

OPH – VILLEMOMBLE - GRAND PARIS GRAND EST
Stage bras droit directeur général
Transformation par le design



Période: à partir de février 2022

Durée: 6 mois

Lieu: Villemomble - 93250

Rémunération: gratification légale + majoration selon profil du stagiaire

1. Contexte de l'OPH

Créé en 1933, l'OPH de Villemomble (93) est rattaché en 2016 à l'EPT Grand Paris Grand Est. Membre de la SAC "Groupe Habitat en Seine-Saint-Denis" depuis 2021, il est appelé à jouer un rôle moteur dans les années à venir à l'échelle du territoire. Sous l'impulsion de son Président, l'OPH entend développer ses missions à l'égard des locataires et des partenaires.

Il propose de revoir la stratégie de développement et de fonctionnement en matière de gestion locative, de relation client et de services associés (stationnement, activités commerciales, nouveaux services...).

Dans ce contexte, le Directeur général souhaite intégrer davantage de design dans la définition de sa stratégie et le pilotage des activités.

2. Cadre général du stage

Sous la responsabilité du directeur général et en lien avec les directeurs de services, le stagiaire appuiera la direction générale sur quatre aspects :

- re définition de la relation client
- rénovation de la concertation locative
- émergence de nouveaux services en lien avec l'évolution des besoins clients
- veille sur les bonnes pratiques

// Sur la redéfinition de la relation client :

Nous attendons une révision de la relation client. A travers la méthode de "Design de services" il s'agira de repenser la relation clients du point utilisateurs et du point de vue collaborateurs afin d'améliorer des indicateurs de qualité de satisfaction client et de performance interne.

Un effort sera porté sur les parcours utilisateurs et collaborateurs dans les outils (présents et futurs) intra et extranet. De plus, la dimension communication / information entre l'office et les locataires sera à considérer de manière spécifique.

// Sur la rénovation de la concertation locative

L'office est tenu dans le cadre des projets de rénovation d'animer des réunions de concertation avec les locataires. D'une manière plus générale, nous souhaitons aller plus loin et renforcer la proximité, la communication et l'écoute des locataires en proximité.

En lien avec les équipes de gestion locative, les équipes terrains et techniques, il s'agira de programmer et d'animer des cycles de concertations locatives pour couvrir les besoins de concertations des futures rénovations mais aussi celles en temps ordinaires.

// **Sur l'émergence de nouveaux services**

Si la mission principale de l'office demeure la production et la gestion de logement, il lui incombe de proposer de nouveaux services à ses résidents, en direct ou avec des partenaires. Pour concevoir ceux-ci, il importe de questionner les besoins des habitants, individuels, dans leur foyers, dans leurs quartiers afin d'identifier de nouvelles opportunités. Par des recherches qualitatives et quantitatives, l'animation d'ateliers, il conviendra d'identifier les besoins, de mesurer la satisfaction des habitants et proposer des portefeuilles de services.

// **Sur la veille**

Pour rester aligné aux dernières évolutions du marché du logement locatif ou des secteurs adjacents, il convient d'assurer une veille sur les bonnes pratiques sur ces 3 premiers. Benchmark, cahiers d'inspiration... seront constitués et partagés aux équipes de l'office pour les éclairer et faire naître des possibilités d'évolution.

3. Exemples de réalisations attendues (non exhaustifs)

- Conception de parcours client cohérents et continus clients - agents, mettre en cohérence et développer les supports de la relation client (accueil physique, accueil téléphonique, relation écrite, applicatifs web et mobiles...)
- Définition d'indicateurs clés de performance qualitatifs et économique) et mesure de la qualité et satisfaction des services
- Contribution à la stratégie de communication associée à la politique de Relation client, en associant les différents pôles parties prenantes.
- Conduite d'enquête qualitatives et quantitatives, l'animation d'ateliers collaboratifs
- Conception d'un fonctionnement d'amélioration continue au regard des indicateurs et des bonnes pratiques des opérateurs de logements sociaux et de prise en compte des utilisateurs (clients et collaborateurs)
- Développement de relations partenariales pour amplifier et expérimenter en vue d'appuyer ses missions et les services associés
- Benchmark et cahier d'inspiration
- Contribution à la définition des besoins dans le cadre de cahier des charges d'appels d'offre

4. Etat d'esprit recherché

- Aimer les sujets complexes parfois épineux
- Apprécier avoir un impact concret pour améliorer le quotidien Relation client
- Expérimenter des démarches d'innovation publique
- Se confronter à l'animation et la co construction
- Faire preuve d'autonomie, avoir la culture du feedback 360°
- Travailler en équipe, apprécier les nouvelles formes de travail
- Proposer, suggérer, partager ses intuitions ou ses idées

Contact :

- **Vincent Lebrun** : [vlebrun@oph-villemombre.fr](mailto: vlebrun@oph-villemombre.fr)