



USH - APPEL A PROJET
RELATIONS ORGANISMES-LOCATAIRES

« Sites Pilotes Propreté »



Locataire - Résidence Langlet Santy

Mr QUANTIN

Directeur d'Agence Lyon 8^{ème}

Mr ELLOUK

Responsable Service à la Clientèle

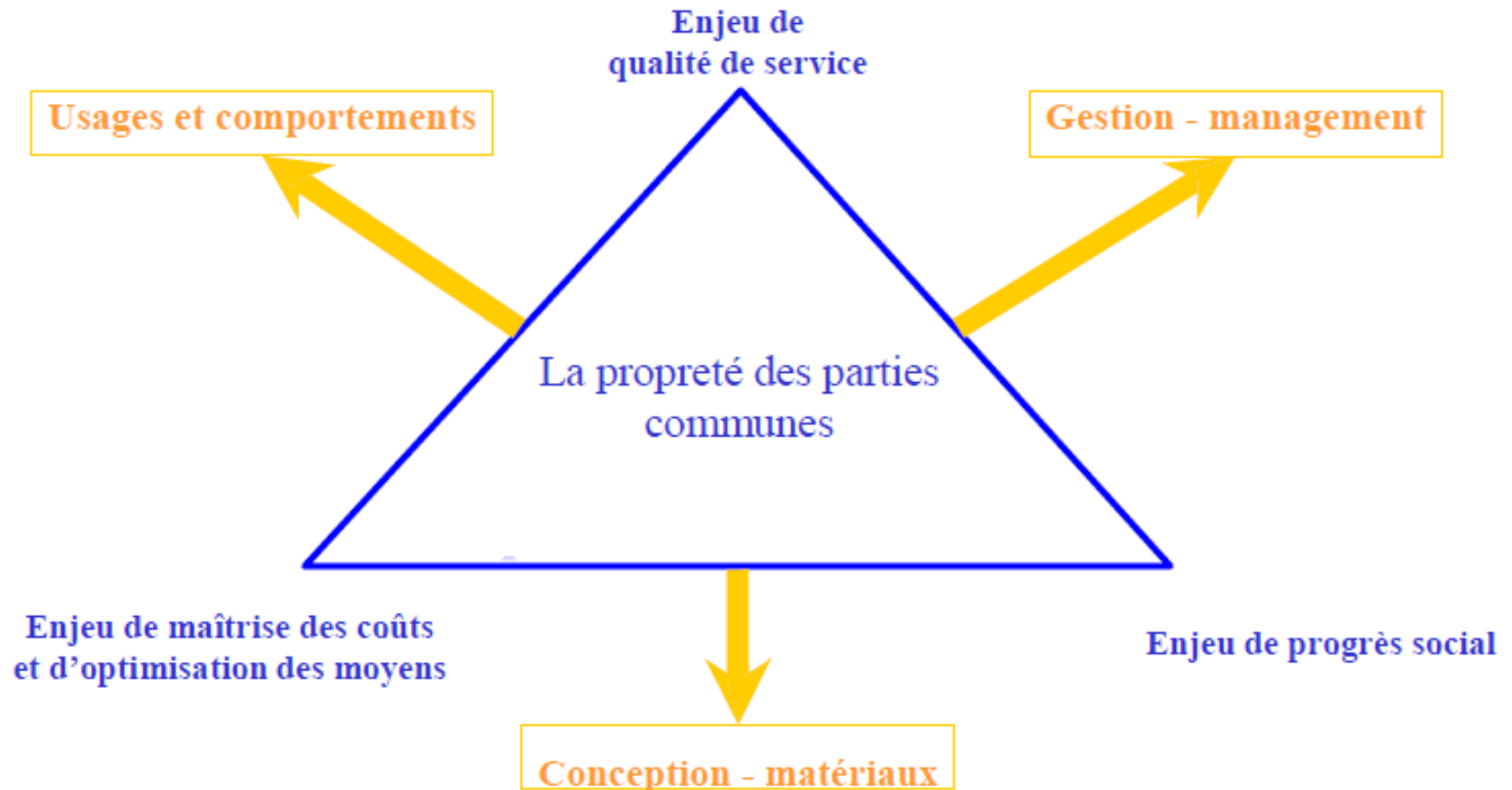
Mme HUSKOVIC-GIRARD

Directeur Vie Sociale

Mr COMPINGT



Les enjeux et les leviers de la propreté



Les étapes vers une **amélioration en continue** de la propreté des parties communes et des espaces extérieurs

La définition de la
politique d'intervention



Le recensement des
dysfonctionnements et
leur enregistrement



La **PROPRETE**
dans les parties
communes



Le contrôle de la qualité,
et l'évaluation de la
satisfaction locataire



La commande et
l'exécution
des interventions

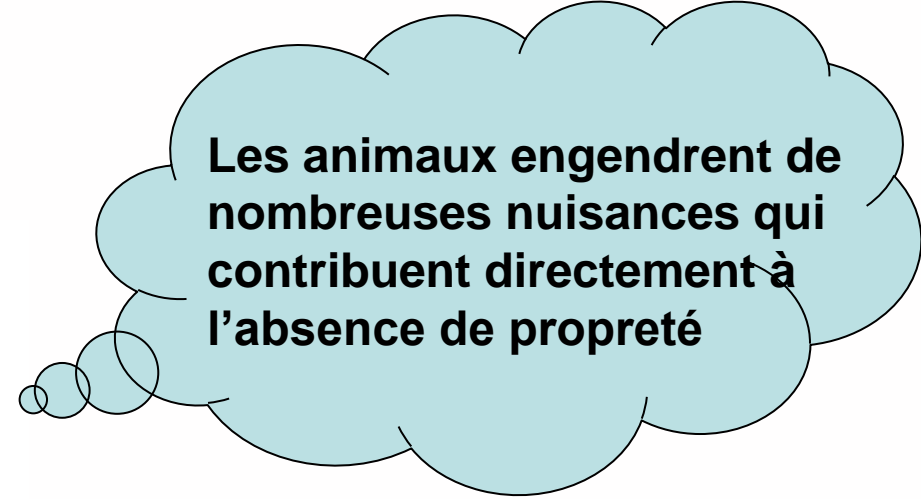
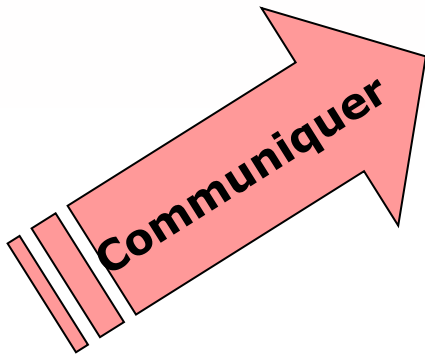


J'habite dans ma tour depuis 32
ans et je ne connais que 4
personnes

Il y a bien eu des réunions
sur les rats, les pigeons, on
peut bien organiser d'autres
pour créer le dialogue sur la
vie dans la résidence...

Proximité
bailleur / locataire





Rappeler le règlement intérieur

Les pigeons

Quand vous leur donnez à manger, ils s'installent !

Pour une meilleure qualité de vie, ne leur donnez pas à manger !

Pourquoi ?

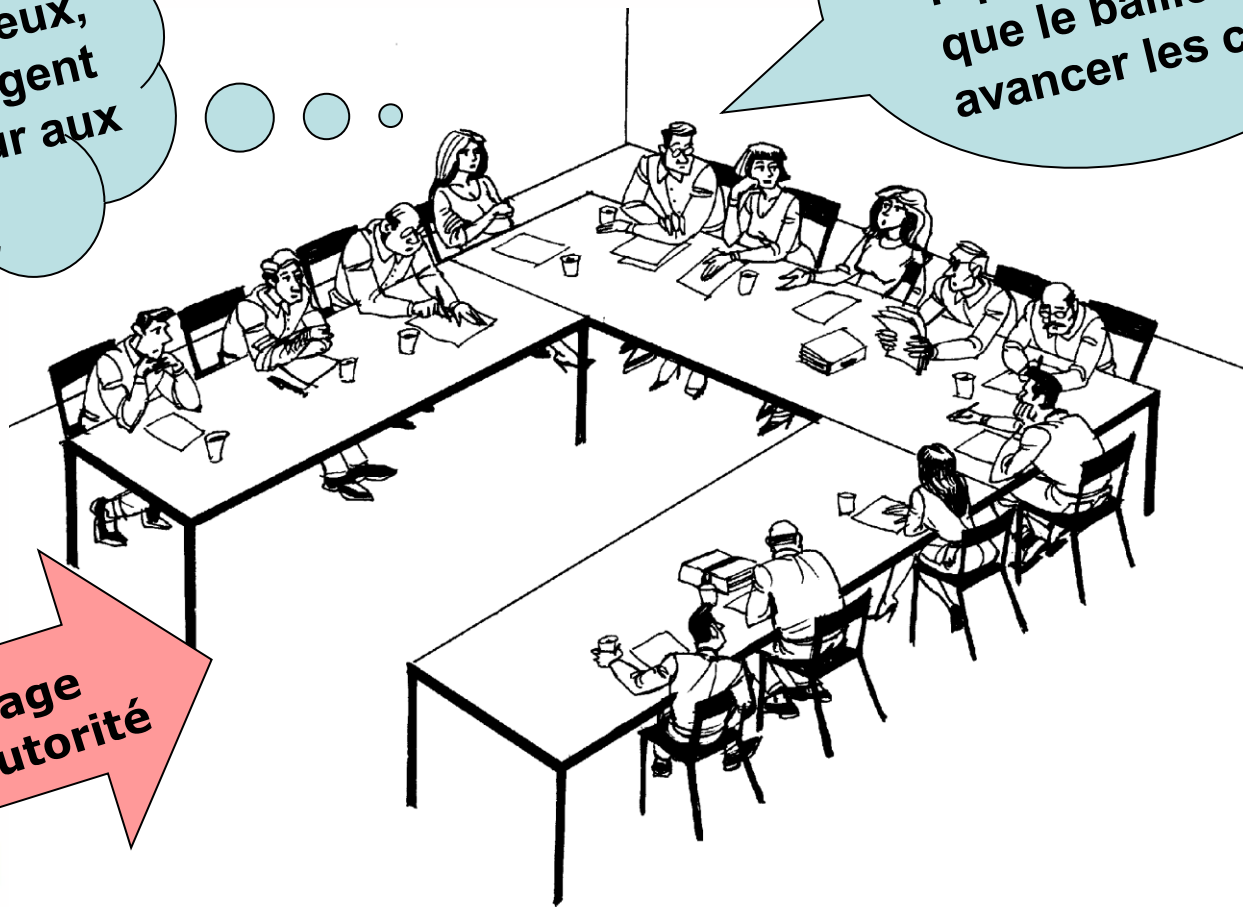
- Ils transmettent des maladies et microbes aux enfants et aux personnes âgées.
- Leurs salissures détériorent façades et espaces verts.
- Ils coûtent cher en réparation et nettoyage.

Tous ensemble pour une meilleure qualité de vie !

C'est malheureux,
mais seul l'argent
peut faire peur aux
gens

Je suis pour la
politique de la
réprimande pour
que le bailleur fasse
avancer les choses

Faire usage
de son autorité



Quelques pistes des actions...

- Modifier les modes de communication traditionnels
- Sensibiliser les propriétaires d'animaux domestiques
- Développer le sentiment de propriété par la résidentialisation
- Renouveler l'image du gardien – agent d'entretien
- Renforcer le contrôle qualité de la propreté



La voie du succès

- Un engagement fort de la direction
- Une implication de l'ensemble des acteurs concernés: personnel de l'agence, prestataires, élus, locataires
- La planification et le suivi du projet
- Tester et analyser les actions
- Communiquer régulièrement

La voie de l'échec

- Ne pas ajuster les solutions à la problématique propre du secteur
- Ne pas définir des actions réalistes à court, moyen et long terme pour pouvoir donner rapidement des résultats et laisser des perspectives
- Ne pas trouver un équilibre entre la créativité et le réalisme - pragmatisme
- Que les améliorations apportées passent inaperçues car considérées comme dues





Merci pour votre attention

