



# TROPHÉES de l'entreprise

9<sup>e</sup> édition



Valence  
Romans  
AGGL

## PRÉSENTATION DU PROJET

### CATÉGORIE

Innovation manageriale et emploi

### ENTREPRISE : BATI-TERRE

Bati-Terre est un constructeur de maisons individuelles, promoteur et lotisseur.

### PROJET

Bati-Terre est l'unique constructeur immobilier de Drôme et d'Ardèche à adhérer à l'association Maison de qualité. Un choix fort, au départ lié à la nécessité de mieux cerner les attentes et la satisfaction des clients, pendant et après le chantier.

Ce label, attribué par des consommateurs et des professionnels du BTP, nous a aussi poussé à avoir un regard sur le fonctionnement quotidien de l'entreprise, à faire évoluer le processus managérial.

Ainsi, outre les avis clients (excellents) collectés par Maisons de qualité et son assentiment sur la qualité des maisons réalisées, un audit annuel est conduit sur l'organisation interne. Deux exemples d'apports, suite à ces recommandations : « mieux communiquer entre salariés et vers l'extérieur » a conduit au recrutement d'un chargé de communication ; « mieux déléguer, être encore plus proche des clients » a guidé au recrutement d'un nouveau conducteur de travaux.

### PLUS-VALUE DU PROJET

Dans les entreprises souvent traditionnalistes du BTP, s'ouvrir n'est pas chose naturelle : la première en intégrant Maisons de qualité fut de récolter les avis clients et d'y répondre. Bati-Terre peut se targuer de notes excellentes.

Ce n'est pas tout. S'ouvrir, c'était aussi confronter notre fonctionnement interne à des audits. Rarissime dans cette branche, où le dirigeant se veut généralement omniscient, trans-compétent. Cédric Permingeat lui a souhaité au contraire, que les points positifs comme les pistes de progrès puissent être mises à jour par Maisons de qualité.

Un contrôle est ainsi effectué par un bureau indépendant lors d'un audit technique annuel mené sur site. L'entreprise de construction doit afficher notamment une pérennité financière. « Pour nous, explique Maisons de qualité dans un document interne, un constructeur de qualité est également bien organisé, aussi bien dans son travail que dans ses procédures, au sein de sa société comme auprès de ses clients. »

Reconnu comme une référence technique objective, le label Agréé Maisons de Qualité a été un critère de choix pour 62,4% des clients interrogés.

## RÉSULTATS ATTENDUS

L'audit réalisé par Maisons de qualité a permis à l'entreprise de repenser son organisation en recrutement des personnes ressources.

En course avec la montre, le dirigeant a intégré un conducteur de travaux supplémentaire. Les termes sont de Maisons de qualité : « l'arrivée d'un conducteur de travaux a permis de redéfinir le processus administratif de suivi de travaux et décharger le dirigeant du contrôle des chantiers en cours ».

Ainsi le dirigeant intervient sur des points essentiels, les tournants de chaque chantier mais est délesté des temps plus faibles. Par exemple, au conducteur de réaliser plusieurs fois par semaine des photos d'avancement des chantiers. Les clients gagnent en proximité et en satisfaction, comme le démontre de nombreux avis, et ce sans perdre le précieux contact avec le dirigeant, si nécessaire.

Maisons de qualité notait également un besoin de davantage se faire connaître. Le chargé de communication, tout juste recruté, s'attaque à ce pan trop souvent marginalisé. La notoriété, le faire-savoir a permis de doubler, par exemple, notre communauté Facebook et Instagram, de générer plus d'audience sur notre site Internet et d'avoir des panneaux pour chaque programme réalisé.

Un investissement qui devrait permettre de gonfler in fine les contacts et donc le chiffre d'affaires. L'entreprise suit désormais un plan de communication avec des bilans réguliers avec la direction.

Des partenariats ont été repensés, l'entreprise a gagné en visibilité.

## CONTACT

Bati-Terre

Cédric PERMINGEAT

04 75 43 88 80

[cedric.permingeat@batiterre.com](mailto:cedric.permingeat@batiterre.com)