

mmH officialise sa réorganisation par une charte publique

by Entreprise & Carrières - mardi, septembre 22, 2009

<https://www.correspondances.fr/mmh-officialise-sa-reorganisation-par-une-charte-publique/>

Le bailleur social mmH a impliqué 80 salariés dans la mise en place d'une nouvelle organisation. Une charte en six points présentée aux locataires concrétise la démarche.

L'engagement en six points, présenté cet été aux 13 000 locataires de mmH, traduit la réorganisation en profondeur engagée, voilà quatre ans, par le bailleur social meurthe-et-mosellan pour leur garantir écoute, propreté des locaux, rapidité et fiabilité des interventions.

La démarche, initiée début 2005, ne visait pas la charte d'engagement, mais l'amélioration des services de proximité. mmH s'appuyait sur un état des lieux mettant en évidence un grand attachement des habitants à l'égard de leur bailleur, mais aussi des attentes insatisfaites. L'organisme a mené de front une réécriture des métiers et la redéfinition des postes de travail pour améliorer le traitement des demandes ainsi que la propreté et la tranquillité de l'environnement.

Les services techniques, administratifs et commerciaux du bailleur fonctionnaient de manière cloisonnée. Eloignés des responsables d'agence, les gardiens d'immeuble avaient, parfois, une connaissance sommaire des procédures et s'estimaient peu écoutés par leur hiérarchie.

Des métiers mieux valorisés

Epaulé par le cabinet Ernst & Young, puis par l'Arep pour le volet formation, mmH a mis en oeuvre un plan d'action très progressif englobant 80 salariés, soit un tiers de l'effectif.

Le nouvel organigramme, finalisé en juin dernier, désigne aux locataires un interlocuteur unique et favorise la polyvalence. Une vingtaine de techniciens ont intégré des compétences commerciales, tandis que des spécialistes de l'accueil, jusqu'alors sédentaires, ont appris à prendre en charge les procédures de terrain. Pour compenser la charge de travail accrue et la remise en cause des habitudes, l'organisme a revalorisé et repositionné la grille des emplois.