

HABITAT MARSEILLE PROVENCE
LE PROJET DE GESTION
RÉSIDENCE PAUL STRAUSS

PRÉSENTATION À LA JOURNÉE
QUALIRÉSIDENCE(S)

PARIS LE 19 JUIN 2006

Qui sommes-nous ?

- **HMP : OPAC de Marseille**
 - n **16 000 logements dont 65% en ZUS**
 - n **Grands ensembles des années 60-70**
 - n **Majoritairement et historiquement sous-entretenus**
 - n **Très faible niveau de ressources des 50 000 habitants**

HMP OPAC DE MARSEILLE

- **Notre stratégie :**

- n Acter de notre rôle dans le logement des plus modestes
- n Produire un service de qualité qui « inter agisse » sur les relations sociales et la qualité de vie

- **Deux axes :**

- n La qualité de service par la gestion de proximité
- n La reconquête du patrimoine – le PSP

La gestion de proximité : un travail engagé depuis près de 6 ans

- q **Création de fonctions de proximité**
 - q **RGS, premier niveau de gestion 700 logements**
 - q **Gardiens qualifiés**
 - q **Back office en agence**

- q **La démarche de projets**
 - q **Sortir de la récurrence et de l'accoutumance**
 - q Analyser et se projeter, mesurer
 - q **Passer de l'action à une stratégie d'actions**
 - q Hiérarchiser, mettre en cohérence, contractualiser
 - q **Entrée dans Qualirésidence(s)**
 - q **Les projets d'agence**

Le projet de gestion de la résidence Paul Strauss

Sommaire

- **Présentation du site**
- **Historique du projet**
- **Projet initial**
- **Evaluation et réorientation du projet**
- **Projet actuel**
- **Enseignements du projet**

Résidence P. Strauss

Situation: en limite du centre ville

208 logements construits en 1922

20 entrées d'immeuble

8 commerces en rez-de-chaussée

Ascenseurs installés en 1984

Ravalement des façades en 1994

Petits logements sans chauffage

30% des locataires de 65 ans et +

Une réhabilitation à l'horizon 2008



Résidence P. Strauss



Historique du projet

- Avril 2003 : validation du projet initial
- Juin 2004 : point d'étape
- février 2005 : point d'étape
- Mai 2005 : évaluation du projet
- Octobre 2005 : nouveau plan d'action
- Mars 2006 : point d'étape

Projet initial

- Dans un contexte de réorganisation des agences
- Un projet centré sur la reprise en gestion du site :
 - n Renforcement de la présence sur le site (création d'un poste de gardien)
 - n Amélioration de la tenue des communs
 - n Développement du service rendu

Projet initial: plan d'actions (03/05)

- 13 actions de court / moyen terme planifiées sur deux ans
 - n 4 actions visant la veille technique et les contrôles du gardien,
 - n 5 actions de maintenance des parties communes (gardien, entreprises)
 - n 4 actions centrées sur la réponse aux locataires (réclamations, gestion pré-contentieux, permanence du RGS)

Evaluation et réorientation du projet

- Février 2005, demande par le comité de pilotage d'une évaluation par panel
- Mai 2005, panel de locataires
- Octobre 2005, validation de la réorientation du projet et mise au point du nouveau plan d'actions

Résultats du panel : 4 points sensibles

- Le clos et le couvert non réhabilités
- La propreté, l'hygiène
- Une maintenance encore insuffisante
- Les petites incivilités

Réorientation du projet

- 5 axes d'interventions :
 - n Amélioration de la propreté
 - n Aménagement de la cour intérieure
 - n Mise aux normes des logements
 - n Régulation des tensions
 - n Communication

- n p.m le clos et le couvert sont repris dans le dossier de réhabilitation

- Un plan d'actions sur 3 ans

Propreté : mise en place d'un marché sur performances

- La préparation à la mise en oeuvre du marché
 - n Un état des lieux exhaustif du site
 - n Des travaux préalables au démarrage du marché
 - n Les moyens donnés à l'entreprise

- Le suivi du marché
 - n Fiches contrôles

- Les travaux d'accompagnement
 - n Peinture des halls et cages escaliers
 - n Renforcement de l'éclairage

Mise en place du marché sur performances

Les travaux préliminaires



Prises et robinets



Réparation des marches



Peinture des porches par le gardien

Interventions sur la cour intérieure



**Réorganiser le stationnement
dans la cour**



**Optimiser le circuit de collecte
des ordures ménagères**

Mise aux normes des logements

- Maîtriser le chauffage et la production d'eau chaude
 - n Pour les logements à la relocation
 - n Pour les logements occupés, sur accord individuel
 - n Suivi par synoptique des travaux et des avenants aux contrats de location

Réguler les tensions

- Repérage des situations problématiques et identification du problème
 - n Suivi des réclamations et des rapports du gardien
 - n Réunion mensuelle avec l'association des locataires

- Intervention
 - n Mise en œuvre de la procédure du trouble de voisinage
 - n Mise en place de médiation

Communication

- Renouer le dialogue avec les locataires et valoriser les actions d'HMP
 - n Information en continu sur les actions conduites
 - Lettre individuelle
 - Affichage
 - Point mensuel avec l'association des locataires
 - n Création d'un local: atelier de la réhabilitation

Enseignements

- Veille et outils de gestion
- Analyse, stratégie et pilotage
- De la présence active sur le site
- Le RGS naturellement chef de projet
- L'équipe de projet

Résidence P. Strauss: la propreté, l'état des lieux



Généralisé: angles non traités

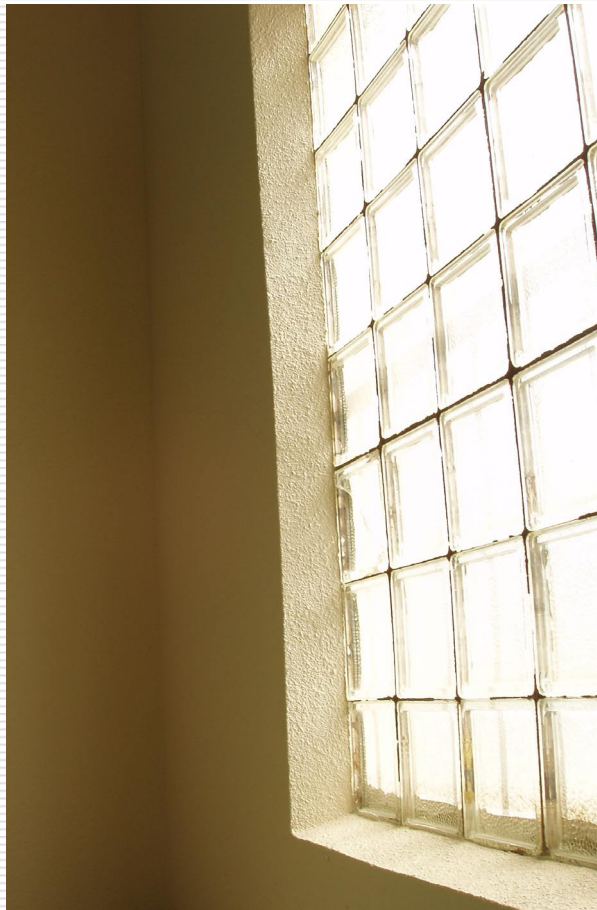
Sols encrassés, gras, souillures adhérentes



Résidence P. Strauss: les premiers effets du marché sur performances



Résidence P. Strauss: les premiers effets du marché sur performances



RESIDENCE PAUL STRAUSS: LE PROJET DE GESTION



HABITAT MARSEILLE PROVENCE

le 19 juin 2006