

Témoignage – Rencontre avec Stéphane Rougier

Piloter le contrôle des **prestations propreté** sur votre parc et **contrôler** de manière objective la **qualité** des prestations effectuées ? Tel a été le chantier mis en œuvre par Auvergne Habitat.

Grâce à un **outil de pilotage des prestations**, basé sur les résultats des **fiches de contrôle propreté**, co-construit avec Aatiko Conseils, le contrôle des prestations propreté est désormais harmonisé et piloté de manière globale.

Rencontre avec Stéphane Rougier, responsable du personnel de proximité d’Auvergne Habitat pour témoigner sur l’utilisation de cet outil.

Pourquoi avoir mis en place un outil de pilotage des prestations de nettoyage ?

« Auvergne Habitat gère plus de 18 000 logements répartis sur les territoires de l’Allier, du Puy-de-Dôme et du nord de la Haute-Loire. Il nous paraissait donc important d’uniformiser nos pratiques.

Avant toute chose, il faut savoir que le nettoyage est effectué par les gardiens sur certaines résidences et par des prestataires sur d’autres. **Les contrôles étaient déjà réalisés auparavant mais n’étaient pas formalisés.**

Nos dernières **enquêtes de satisfaction locataire** faisaient état d’une baisse de la satisfaction concernant la propreté des parties communes principalement sur les résidences où les prestations de nettoyage sont externalisées. Nous avons donc pris à bras le corps le sujet afin d’inverser la tendance.

Cette prise en charge s’est traduite par :

- ① Un travail co-construit avec le personnel de proximité afin d’élaborer un guide propreté ; ce guide reprend les bonnes pratiques à mettre en œuvre par les équipes actuelles ou les nouveaux embauchés
- ① Une réflexion sur la manière de formaliser les contrôles propreté et la construction d’un outil de contrôle adapté

Comment objectiver le nettoyage ?

Le travail sur la construction de cet outil nous a apporté un **formalisme** et une **gradation de la qualité des prestations** que nous n’avions pas auparavant. Il permet d’évaluer la propreté réalisée en fonction de **critères qualité communs**.

La gradation se fait à travers la **fiche de contrôle**.

La construction de cette fiche de contrôle a été pensée avec les encadrants du Pôle Proximité, en fonction des typologies des résidences et le choix a été fait **de pondérer les critères en fonction de leur visibilité et de leur impact en matière de satisfaction locataire** : ainsi, la propreté du hall d’entrée pèse davantage dans la note finale que celle du local vélo, par exemple.

L’agrégation de ces fiches de contrôle **dans l’outil de pilotage**, relié à notre base patrimoine, nous a permis :

- ① De graduer les notes et **d’identifier une fourchette qualitative** minimum en fixant des seuils de qualité minimum attendus,



- 📌 D'avoir une **vision globale** de nos prestataires et **d'analyser la qualité des prestations** par fournisseur.

Comment harmoniser le suivi des prestations de nettoyage ?

Même si la notion « **d'objectivité de la notation** » a guidé nos travaux avec Aatiko Conseils dans l'élaboration de la fiche de contrôle, cela a nécessité quelques ajustements suite aux premières applications. En effet, nous nous sommes aperçus que les notes pouvaient varier en fonction du manager qui réalisait le contrôle qualité et avons ressenti le besoin **d'effectuer un étalonnage, entre managers, directement sur le terrain.**

Ainsi, nous nous sommes rendus sur site et avons évalué ensemble la propreté du même bâtiment. Ce travail nous a permis, en comparant nos notes, **d'objectiver notre notation et les attentes que peuvent avoir les utilisateurs.**

Aujourd'hui, l'outil de pilotage des prestations fonctionne bien puisque nous avons effectué **plus de 150 contrôles formalisés depuis le 15 octobre 2020.**

Cet outil nous a ainsi permis **de tracer le contrôle de nos prestations et d'avoir un système d'alerte fiable en cas de prestations non conformes.**

Nous sommes donc en mesure aujourd'hui de réagir rapidement et de mettre en place avec le fournisseur des actions correctives en cas de baisse de qualité observée sur le terrain.

Comment impliquer et outiller les gardiens dans l'amélioration de la qualité du nettoyage ?

En parallèle, nous avons établi avec Aatiko Conseils et notre personnel de proximité, un **guide propreté**, rappelant les consignes de sécurité et les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour les prestations de nettoyage réalisées en interne.

Ce guide, diffusé largement lors de réunions internes, fait aujourd'hui office de référentiel commun pour toutes nos équipes de proximité.

Quelles conclusions tirez-vous de la mise en place de cet outil de pilotage des prestations ?

Pour conclure, les trois points que je retiens de cet outil de la formalisation de nos contrôles propreté sont :

1. **Ne pas sous-estimer le système de pondération des critères de notation.** Il donne toute sa valeur à la grille de contrôle : nos contrôles sont relativement représentatifs, ce qui nous permet d'avoir un pilotage juste et efficace.
2. **Se mettre à la place du locataire.** La clé d'une bonne évaluation est de se mettre à la place de l'utilisateur lors de l'évaluation de la prestation de nettoyage.
3. **Adopter une démarche de co-construction.** Poser les bases de la réflexion à propos de ces sujets me paraît primordial pour construire la grille de notation en y intégrant :
 - 📌 Le système de pondération, comme évoqué précédemment,
 - 📌 L'objectivation des critères de notation.
 - 📌 A quoi la note va-t-elle me servir ? Qu'est-ce que je souhaite faire de cette notation ? Ces questionnements doivent être au cœur de la démarche de contrôle et de pilotage.