

Aquitanis premier bailleur social en Aquitaine certifié Qualirésidence(s)

QUALIRÉSIDENCE(S)

Démarche d'amélioration
de la qualité de la gestion résidentielle

Aquitanis vient d'obtenir la certification Qualirésidence(s)*. Celle-ci vient récompenser une volonté et un engagement d'amélioration de la qualité de service offert aux locataires initiée par l'Office public de l'habitat de la Communauté urbaine de Bordeaux depuis 2009 sur plusieurs de ses ensembles résidentiels de l'agglomération bordelaise (plus de 2000 logements).

Qualirésidence(s) certifie par ailleurs la capacité d'une équipe à concevoir et accompagner un projet d'amélioration des modes de gestion. En effet, à la différence des certifications ISO classiques, la démarche Qualirésidence(s) prend non seulement en compte les résultats obtenus mais surtout la pertinence, le contenu et l'efficacité du mode de conduite du projet par l'équipe de gestion.

Les projets visent à optimiser l'efficacité de l'organisation par la conduite d'un projet d'amélioration de la qualité de la gestion résidentielle et la communication avec les habitants et les partenaires.

Les ensembles résidentiels sélectionnés font l'objet :

- d'un diagnostic des opportunités, des problèmes et identification des améliorations potentielles,
- de la définition d'une stratégie, d'objectifs et d'un plan d'actions,
- du suivi de la mise en œuvre du plan d'actions,
- de l'évaluation des résultats du projet.

A travers un diagnostic précis et partagé par les différents services d'aquitanis, les projets de gestion de sites s'appuient sur la spécificité et les particularités d'un site donné, afin d'établir des engagements d'amélioration adaptés.

Cette démarche et son évaluation intègrent ainsi tout ce qui concourt aux conditions d'habitat : en premier lieu, la qualité de la gestion des logements et des bâtiments, mais aussi la relation à leur environnement : espaces extérieurs, lieux de vie et de rencontres, équipements et services publics de proximité...

Qualirésidence(s) vise également à améliorer la cohabitation et le fonctionnement social des résidences et les relations du bailleur avec ses locataires.

Elle fait largement appel à la participation des habitants et à la concertation avec les partenaires de la gestion urbaine intervenant sur le site : services de l'Etat, du Conseil Général, de la CUB, de la ville, des autres bailleurs et du tissu associatif...

Conduite sur 3 ans, elle propose un plan d'actions précis qui ne se limite pas à la simple gestion courante. La démarche Qualirésidence(s) recouvre en effet des domaines très variés comme l'amélioration des prestations de service (proximité, écoute, information, délais d'intervention), la régulation de la vie collective (tranquillité, gestion des conflits de voisinage...), l'apport de services particuliers aux habitants en lien avec des intervenants extérieurs (ateliers de prévention de chutes pour les personnes âgées, apprentissage au tri sélectif, information sur les éco-gestes et la réduction des déchets), l'équilibre de peuplement (politique d'attribution et de mutation), la gestion technique (réparations, entretien...), la requalification des espaces extérieurs et du bâti (remises en peinture, rénovation des ascenseurs, création de jardins partagés et espaces de détente...).

Les actions spécifiques à chaque site sont combinées de façon à tendre vers le meilleur résultat. La réussite de la démarche repose également sur l'évaluation régulière auprès des habitants du niveau d'atteinte des objectifs et de leurs effets sur la vie de leur résidence.

* Démarche et certification créées par Certivéa, organisme de certification du Groupe CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment), avec le concours de plusieurs organismes de l'habitat.

Aquitanis

Opérateur urbain et social au service de politiques nationales et locales de l'habitat, aquitanis, Office public de l'habitat de la Communauté urbaine de Bordeaux, a pour vocation de concevoir, produire et gérer durablement des sites d'habitats urbains considérés comme des lieux de vie.

Développement de l'offre
Gestion résidentielle
Accession sociale
Renouvellement urbain
Aménagement urbain
Maintenance du patrimoine
Espaces extérieurs
Habitats spécifiques
Ingénierie sociale

33 000 habitants en gestion locative
16 579 logements et foyers gérés ou propriétés
515 logements livrés
577 logements mis en chantier
718 logements financés
6 ZAC en cours d'aménagement
349 collaborateurs
5 agences de gestion décentralisées
1 pôle de gestion des demandes et attributions
1 filiale accession sociale à la propriété : axanis
(Chiffres 2009)

En savoir + :
www.aquitanisphere.com



Contact presse
Pierre BAMBOU
06 77 82 05 70
p.bambou@aquitanis.fr

