

Entretien avec Jean-Luc Vidon

Directeur général d'ICF Habitat La Sablière et président de l'AEA

Propos recueillis par Michel Jouvent



Jean-Luc Vidon

CV en 7 dates clés

1979

Ingénieur diplômé de l'INSA de Lyon

1981

Ingénieur chargé d'affaires – TEC Habitat

1990

Directeur du patrimoine - OPAC du RHÔNE

1998

Directeur de la clientèle - OPAC du RHÔNE

2000

Directeur de l'immobilier - Groupe ICF HABITAT

2002

Directeur général - ICF Habitat La Sablière

2013

Élu président de l'association Exigence Ascenseurs (AEA)

Améliorer la maintenance des ascenseurs et leur sécurité. Une démarche innovante en Ile-de-France, celle de l'association Exigence Ascenseurs (AEA)

Jean-Luc Vidon, vous êtes directeur général de la société ICF Habitat La Sablière (groupe ICF Habitat), mais aussi président de cette nouvelle association. Comment cette association est-elle née ?

À l'origine, c'est le maire de Paris qui a souhaité que les bailleurs sociaux parisiens analysent de plus près les questions liées à la maintenance des ascenseurs, répondant en cela à des insatisfactions des locataires, qui se plaignaient des pannes répétées ou de l'indisponibilité de leur ascenseur et ceci alors même que des investissements très importants ont été réalisés par les bailleurs sociaux en matière de mises aux normes en application de la loi du 2 juillet¹.

C'est ainsi que l'association Exigence Ascenseurs (AEA) est née, fin novembre 2013, sur la base d'une réflexion menée

par Paris Habitat, RIVP, Elogie et la SIEMP. La démarche a rencontré un fort succès, et l'association est maintenant composée de 24 bailleurs sociaux franciliens, d'associations d'usagers et de locataires du parc social, et de personnalités qualifiées. Ces acteurs sont répartis en trois collèges. Le parc concerné représente plus de 560 000 logements et 15 000 ascenseurs !

¹Trois phases ont été fixées pour échelonner les travaux d'amélioration de la sécurité à effectuer en 2010, 2014, et 2018. Plus de 400 000 ascenseurs sont concernés par ces travaux, et l'ensemble des propriétaires a dépensé 2,8 milliards d'euros pour réaliser la première phase et 4,5 milliards d'euros pour la deuxième.

DOSSIER

Spécial HLM





© Fotolia.com

Quel est le plan d'action de l'AEA ?

L'AEA a un programme très concret : dans un premier temps, l'association a établi un référentiel, rédigé à destination des entreprises assurant la maintenance d'ascenseurs et qui souhaitent renforcer le niveau de leurs prestations afin de répondre aux exigences des bailleurs sociaux adhérents à l'association. Mais attention, ce référentiel ne se substitue pas à la réglementation existante en matière d'entretien des ascenseurs, ni aux termes des contrats conclus entre les bailleurs et les sociétés ! Il ne s'agit pas non plus d'un nouveau contrat d'ascenseur ! À ce sujet, un point mérite d'être souligné : le maître d'ouvrage n'a pas le droit d'imposer le référentiel dans une consultation. Par contre, il peut demander aux candidats comment ils comptent s'y prendre pour satisfaire aux objectifs fixés dans le cahier des charges.

Le référentiel comprend 5 axes :

- La sécurité,
- L'information à l'égard des usagers,
- Les prévention, qualification et formation des personnels,
- La maintenance préventive,
- Les pannes.

Ce référentiel est un outil de mesure et de suivi du niveau de performance des prestations des ascensoristes. Pour chacun des axes sont listés les engagements, les moyens à mettre en œuvre, les méthodes de travail, et les éléments de contrôle. La seconde version du référentiel a été publiée en juin dernier.

Quelle est l'utilisation du référentiel ?

L'objectif final est, ne l'oublions pas, d'améliorer la qualité de service et la sécurité. C'est pourquoi nous avons imaginé le dispositif suivant. Les ascensoristes intéressés par notre démarche pourront demander à être référencés ; et nous ne visons pas seulement les quatre grandes sociétés, mais aussi les PME. Pour cela, les entreprises doivent s'engager volontairement dans la démarche de référencement, soit au niveau de la société tout entière (cas des petites sociétés), soit, dans la majorité des cas, au niveau d'une entité opérationnelle (agence ou équipée opérationnelle). La société met en place les procédures internes qui lui permettent d'atteindre les objectifs fixés par le référentiel et fait réaliser un audit externe à ses frais². Après analyse du résultat de ce dernier, notre comité de référencement décide de l'admission de la demande de référencement ou de son refus. Si la décision est favorable, la structure est accréditée pour une durée de trois ans. Des modalités de renouvellement à échéance sont prévues.

Le prestataire dispose alors d'un délai de 18 mois pour se mettre en conformité avec les engagements du référentiel ; l'idée est que la société résorbe dans ce délai maximum les écarts éventuels entre ses pratiques actuelles et les exigences formulées dans le référentiel.

Un deuxième audit, dit de "suivi", permet de vérifier que les promesses de progrès sont respectées. Par la suite, tous les ans, deux audits inopinés sont déclenchés par l'association (à la suite, par exemple, d'une demande écrite de l'un des adhérents). Ces audits permettent de vérifier le respect des engagements de service, et les dispositions qui ont été mises en place pour tenir les promesses d'amélioration.

Que se passe-t-il si le résultat de l'audit n'est pas satisfaisant ?

L'AEA se réserve le droit de remettre en question le référencement d'une entité qui ne respecterait pas ses engagements.

² Les audits suivants sont supportés financièrement par l'AEA.

Où en êtes-vous? Quelles sont les prochaines étapes?

Comme je l'ai précisé, le référentiel est maintenant établi. Nous disposons de la liste des auditeurs agréés et qui utiliseront la grille d'audit mise au point. Les démarches de référencement ont commencé et les premiers ascensoristes seront référencés avant la fin de cette année.

Ne craignez-vous pas que les ascensoristes augmentent le montant de leurs offres de contrat?

Il faut déjà observer que nous ne constatons pas toujours de lien entre le coût des contrats et le niveau de service fourni. D'autre part, le référentiel est un guide permettant d'améliorer les méthodes de travail des entités opérationnelles et des sociétés. Toutes les améliorations ne génèrent pas nécessairement des coûts supplémentaires. Cela étant, un des points auxquels nous tenons est la limitation du nombre d'ascenseurs par tournée et nous pensons qu'il faut vraiment ne pas aller au-delà de 90. Actuellement, cette limite est dépassée dans un certain nombre de cas et cela conduira sans doute certaines sociétés à revoir leur mode d'organisation. Peut-être y aura-t-il des augmentations de prix, mais nous resterons vigilants sur les conditions économiques et sur le rapport qualité/prix, qu'il s'agisse des bailleurs ou des associations de locataires membres d'AEA.



© Fotolia.com

Cette démarche est séduisante. Comptez-vous en faire profiter d'autres bailleurs?

L'association intervient exclusivement sur le parc des bailleurs sociaux (HLM, SEM) en Ile-de-France. Nous avons cependant des contacts qui nous montrent que cette démarche intéresse. Mais nous souhaitons en premier lieu réussir sur le périmètre que nous nous sommes fixé, dans les limites que nous avons définies.

"(...) L'association a établi un référentiel, rédigé à destination des entreprises assurant la maintenance d'ascenseurs et qui souhaitent renforcer le niveau de leurs prestations (...)"



Adresse:

AEA
21 bis, rue Claude-Bernard, 75 005 Parisfr

Contacts:

Jean-Luc UIDON
01 55 33 96 30 / jean-luc.uidon@icfhabitat.fr
Carl UALEAU
01 71 37 08 81 / carl.ualeau@parishabitat.fr
Claire SIMON
01 77 75 11 20 / claire.simon@riup.fr



Scannez le flashcode pour télécharger le référentiel

DOSSIER

Spécial HLM

