

LA GRANDE CONVERSATION, EN CHIFFRES

- 49 équipes
- Près de 150 locataires rencontrés
- 45 minutes par rendez-vous
- Une dizaine de questions pour rythmer les échanges
- 96 affaires créées pour assurer un suivi des demandes formulées par les locataires lors de la Grande Conversation
- 3 ans : c'est le rythme de nos traditionnelles enquêtes de satisfaction.

Bourg Habitat
16 avenue Maginot
01000 Bourg-en-Bresse
Tél. 04 74 22 32 88
www.bourg-habitat.com

88,4 % des locataires se déclarent satisfaits de nos services *

* selon l'enquête de satisfaction menée en septembre et octobre 2017

UNE GRANDE CONVERSATION POUR DIALOGUER AVEC LES LOCATAIRES

Bourg Habitat joue et gagne au domicile

Pour la première édition de sa Grande Conversation, quarante-neuf équipes de collaborateurs ont rencontré près de 150 locataires à leur domicile ! Et à l'extérieur, l'Office nonagénaire a remporté une belle victoire sur le terrain de la satisfaction client !

PAR MICHEL BELLATON

9 h, jeudi matin 23 mai au stade Marcel-Verchère. 130 collaborateurs rassemblés en 49 équipes sont prêts à s'élancer. Par voie d'affichage, ils viennent de découvrir la composition de leur équipe et leurs lieux de rendez-vous. Comment vont-ils être accueillis par les locataires ? Avant le top-départ, **Marine Daniel-Chosson**, directrice de Bourg Habitat, fait les dernières recommanda-

tions. « Si vous avez un souci quelconque, vous pouvez contacter le coordinateur qui sera au siège et supervisera l'ensemble des opérations ». Chaque équipe est composée de deux ou trois personnes, exerçant des métiers différents au sein de l'Office. C'est le cas de celle de **Philippe**, ancien gardien, chargé de secteur, qui passera la matinée avec **Marilyne**, chargée de gestion locative et de commercialisation, et **Simone**, employée d'immeuble. Cap sur la rue Duby, entre les quartiers de la Reyssouze et du Pont-des-Chèvres.

UN CAFÉ VOUS FERAIT PLAISIR ?

Dans le hall d'entrée de l'immeuble, petite vérification visuelle : oui, le contact du chargé de secteur est bien affiché, le planning de nettoyage et le contact des prestataires aussi.

Le locataire est au premier. On sonne. Légère appréhension. Un visage affable apparaît : « Bonjour, vous êtes les enquêteurs de Bourg Habitat ? Je vous ai préparé le café ça vous ferait plaisir ? ».

En fait de café, le « trinôme » s'apprête à boire du petit-lait. À la question concernant le contact avec Bourg Habitat : « Pas de problème, on obtient très facilement un interlocuteur ». Votre ressenti ? « À la vérité, je suis satisfait ». Comment pensez-vous que l'on peut évoluer ? « Je ne sais pas, c'est très bien comme ça ». Mais encore ? « Avec les chargés de secteur vous avez une très belle organisation. Vous êtes une équipe sympathique ». Des doléances ? « Non, j'aimerais bien avoir un logement plus grand mais sur le quartier je sais que c'est difficile ». « Vous pouvez toujours faire une demande, je vous en laisse une ». Le « trinôme » insiste : « N'hésitez pas à nous dire si vous rencontrez un problème ! ». Mais tout est dit. ■



Du terrain aux vestiaires...

On refait le match !

Tous les collaborateurs se sont retrouvés l'après-midi au stade Marcel-Verchère, leur point de départ, pour tirer les enseignements de ces rencontres de terrain.



A l'issue du rendez-vous, chaque locataire a reçu son trophée collector et des bonbons à l'effigie de Bourg Habitat et de son 90e anniversaire.

Cette journée vient conforter les bons résultats de notre dernière enquête de satisfaction. Chaque locataire est unique, chaque collaborateur aussi... Chacun a vécu cette expérience de manière différente mais la « Grande Conversation » a montré que tout le monde pouvait parler le même langage : celui de la satisfaction client. Quelques réactions à chaud :

« Ces rencontres avec les locataires sont toujours riches en enseignements. Tous les locataires ont apprécié la démarche, le fait de venir à leur rencontre. Il faut maintenant prendre le temps de mettre en lien leurs attentes et nos pratiques pour faire évoluer les choses si nécessaire. »

« J'ai rencontré des locataires qui sont chez Bourg Habitat depuis des décennies. On

sent une fidélité et un attachement à notre organisme. »

« J'ai fait équipe avec un collègue avec lequel je n'ai pas l'habitude de travailler. Entre deux rendez-vous, nous avons échangé sur le fonctionnement inter-services de Bourg Habitat. »

« Au quotidien, les locataires satisfaits ne le font pas savoir, ils nous appellent pour des réclamations. Ces rencontres permettent de confirmer que la qualité de service existe à Bourg Habitat et que nos locataires sont satisfaits de la façon dont nous remplissons notre mission... » ■



Des locataires satisfaits de cette initiative à tous les âges.



Marine Daniel-Chosson

3 QUESTIONS À

DIRECTRICE DE BOURG HABITAT

Quel a été le point de départ de la Grande Conversation ?

Le point central de mon recrutement en 2017 visait à remettre le locataire au cœur de notre organisation. Cette année nous fêtons nos 90 ans avec en parallèle un projet d'entreprise axé sur « Comment mieux communiquer avec nos clients ? ». Arrive le festival international du logement social qui s'est déroulé à Lyon du 4 au 8 juin, cette année et la proposition d'être formé à la Grande Conversation comme d'autres bailleurs en France. On appelle ça un alignement des planètes, je crois ?

Vous étiez sur le terrain ?

J'avais trois rendez-vous en matinée, comme toutes les équipes. On ne peut pas dire : « C'est une super expérience » et ne pas y être. Car l'enjeu, outre la rencontre et l'écoute du locataire, s'inscrit aussi dans une démarche de co-construction intéressante. Nous travaillons tous pour la même entreprise, mais chacun ne sait pas forcément ce que fait l'autre. Cette démarche répondait aussi à une demande des collaborateurs.

Vous le referez ?

Tous les ans ou tous les deux ans, je ne sais pas. La question a été posée aux collaborateurs. On l'organisera peut-être un peu différemment, toute une journée ou pas, avec un mini-chapiteau et des représentants des métiers... On verra. Nous la programmerons hors Semaine HLM parce qu'il y a besoin de ce contact. De plus en plus de gens sont dans la précarité, dans la difficulté. Plusieurs collaborateurs ont d'ailleurs été surpris par la solitude de certaines personnes, une majorité silencieuse qui, peut-être, a des besoins mais ne les expriment pas parce qu'elle a d'autres soucis à gérer.