

## **Table ronde – La relation bailleur-prestataires : des engagements de qualité réciproques**

Nous allons maintenant aborder un autre sujet au cœur des préoccupations des bailleurs, de leurs partenaires, mais aussi de leurs locataires « La relation bailleur-prestataires, que nous avons intitulée : des engagements de qualité réciproques ».

Bienvenue à nos invités qui ont accepté de venir témoigner :

Pascal Romand, Consultant et qui a une longue pratique de Qualibail ;

Vincent Delizy, Directeur de la gestion immobilière chez LogiSeine, qui est aussi à l'origine de Qualibail ;

Et Catherine Lucas, Responsable de Territoire Nord Métro à la SDH, Société Dauphinoise pour l'Habitat.

La relation bailleur-prestataires est au cœur de la notion de qualité de service rendue aux locataires, il s'agit donc notamment d'améliorer cette relation, de la rendre plus performante et d'optimiser les circuits de communication bailleur-prestataires-locataires pour faire progresser la satisfaction, la réactivité. Vaste tâche !

Il s'agit ainsi d'organiser au mieux la relation avec les prestataires pour améliorer la qualité de service et réduire le volume des insatisfactions constitués principalement par les travaux et les DIT. Nous échangerons sur les pratiques, les synergies développées entre la gestion technique de proximité et la gestion locative, sur les problématiques de transversalité et Pascal Romand nous en dira un mot.

Dans le cadre de Qualibail, mais aussi dans le cadre des principes mis en avant par la RSE, il est essentiel de développer un cadre de relations équilibrées entre l'organisme et ses partenaires. Celui-ci peut passer par la mise en œuvre de chartes, mais pas seulement. Vincent Delizy nous en parlera.

Il s'agit également de bien intégrer les entreprises prestataires dans les process de l'organisme HLM pour conserver un cadre de relations équilibrées et responsables. Il faut aussi accompagner cette relation, notamment lorsqu'elle est amenée à évoluer, et veiller à

ne pas exclure du marché un certain nombre de petits fournisseurs qui n'auraient pas forcément la capacité de répondre aux exigences posées.

Dans tous les cas, la relation de confiance établie par l'organisme et ses prestataires doit être privilégiée et complétée de règles et de bonnes pratiques, de rencontres et de points réguliers. Une relation de confiance n'est pas constituée que de dossiers administratifs, process, engagements et indicateurs... Catherine Lucas de la SDH nous fera part de son expérience.

N'oublions pas le locataire dans ce schéma. Il a toute sa place et tout son rôle à jouer, car l'utilisateur final, c'est bien lui.

Je laisse maintenant la parole à Pascal Romand qui va justement nous expliquer comment mettre en œuvre cette relation tripartite.