

Résultats du diagnostic

Le regard des parties prenantes externes

A l'issue des interviews réalisées par Wavestone auprès d'élus, de membres du conseil d'administration, de partenaires et d'entreprises, voici la synthèse de leur vision :



Une perception positive de notre cœur de métier

Nous sommes un bailleur social solide et incontournable sur le territoire de l'Indre-et-Loire. Nous avons une mission d'accompagnement social renforcée avec un Service médiation et un Service social, très bien identifiés et salués par nos parties prenantes externes.



De nouvelles attentes

Nous proposons des produits et des services assez classiques. Nous devons aller vers plus d'innovations : sociales, architecturales, économiques, environnementales... Nous avons également des points d'amélioration sur notre volet administratif (qui doit progresser en agilité*). Le suivi de nos prestataires doit s'améliorer.

Résultats du diagnostic

Le regard des collaborateurs (ateliers, interviews) et l'Observatoire de la performance



Nos forces sont multiples

- L'action sociale (Service médiation, Service social, partenariats multiples avec les territoires, et proximité) est développée, et répond aux attentes ;
- Nos directions métiers (Direction du patrimoine, Direction du développement et de l'aménagement, Direction de la gestion locative et des services de proximité) ont des spectres d'activité larges et des forces constituées : la vente, l'aménagement, les résidences spécialisées, des opérations en maîtrise d'ouvrage déléguées ;
- Notre organisation est performante : les moyens humains mobilisés sont globalement inférieurs aux offices de même strate en nombre de logements. Les processus de VTH sont, de manière générale, optimisés.



Des enjeux auxquels il faut répondre

- Nous devons penser à la différenciation entre le fonctionnement des agences au regard de leurs spécificités (enjeux et territoires différents) et renforcer les métiers de proximité (gardiens, chargés de secteur) ;
- Notre organisation doit réfléchir à certains rattachements organisationnels pour gagner plus encore en cohérence : médiation, vente, Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)... ;
- Nous devons mieux traduire les enjeux de transformation de notre société : marketing, transformation numérique, contrôle interne, qualité et Responsabilité sociétale des entreprises (RSE), conduite du changement, innovation... ;
- Nous devons développer des méthodes de fonctionnement plus agiles*, plus solidaires, développer de nouvelles formes de management, afin de ré-enchanter le lien des collaborateurs à l'Office.