Domaine d'action : Qualité des services et gestion des ressources humaines

ACTION 1.4.3 SIMPLIFIER LES DÉMARCHES DES LOCATAIRES PAR LE BIAIS D'UN GUICHET UNIQUE

L'action, ses objectifs et son contexte :

La Régie foncière est un bailleur public qui comprend une multitude de départements : agence locative, service technique, décompte de charges, comptabilité, contentieux, rénovation du patrimoine, nettoyage et entretien, production immobilière, valorisation du patrimoine, etc. Bien que cette organisation soit complexe, ce n'est pas au locataire à s'adapter à celle-ci. Il a donc été décidé de mettre sur pied un guichet unique, en lien direct avec la direction générale, chargé de veiller à ce que toute demande soit traitée dans un délai aussi rapide que possible. L'instauration du guichet unique n'a pas nécessité beaucoup de moyens car il s'agit davantage d'une réorganisation du cadre de travail avec notamment l'installation de quatre espaces de rencontre offrant une certaine confidentialité aux démarches.

Le guichet unique a donc pour mérite de rationaliser la communication entre la Régie foncière et ses locataires. Auparavant, ceux-ci étaient baladés d'un service à un autre en l'absence d'un référent unique. Depuis mai 2009, les locataires ont un seul interlocuteur qui centralise et s'occupe du suivi de leurs demandes, ce qui aboutit à une simplification administrative. Par ailleurs, l'accessibilité du guichet unique par téléphone de 9 à 16 heures contribue à la résolution de nombreux problèmes sans le moindre déplacement. Sur cette base, l'action envisagée consiste ainsi à mesurer les effets de ce dispositif encore récent.

La pertinence « développement durable » de l'action :

- **Gouvernance** : simplification administrative - meilleure communication / Bénéficiaires : locataires et agents de la Ville
- **Environnement** : réduction des déplacements / Bénéficiaires : la collectivité

La mise en œuvre de l'action :

Moyens :

Ressources humaines de la Régie foncière pour le suivi des résultats atteints

Pilotage et partenariats :

Le Département Commerce et Régie foncière des Propriétés communales

Calendrier prévisionnel :

Durée totale de l'action	Démarrage	Achèvement
Continue	2009	-

L'évaluation de l'action :

Situation de départ	Résultats à atteindre	Indicateurs retenus	Période d'évaluation
Création d'un guichet unique	Amélioration du suivi réservé aux demandes	Nombre de demandes et leur typologie	Janvier 2011
Délai d'intervention méconnu	Raccourcissement du délai d'intervention	Durée du délai d'intervention	Janvier 2011
Niveau de satisfaction des locataires incertain	Mise en œuvre d'un moyen de mesure de la satisfaction	Outil de mesure de satisfaction mis en œuvre	Janvier 2011

Situation de départ	Résultats à atteindre	Indicateurs retenus	Période d'évaluation
	Elévation du niveau de satisfaction des locataires	Niveau de satisfaction moyen des locataires	