

## Edito



### Des relations de partenariat

Comme acteur du logement social, l'Opac de Paris doit viser l'exemplarité. C'est pourquoi il s'est engagé depuis plusieurs années dans un projet de réorganisation et de modernisation pour satisfaire dans les meilleures conditions de qualité son objet social : améliorer la qualité de la vie des 350 000 personnes qui vivent dans les 100 000 logements de son parc, et développer l'offre locative.

Pour atteindre ces objectifs, l'établissement s'est attaché à renforcer et à consolider son professionnalisme dans chacun de ses trois principaux métiers : celui de bailleur social, celui de maître d'ouvrage et celui d'acteur de la politique de la ville.

Cette ambition doit s'appuyer sur les équipes de l'office à tous les niveaux : comité de direction, encadrement, services déconcentrés. Elle doit aussi se réaliser avec le concours de l'ensemble de ses partenaires publics et privés.

Cette lettre, Repères, leur est destinée : élus et services de la ville de Paris et des collectivités locales associées, Etat, services publics, maîtres d'œuvre, entreprises de services, professions connexes..., pour améliorer leur connaissance du fonctionnement de l'Opac et faciliter un partenariat efficace.

Cette publication est donc la vôtre. Les contributions des uns et des autres y seront les bienvenues.

Jean-François Gueullette  
Directeur général de l'Opac de Paris

## Objectif qualité : une démarche permanente

**Premier Opac à obtenir la certification ISO 9001 pour la passation de ses marchés publics, l'Opac de Paris s'est engagé dans une démarche « qualité » de long terme.**

Cette certification par l'AFAQ (Association Française pour l'Assurance Qualité) en matière de processus d'achat n'a pu être obtenue que dans le respect de certaines exigences légales et réglementaires et après examen des procédures dites « qualité », au sein du SMQ (Système de Management de Qualité) mis en place par l'Opac : procédures « audits qualité interne », « maîtrise des non-conformités », « écoute et satisfaction client »...

Pour l'année à venir, l'Opac va poursuivre ses efforts sur le traitement des informations relatives à la mesure de l'efficacité du SMQ (audits internes, analyse de la satisfaction des directions opérationnelles, recensement des suggestions...). L'AFAQ examinera aussi la pertinence et la portée de ces actions. D'autres thèmes seront traités pour enrichir davantage le SMQ et

porteront sur la sous-traitance, les avenants, la maîtrise des délais, la diffusion électronique des procédures, le recensement, la gestion et la diffusion de modèles de documents composant les dossiers de consultations des entreprises.

L'Opac signe en moyenne 500 à 600 marchés par an (pour un volume de 250 millions d'euros HT) auxquels s'ajoutent 200 à 300 avenants. ■



## Transparence d'attribution et accélération du rythme des relocations

**La charte d'attribution des logements adoptée en décembre 2001 par le conseil d'administration de l'Opac de Paris a institué le principe de multi-propositions pour les logements sociaux du contingent Opac.**

Il s'agit de présenter à la commission d'attribution non plus un dossier de candidature mais trois, préalablement sélectionnés et instruits par la direction des locations. À partir des éléments concrets des dossiers, la commission d'attribution procède au classement des trois candidats. L'intérêt de ce dispositif réside dans l'efficacité à traiter plus rapidement les relocations des appartements.

Auparavant, en cas de refus du candidat, le dossier ne pouvait être représenté auprès de la commission qu'après plusieurs semaines. Avec cette nouvelle pratique, dès lors que le premier candidat refuse, le second demandeur a un droit de visite puis le troisième en cas de nouveau refus.

Mis en œuvre au printemps 2002, le dispositif a déjà permis une amélioration du rythme de relocation. Un premier bilan a été établi : 461 candidats ont été retenus en multi-propositions pour 157 logements. Plus de la moitié des logements ont été loués dans le mois qui a suivi la réunion de la commission d'attribution, et 3/4 d'entre eux dans les deux mois.

61,8 % des logements ont été loués au premier candidat, 20 % au deuxième et 5 % au troisième. 6 % des logements ont été refusés trois fois. ■

