

La Démarche Qualité: pour une remise en question continue de nos pratiques et une amélioration continue de nos services.

Un référentiel régional

Engagement 2 L'Accueil

...Accueillir, informer, orienter tous les publics jeunes (16/30 ans) en leur proposant une prestation logement adaptée à leurs besoins, mais aussi une orientation globale, dans un cadre propice au développement personnel et respectueux des droits et devoirs de chacun.

Notre projet socio-éducatif

4 ans pour:

- Harmoniser nos procédures d'accueil et d'admission.
- Refondre notre site internet.
- Créer un outil de traçabilité des demandes.
- Mettre en place un répondeur téléphonique centralisé avec renvois d'appels.
- Mettre en place une signalétique urbaine identifiable et stratégique.
- Actualiser le livret d'accueil pour les résidents.
- Refondre le contrat de séjour et le règlement intérieur.

L'ACCUEIL

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité en résidence Habitat Jeunes?

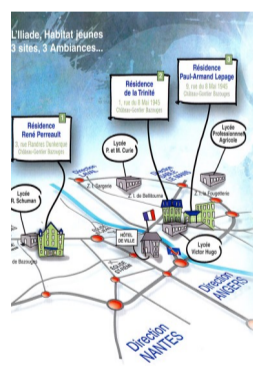
C'est accueillir de manière personnalisée, informer, orienter ou réorienter tous les publics qui s'adressent à nous.

Pour atteindre cet objectif, nous devons être disponibles, efficaces et bienveillants dès le premier contact et au tout au long du séjour.

Des résidences toutes jeunes, un renouvellement de la gouvernance et des équipes, de nouveaux publics, autant de nouveautés que nous devons prendre en compte.

Pour se faire, et pour répondre au mieux aux attentes de nos résidents et usagers, nous avons souhaité, en 2017, comme mentionné dans notre projet socio-éducatif, inscrire en priorité les travaux suivants:

- L'harmonisation de nos procédures d'admission et d'accueil, afin que tous les personnels susceptibles d'accueillir nos résidents et usagers puissent proposer le même service à tous et sur tous nos sites.
- La refonte de notre site internet, pour nous doter d'un véritable outil moderne et clair, pour faciliter les démarches numériques en matière d'accueil, de réservations, Nous avons pour cela fait appel à l'entreprise 23ème Homme, qui interviendra à partir du 24 avril, pour une mise en service effective en septembre.
- Actualisation de notre livret d'accueil. Sur ce point, l'enquête de satisfaction est très claire, trop de résidents sont peu satisfaits des documents transmis à l'accueil. Un support existe, il nous faut juste le modifier pour qu'il soit adapté à l'ensemble de nos sites et aux attentes de nos résidents.



Le travail sur le livret d'accueil

Aline BEAUDUCEL / Aurélien DREUX
Animateurs socio-éducatifs



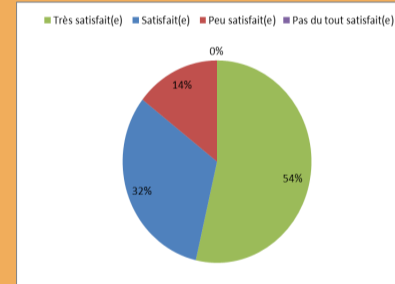
Comment avez-vous et allez-vous travailler sur ce nouveau livret?

Plusieurs points:

- Partir de l'existant
- Prendre en compte les spécificités de chaque résidence
- Prendre en compte les spécificités des différents publics accueillis
- Tenir compte des recommandations de l'ANESM, et de la loi 2002.2
- Utiliser le travail du réseau URHAJ

L'enquête de satisfaction

Intérêt des documents transmis à l'accueil



Concernant l'accueil toujours, un élément très important ressort des commentaires laissés par nos résidents, notamment sur les sites du Maine et Loire (SG et LA).

« Il n'y a pas internet, ni de machine à laver, ni de sèche-linge ».
« Pas d'internet comme mis sur les plaquettes d'accueil ».

Les services annoncés à l'accueil des jeunes, comme le WIFI et la buanderie, ont mis beaucoup de temps à être installés. Le renouveau au sein de l'équipe dirigeante a permis d'accélérer leurs mises en place. Toutes nos résidences sont désormais pourvues d'un réseau internet et d'une buanderie. Seul petit bémol, nos sites satellites sur Château-Gontier sont toujours en attente du WIFI. Le dossier est à l'étude.

Paroles de résidents et usagers :

Aurélien, Jessy, Mathilde, Dylan et Cyril: Résidents



« Nous, ce que l'on a aimé à notre arrivée, c'est l'accueil des autres résidents. On aimerait pouvoir faire plus de rencontres entre anciens et nouveaux résidents., pour mettre à l'aise les nouveaux »

Yves et Loïc : Usagers du restaurant



« L'accueil; c'est extra, rien à redire. Toute l'équipe est accueillante et la nourriture très bonne. »

