Maintenance et Proximité, notre équipe peut intervenir immédiatement dès le problème signalé.

Désormais, tout est traité dans notre équipe, de A à Z : pour une résolution du problème plus rapide et plus efficace !

La Chargée de Gestion Technique est le pivot entre gardiens et entreprises prestataires

Depuis la réorganisation, chaque équipe est désormais responsable de la gestion d'un secteur comprenant environ 1 500 logements. Cette répartition plus équilibrée des charges de travail a considérablement accéléré la rapidité de traitement des réclamations, d'autant plus que cela relève désormais du rôle spécifique des chargées de Gestion Technique. La répartition de la charge de travail est plus équitable.

En tant que chargée de Gestion Technique, ma responsabilité principale est de gérer le traitement des réclamations et de mandater les entreprises pour les remises en état nécessaires. Je suis très satisfaite de cette organisation qui nous offre l'opportunité de mieux connaître les locataires de notre secteur, ce qui facilite la gestion des réclamations. Je suis heureuse de pouvoir leur apporter des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques, et un service plus réactif.

Finalement, en 3 mois, nous sentons déjà une meilleure satisfaction des locataires, ce qui nous apporte à nous aussi plus de satisfactions !

Diagnostic en marchant

Peut-être un jour avez-vous croisé un groupe de personnes qui déambulent dans les rues de votre résidence ? Qui montent dans les étages ? Qui scrutent les poubelles et les encombrants ? Les murs et les peintures ?

Pour ce groupe mené par la direction générale de Versailles Habitat en compagnie des représentants des locataires appartenant au Conseil de Concertation de votre secteur, il s'agit d'établir un état des lieux de votre résidence, de constater ce qui fonctionne

bien ou moins bien, ce qui est en mauvais état, ce qui génère de mauvais comportements... afin d'établir les pistes d'amélioration de votre cadre de vie, et de définir les moyens nécessaires. Ces moments sont précieux et participent à une meilleure connaissance du quartier, des habitants, du quotidien... et permettent de comprendre non seulement vos attentes, mais aussi celles de votre bailleur sur le terrain.

Pour la résidence Richard Mique, les premières décisions sont d'ores et déjà prises : les trottoirs et les accès piétons des bâtiments vont être sécurisés, notamment rue Jean-François Chalgrin, et les marquages des places de stationnement seront repeints aux beaux jours, afin d'améliorer les circulations douces, et de repérer les places de stationnement handicapés qui seront mises aux normes, et mieux identifiées.

D'autres aménagements et travaux viendront s'ajouter à cette liste durant l'année...



FLASH INFO

Du changement !



Jean-Pierre GIRON



Vicente RODRIGUES

Attention, votre gardien **Jean-Pierre GIRON** est désormais gardien pour la résidence 8A Rue Bernard de Jussieu depuis le 1^{er} avril. Son remplaçant pour la résidence des Horticulteurs est **Vicente RODRIGUES**. Vicente est gardien de secteur et gère également d'autres résidences diffuses aux alentours.

Mon gardien est toujours mon interlocuteur privilégié

1 Bernard de Jussieu et environs

Gardien chef :

Juan GOMIS (06 20 27 68 05)

Gardiennne de secteur Montreuil :

Stéphanie FERREIRA (06 21 09 74 20)

Gardiens :

Jean-Marie BERTRAND (06 15 07 05 98)

Rahim SIRAJ (06 03 56 37 89)

Nadira KHALDI (06 20 27 68 00)

Patrick DEBORD (06 03 56 38 48)

David GIRARD (06 15 07 06 04)

Dorina CRISTUT (06 03 56 38 69)

Willy LAMI (06 15 07 06 03)

Jean-Pierre GIRON (06 21 09 74 23)

2 Pont du Rouitoir et environs

Gardien chef :

Didier NZEZA (06 03 56 41 36)

Gardiens de secteur :

Abdourahmane BA (06 20 77 43 13)

Djiby M'BODJI (06 03 56 39 39)

Gardiens :

Moussa GAGO (06 72 02 09 60)

Corinne LENNE (06 03 56 41 51)

Nathan BISSECK (06 15 07 06 30)

3 Richard Mique et Chantiers

Gardiens de secteur :

Éric GULLUNG (06 03 56 40 24)

Bâtiment 8 à 14

Émilien VIRASSAMY (06 20 27 68 01)

Bâtiment 1 à 7

Romuald BALLANDRAS (06 20 27 67 60)

4 Diffus sur Versailles et autres communes

Gardiens de secteur :

Roman SVITICH (06 09 12 49 15)

Vicente RODRIGUES (06 03 56 40 40)

Arnaud ZAHRA (06 15 07 06 07)

Une question importante ? Contactez votre gardien

Horaires de permanence des loges : tous les jours de 8h à 9h, de 17h à 18h sauf le vendredi de 16h à 17h.

Il vous orientera vers les gardiens attachés à chaque résidence.



ASTREINTE URGENCES TECHNIQUES

Un seul
numéro d'appel

04 72 83 41 53

- Pour les urgences techniques
- Tous les jours de 12h à 14h
- La nuit de 18h à 8h
- Les week-ends, les jours fériés