

PAGES 2-3 / Une réflexion et une construction collectives / Quels sont les changements apportés ? / Mon Bmh pratique /
PAGES 4-5 / Zoom sur quelques métiers / Organigramme / PAGE 6 / Bmh renforce sa présence sur tout le Pays de Brest



GEORGES BELLOUR
Directeur général
Brest métropole habitat

ÉDITO

Au fil de plus de 100 ans d'expérience, Brest métropole habitat (Bmh) a bâti une culture forte et exigeante de service et de proximité avec les habitants et élus de son territoire. Gérant 20 000 logements sur l'ensemble du Pays de Brest, et malgré

un contexte financièrement difficile pour le logement social, Bmh met en place une nouvelle organisation avec la volonté d'apporter un niveau de qualité de service et de proximité amélioré sur les 50 communes qui composent son territoire.

Après une phase de concertation de plusieurs mois avec les salariés de Bmh, les locataires et représentants de locataires, des élus et des partenaires, nous avons travaillé afin de proposer une organisation optimisée prenant pleinement en compte l'ensemble des besoins et attentes des habitants dans leurs relations au quotidien avec Bmh et ses différents services.

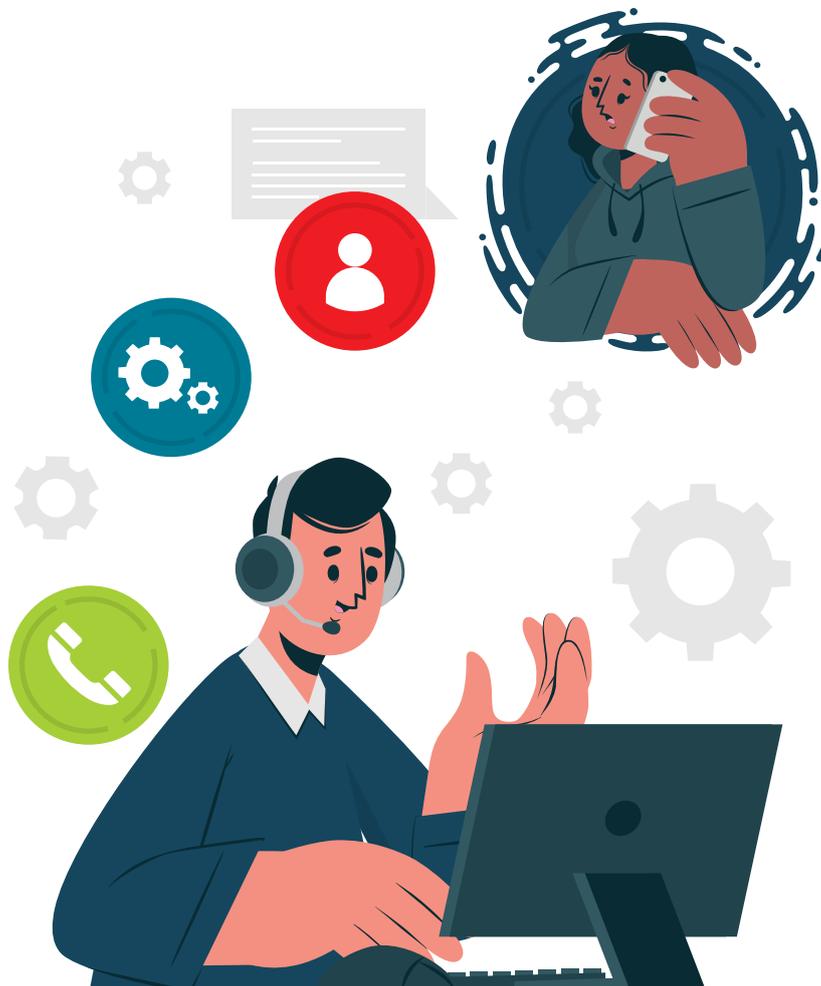
Création d'un centre de relation client, affirmation et renforcement de notre présence de proximité : cette organisation se veut la plus aboutie possible, offrant un équilibre entre humain et digital afin de faciliter les réponses et l'information au quotidien de nos locataires à toutes les étapes de leurs demandes et de leur parcours résidentiel.

Alors que la dernière enquête triennale qualité de service révèle de très bons résultats pour nos équipes et que nous venons d'obtenir le renouvellement de notre label national Quali'HLM, nous continuons à faire preuve de la plus grande exigence à vos côtés et à votre service.

À LA UNE

CENTRE DE RELATION CLIENT, NUMÉRO TÉLÉPHONIQUE UNIQUE, ÉVOLUTION DE NOTRE SERVICE DE PROXIMITÉ

Bmh change au service de ses habitants et des territoires - P.2



UNE RÉFLEXION et une construction collectives

Cette évolution est le résultat d'un important travail d'écoute et d'échanges entre :

- les équipes de Bmh,
- de nombreux habitants rencontrés afin de mieux connaître leurs usages, leurs besoins et leurs attentes,
- des représentants de locataires,
- des élus de la métropole et du Pays de Brest,
- des partenaires.



Quels sont les changements apportés ?

La création d'un "Centre de relation client", avec un accueil téléphonique, physique et par mail pour :

- centraliser tous les appels et les sollicitations des locataires,
- améliorer la prise en charge des demandes des habitants,
- apporter rapidement un premier niveau de réponse,
- permettre aux personnels de proximité d'être plus disponibles pour remplir leurs missions quotidiennes au service des habitants.

Une optimisation de l'organisation de Bmh proximité, comprenant :

- un pôle Gestion locative en charge des attributions, du contentieux, de la remise en état des logements et de l'accompagnement social,
- un pôle Territoires dédié au traitement des demandes des locataires (gestion, suivi, ...).

Un redéploiement de notre organisation territoriale de proximité en Points d'accueil et Points rendez-vous :

- une réorganisation en 4 territoires,
- la création de nos Points d'accueil* et Points rendez-vous,
- la possibilité pour chaque locataire d'être accueilli dans n'importe quel Point Bmh,
- le développement du "Aller vers", avec des rendez-vous possibles dans les CCAS, les mairies, mais aussi à domicile au plus près des habitants.

La création de Bmh maintenance, qui regroupe, pour plus de cohérence et d'efficacité dans l'entretien de notre patrimoine :

- l'ensemble des équipes en charge de la maintenance du patrimoine (ouvriers, techniciens) pour une plus grande réactivité,
- les missions liées à l'entretien du patrimoine, aussi bien en préventif qu'en curatif.

**Les anciens Bureaux d'accueil de Guipavas, des Quatre-Moulins, de Saint-Renan et du Centre-Ville sont fermés en tant que Bureaux d'accueil, mais ils restent disponibles sous forme de Points rendez-vous si besoin. Le bureau de Kerbernier reste ouvert pendant la durée du chantier de renouvellement urbain, puis il deviendra un Point rendez-vous.*



MON "BMH PRATIQUE" À COMPTER DU 03 FÉVRIER 2025



• CONTACTER BMH AUX HEURES D'OUVERTURE*

2 SOLUTIONS:

LE LOCATAIRE CONTACTE LE CENTRE DE RELATION CLIENT, point d'entrée unique par téléphone et par mail, pour faire ou suivre une demande, pour prendre rendez-vous, ... :

- par téléphone au **02 29 00 45 00**
- par mail à l'adresse **contact@bm-h.fr**

HORAIRES :

Du lundi au vendredi :

- **Matin** : de 8 h à 12 h
- **Après-midi** : de 13 h 30 à 17 h 30 (17 h le vendredi)

LE LOCATAIRE SE REND DANS N'IMPORTE QUEL POINT D'ACCUEIL Bmh, qui peut répondre à ses demandes aux heures d'ouverture :

- **Point d'accueil Lambézellec** - 1, rue Paul Dukas, Brest
- **Point d'accueil Bellevue** - 1, rue du Dauphiné, Brest
- **Point d'accueil Europe** - 115, rue Mary Piriou, Brest
- **Point d'accueil Saint-Pierre** - 138, route du Valy-Hir, Brest
- **Siège de Bmh** - 68 rue de Glasgow, Brest

HORAIRES :

Du lundi au vendredi :

- **Matin** : de 8 h 30 à 12 h
- **Après-midi** : de 13 h 30 à 17 h 30 (17 h le vendredi)

• POUR LES RENDEZ-VOUS

Les rendez-vous avec les locataires sont possibles dans nos **Points d'accueil** et nos **Points rendez-vous** répartis sur l'ensemble de notre territoire, à domicile, au plus près des locataires.

- **Les Gardiens et Agents de secteur restent physiquement les premiers interlocuteurs des locataires sur le terrain.**
- **Déchargés des appels téléphoniques, qui sont pris en charge par le Centre de relation client, ils peuvent se consacrer pleinement à leurs 3 missions quotidiennes : sécurité technique du patrimoine, propreté des parties communes et des abords d'immeubles, relation avec les locataires.**
- **Les gardiens ayant une loge tiennent toujours une permanence, chaque jour, de 11 h 30 à 12 h et de 17 h à 17 h 30.**

NOS MÉTIERS ÉVOLUENT

ZOOM SUR quelques métiers

Nous faisons ici un petit focus sur quelques métiers parmi ceux qui concernent directement les locataires et qui, pour certains, sont nés lors de cette réorganisation, pour d'autres évoluent, pour d'autres encore gagnent en cohérence et en disponibilité.

Les "petits nouveaux" à votre service

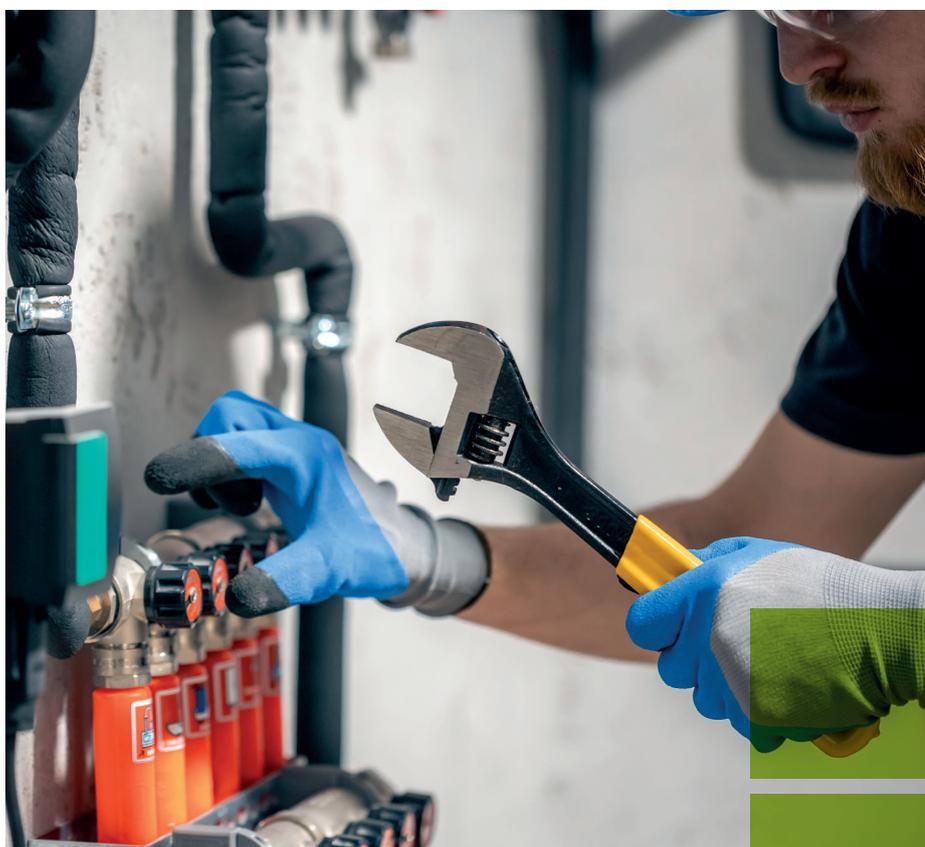
- Une dizaine de collaborateurs de Bmh a rejoint le nouveau **Centre de relation client**. Encadrés par un responsable, ils sont à l'écoute des locataires par téléphone et par mail pour prendre en charge leurs demandes techniques et administratives, déclarer un dysfonctionnement, obtenir un suivi d'intervention, etc. Leur mission : faciliter et accélérer les échanges des locataires avec Bmh en leur apportant des réponses rapides.
- **Les Responsables de sites**, basés au sein des Bureaux Points d'accueil de Bmh, accompagnent les locataires (signature du bail, état des lieux d'entrée, ...) depuis leur entrée dans leur logement jusqu'à leur préavis de départ s'ils déménagent. Exerçant une mission proche des anciens Conseillers logement, ils encadrent chacun une équipe de gardiens et d'agents de secteurs.
- Les Chargés de remise en état des logements sont en charge des pré-états des lieux et états des lieux de sortie, de la commande et du suivi des travaux exécutés par les entreprises ou Bmh maintenance.

Les métiers qui évoluent

- **Les Chargés d'animation et de médiation**, anciennement Chargés de médiation, évoluent dans leurs fonctions. L'objectif de ce changement est de développer leur activité plus en amont, en favorisant la prévention, le lien social, la concertation et la participation des habitants afin que ceux-ci soient acteurs de leur cadre de vie en lien avec les mairies de quartiers, les associations, le conseil de concertation locative, ...

Les métiers "signatures" de Bmh

- **Le Gardien (ou Agent de secteur)** reste physiquement le premier interlocuteur des locataires sur le terrain. Déchargé des appels téléphoniques, qui sont désormais pris en charge par le Centre de relation client, il peut se consacrer pleinement à ses 3 missions quotidiennes qui restent les mêmes au service des habitants : sécurité technique du patrimoine, propreté des parties communes et des abords d'immeubles, relation avec les habitants. Important : les gardiens



ayant une loge tiennent toujours une permanence, chaque jour, de 11 h 30 à 12 h et de 17 h à 17 h 30.

- **Nos Agents d'entretien et de propreté**, constitués en équipe d'intervention, poursuivent leur mission au plus près des locataires, permettant aux abords des immeubles de bénéficier d'actions ciblées et spécialisées.
- Notre équipe d'**Ouvriers**, véritable gage de réactivité et de connaissance du patrimoine, permet à l'Office d'intégrer des compétences en menuiserie, peinture, plomberie et électricité. Auparavant regroupés au sein de la Régie de Bmh, les ouvriers font désormais partie du service **Bmh maintenance** avec nos techniciens en charge de l'entretien du patrimoine de Bmh. ●

Direction générale
Georges Bellour

Service communication
Jean-Baptiste Moysan

Direction générale adjointe
Ressources internes
Isabelle Conan

Direction générale adjointe
Stratégie et politiques patrimoniales
Thierry Provost

Direction services généraux
Isabelle Conan

Direction des ressources humaines
Cécile Camus

Direction Bmh Proximité
Catherine Abiven

Direction Bmh Maintenance
Hugo Martin

- Service administration générale
- Service contrôle interne et qualité
- Centre de relation client
- Service achats
- Unité archives

- Service administration du personnel
- Unité hygiène, sécurité, environnement
- Unité formation et GEPP
- Unité recrutement et marque employeur

Direction adjointe pôle
Gestion Locative
Alan Picquet

- Service location
- Service recouvrement et contentieux
- Service médiation et animation sociale
- Service remise en état des logements

- Pôle Travaux
- Pôle Administratif et ordonnancement

Direction adjointe Bmh Maintenance
Antoine Simon

- Pôle Exploitation
- Pôle Intervention
- Magasin

Direction des systèmes d'information
Sylvie Guerrero

- Service Sécurité et infrastructures
- Service relation métiers et exploitation de la donnée

Direction adjointe pôle Territoires
Gaëlle Laurent

- Territoire n° 1
Charlène Gloanec
- Territoire n° 2
Pierre Le Hen
- Territoire n° 3
Anne-Marie Meytraud
- Territoire n° 4
Stéphane Lucas

Direction de la promotion immobilière
Thierry Provost

- Service maîtrise d'ouvrage
- Service immobilier et syndic
- Bmh accession
- Mission des politiques patrimoniales
- Unité affaires foncières

Direction des finances et comptabilité
Isabelle Kerjean

- Service comptabilité générale
 - Loyers et charges
 - Comptabilité
- Service financement
- Études financières et comptables
- Unité trésorerie

Pôle administratif

Direction de l'innovation et des projets
Jérôme Capelle

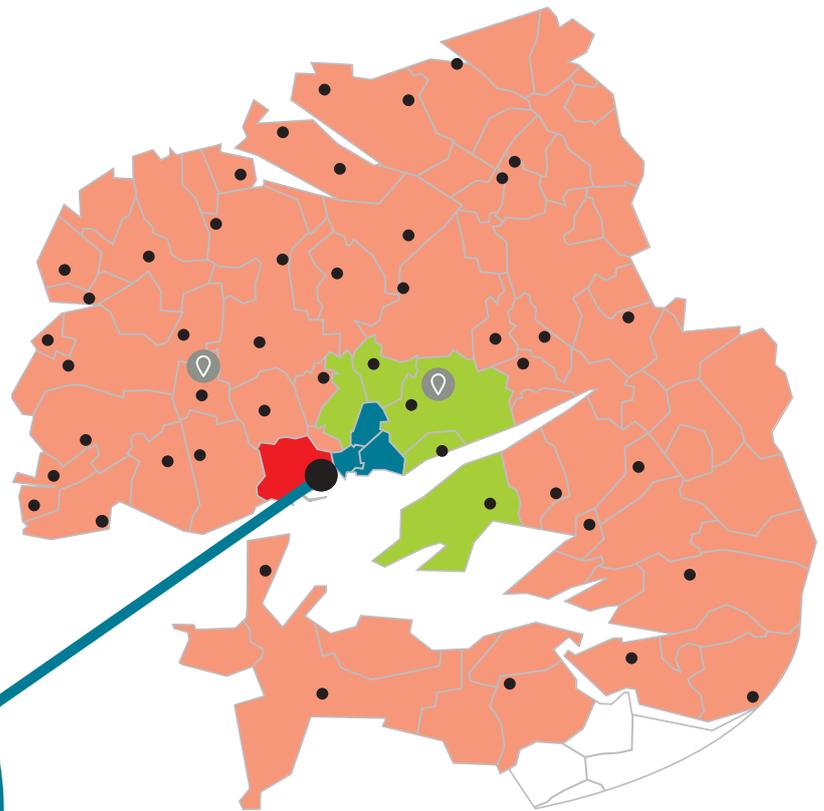
Tout un territoire de proximité

Créé il y a plus de 100 ans, Bmh loge aujourd'hui près de 35 000 personnes pour un total de 20 000 logements gérés sur 50 communes du Pays de Brest.

Pour Bmh, la notion de proximité est essentielle : sur 330 personnes travaillant à l'office, plus des deux tiers, soit 220 personnes, travaillent en proximité au plus près des habitants, sur l'ensemble de notre territoire.

BMH PRÉSENT sur le Pays de Brest

Brest historiquement, puis Brest métropole et maintenant le Pays de Brest : Bmh étend son action sur toute la pointe du Finistère. Ici ou ailleurs, la présence de Bmh prend différentes formes : construction de logements neufs, création de résidences services pour les saisonniers, les personnes âgées ou les étudiants et jeunes actifs, location-accession, location sociale, location de logements intermédiaires, construction de bâtiments commerciaux... Mais toujours selon le principe d'écoute et d'accompagnement des élus dans leurs politiques de l'habitat, au plus près de leurs besoins.



● Villes et communes d'implantation

▲ Points d'accueil Bmh

○ Points rendez-vous Bmh

Les points d'accueil Bmh

- A** Point d'accueil Europe
115, rue Mary Piriou, Brest
- B** Point d'accueil Lambézellec
1, rue Paul Dukas, Brest
- C** Point d'accueil Saint-Pierre
138, route du Valy-Hir, Brest
- D** Point d'accueil Bellevue
1, rue du Dauphiné, Brest
- E** Siège de Bmh
68 rue de Glasgow, Brest

Territoire n° 1

Point d'accueil Europe et Siège de Bmh :

- Brest Europe
- Brest Centre-ville

Territoire n° 2

Point d'accueil Lambézellec :

- Brest Lambézellec
- Gouesnou
- Plougastel-Daoulas
- Guipavas
- Le Relecq-Kerhuon

Territoire n° 3

Point d'accueil Saint-Pierre :

- Brest Saint Pierre
- Brest Quatre Moulins

Territoire n° 4

Point d'accueil Bellevue :

- Brest Bellevue
- Brest Kerbernier
- Bohars
- Guilers
- Plouzané
- Communauté de communes du Pays d'Iroise (CCPI)
- Communauté de communes du Pays des Abers (CCPA)
- Communauté de communes Lesneven Côte des Légendes (CLCL)
- Communauté d'agglomération du Pays de Landerneau-Daoulas (CAPLD)
- Communauté de communes de la Presqu'île de Crozon - Aulne Maritime (CCPCAM)