

Le Projet d'inspecteur des locataires

Ashley Cooper

– Sandwell MBC

Conférence SUREURO

Paris 23 et 24 octobre 2003

Les Partenaires

Sandwell MBC

Une commission locale ayant la responsabilité de plus de 34 000 propriétés.

Ce projet inclut du personnel provenant de Housing Direct (propriétaire) et Housing Strategy et Enabling Services

Sandwell Community Information & Participation Service Ltd (SCIPS)

Un organisme de charité enregistré et une structure de représentation indépendante de locataires et de résidents à Sandwell.



L'implication des locataires a beaucoup avancé ...

- **Les associations et les fédérations de locataires - consultation et implication**
- **Des personnes et des groupes très informés et très motivés - surveillance et révision - recommandations influentes**
- **Définition de l'ordre du jour - Où se situent les intérêts des locataires**
- **Toucher à l'implication active**

L'implication active dans les Inspections

La commission d'audit et la Housing Corporation soulignent toutes deux l'importance de leur tâche de saisie active et pratique des locataires

- **« Nous voir nous-mêmes comme d'autres nous voient" .**
- **Comparaison du service annoncé avec le service vécu**
- **Les contrôles sur le terrain et le shopping mystérieux**
- **Cible des groupes, des interviews et des sondages**

L'objectif du projet

"Former les locataires pour leur permettre de devenir inspecteurs du service de logement"

Développer des relations de travail plus étroites entre les locataires et les agents du logement

Développer des services basés sur les besoins des locataires

Intégrer le processus d'inspection dans le programme Tenant Participation Compact

Les étapes

Le projet a été défini sur cinq étapes

- **Recherche et développement**
- **Promotion et recrutement**
- **Réalisation**
- **Révision**
- **Durabilité**

Promotion

- **Distribution des kits d'informations - bureaux locaux, supermarchés, bibliothèques, centre-ville, etc.**
- **Organisation de séances de "Dégustation", pour expliquer le projet (s'amuser !)**
- **La publicité peut être coûteuse - rechercher le public**
- **La formation et la sensibilisation à la consultation du personnel est fondamentale**
 - **Occasion de feed-back sur les soucis et les problématiques**
 - **Contribuer à faire ressortir les obstacles à la réussite**
 - **L'occasion d'aider à établir le profil des inspecteurs**

Recrutement

- **Un processus formel mis au point pour satisfaire à des critères**
 - **Tranche d'âge**
 - **Tranche ethnique**
 - **Sexe**
 - **Expérience de l'implication des locataires**
- **Formulaires d'inscription mis au point pour extraire cette information**
- **Locataires impliqués dans le développement de ce critère et aussi présélectionnés pour les inspecteurs finaux**

NE PAS ENGAGER TROP D'INSPECTEURS AU DÉBUT – CE PEUT ÊTRE TROP DANS LES PREMIÈRES ÉTAPES (16)

FORMATION

- **Une formation de base doit être assurée sur des points tels que :**
 - **Des opportunités égales**
 - **Le professionnalisme : attitudes, comportement, ponctualité**
 - **Conflits d'intérêts**
 - **Code de conduite**

- **Formation spécialisée aux techniques d'inspection**
 - **Client mystérieux**
 - **Études / Questionnaires**
 - **Interviews face à face**
 - **Audits de processus**
 - **Etc.**

Comment assurer la réussite du projet ?

- **Un bon processus de recrutement**
- **Des récompenses - une discussion précoce sur les méthodes de paiement**
- **Formation - assurer cohérence et professionnalisme**
- **Information - ouvrir un réseau que les inspecteurs puissent utiliser**
- **Conseil et assistance - rôle de support du personnel**

Comment assurer la réussite du projet ? (2e partie)

- **Avoir la bonne approche**
- apprendre des autres (kit d'outils)
- **Prendre conscience des problématiques de confidentialité**
- **Comment allez-vous établir des rapports sur les découvertes ?**
- **Vérifier qu'il y a un feed-back pour les recommandations**
- **Tirer les enseignements du processus**

Inspection des locataires de Sandwell

Nos progrès jusqu'ici...

Qu'est-ce qui se passe ensuite ?

Où nous en sommes...

Les inspections que nous avons effectuées nous ont déjà permis de recevoir les résultats positifs suivants :

Amélioration de l'accès et de la signalisation dans les différents bureaux locaux ainsi que

Information d'une révision de la stratégie d'assistance fournie aux clients dans les bureaux locaux

Grâce à des inspections de client mystérieux

Amélioration de la gestion des appels téléphoniques en dehors des heures de bureau grâce à une étude sur les systèmes de répondeur.

Questionnement sur les procédures de réception des réparations

Réduction de la paperasserie impliquée dans l'administration des résidences grâce à un audit des processus.

Les résultats sont toujours à la fois positifs et négatifs !

Qu'est-ce qui se passe ensuite ?...

- **Sandwell MBC suit actuellement une approche de structure de gestion en concurrence pour l'administration du logement**
- **Afin d'obtenir un financement supplémentaire grâce à cette approche, nous devons faire la preuve de la bonne ou excellente qualité de nos services quand nous sommes inspectés par les inspecteurs du gouvernement**
- **Les inspecteurs des locataires travaillent à la réalisation d'une série d'inspections sur notre plan d'amélioration des services offerts de façon à ce que nous atteignons cet objectif avant 2005.**