

**Comment évaluer votre offre de service ?** Comment la valoriser auprès de vos locataires et partenaires ? Comment mettre **vos enjeux de service en cohérence avec ceux des collectivités territoriales** ? Quelle approche développer sur les grands quartiers d'habitat social ? Comment adapter les compétences au regard de la diversité des besoins et des attentes ? Quels niveaux de délégation définir selon les métiers ? **Quel management** mettre en place pour favoriser la cohésion d'équipes pluridisciplinaires ?

Habitat & Territoires Conseil vous propose différentes approches pour améliorer vos services de proximité.

## MANAGEMENT & ORGANISATION

# Services de proximité

## HABITAT ET TERRITOIRES CONSEIL VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS DIFFÉRENTES DÉMARCHES

### BILAN ET ÉVALUATION DES DISPOSITIFS ACTUELS

Pour les métiers de responsables de secteur ou de site, techniciens de secteur, agents de commercialisation, agents de gestion locative :

- Etudier leur contenu, leurs responsabilités, leurs compétences, mesurer les charges de travail des collaborateurs et les comparer à des indicateurs de référence du secteur d'activité pour les ajuster,
- Analyser les modes de coordination entre les intervenants, identifier les points de tension et les leviers d'amélioration,
- Adapter le management des équipes en déclinant les responsabilités vers le management intermédiaire,
- Développer les champs

d'intervention et les compétences des équipes de proximité.

### DÉFINITION DE L'OFFRE ET ADAPTATION DES DISPOSITIFS DE PROXIMITÉ AUX TERRITOIRES SELON LES BESOINS

- Préciser les besoins des locataires selon leur âge, la composition du ménage ou les difficultés qu'ils rencontrent,
- Affiner les données des enquêtes de satisfaction par une analyse qualitative des appréciations du service rendu et des attentes,
- Qualifier les besoins des partenaires, notamment ceux des collectivités territoriales de rattachement,
- Identifier l'offre proposée par d'autres acteurs locaux sur les territoires d'intervention (services sociaux, prévention,

sûreté urbaine, services de l'emploi, transports, commerces, équipements et services aux habitants...).

### CONSTRUCTION ET MISE EN ŒUVRE DU PROJET DE DÉVELOPPEMENT DE SERVICES ET D'ADAPTATION DE LA GESTION DE PROXIMITÉ AUX RÉALITÉS TERRITORIALES

- Définir le maillage territorial pertinent, les compétences nécessaires sur chaque territoire et les conditions de mise en œuvre,
- Identifier les conditions d'un management différencié et territorialisé,
- Décliner les objectifs en plans d'action,
- Responsabiliser l'encadrement dans la conduite du projet et sa déclinaison opérationnelle auprès des équipes.

Vous souhaitez ajuster vos services aux situations locales, améliorer leur accessibilité et leur qualité, être plus réactif, mieux adapter votre organisation. Habitat & Territoires Conseil vous aide à redéfinir les emplois de proximité, leurs compétences, les périmètres d'intervention et les niveaux de responsabilité



Retrouvez tous vos contacts et toutes nos implantations régionales sur notre site : [www.habitat-territoires.com](http://www.habitat-territoires.com)



www.habitat-territoires.com



ILS NOUS  
FONT  
CONFIANCE

ACTIS,  
EFIDIS,  
Emmaüs Habitat,  
Lille Métropole Habitat,  
Logement Francilien,  
Nantes Habitat,  
OIAB,  
OPAC de l'Ain,  
OPH d'Ivry,  
SDH,  
...

## HABITAT & TERRITOIRES CONSEIL : UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIALISÉ AU SERVICE DES ACTEURS DE LA VILLE, DE L'HABITAT ET DU TERTIAIRE

- **Une expertise unique de la gestion de proximité** : Habitat & Territoires Conseil a mené plus de 50 missions sur le sujet, a élaboré le cahier N° 87 d'Actualités Habitat «La gestion de proximité : évolutions et tendances», anime le séminaire annuel des responsables d'agence du Club Management et Marketing et intervient à l'école de gestion urbaine des quartiers,
- **Des approches innovantes** : en participant à l'élaboration de guides méthodologiques, en capitalisant les bonnes pratiques, en animant des clubs professionnels (Bat'Im, Management & Marketing...), Habitat & Territoires Conseil vous apporte un

savoir-faire à la pointe de l'actualité de votre secteur,

- **Notre connaissance des problématiques du secteur depuis plus de 30 ans** : vous apporte un conseil à forte valeur ajoutée dans vos projets,
- **Une mise en perspective des meilleures pratiques** : avec plus de 600 clients, Habitat & Territoires Conseil vous fait partager les stratégies novatrices et les meilleures pratiques de votre secteur,
- **Un réseau de partenaires spécialisés** : en systèmes d'information, ressources humaines, formation...renforcent nos prestations.