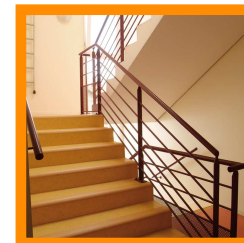


# PROPRETE DES PARTIES COMMUNES

USH BOURGOGNE – LE 31 MARS 2009





## Programme de la matinée :

- **Enjeux et leviers**
- **Etat des lieux pratiques des organismes**
- **Témoignage le l'OPAC de Saone et Loire**
  
- **Suite à donner....**

# La propreté

## Un sujet central et complexe

### Le thème de la propreté au centre par :

- Les nombreux investissements des organismes, depuis des années, sur ce thème.
- Un des 6 piliers des services de base mentionnés dans l'engagement professionnel pour la qualité de service de base.
- Attentes des locataires (cf. les enquêtes de satisfaction).

### Un thème complexe à traiter :

- Notion subjective
- Niveaux d'exigence différents
- Enjeux multiples

# Une notion subjective

C'est une notion plutôt abordée sous l'angle de la « non-propreté » plus simple à constater et à qualifier.

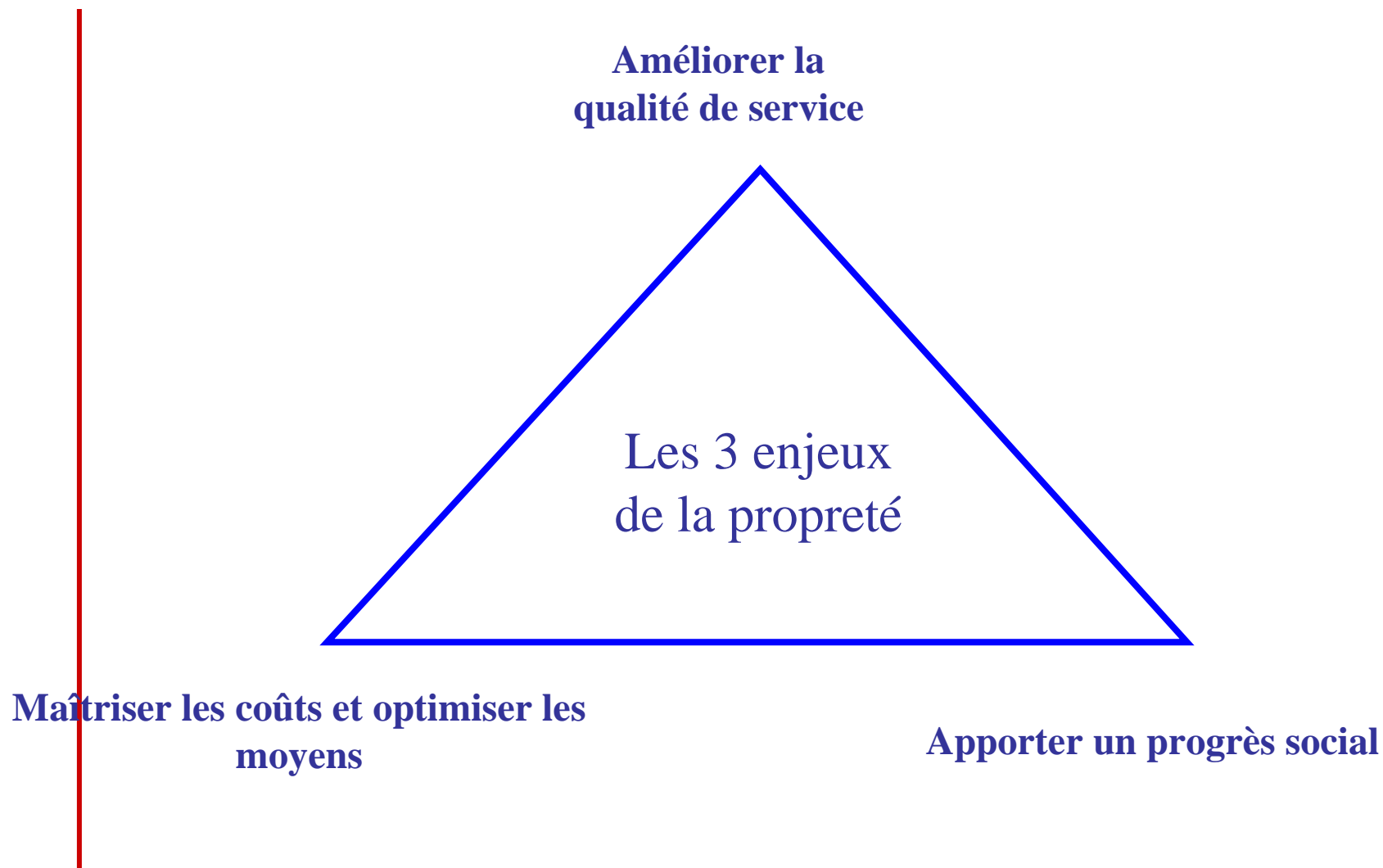
C'est une notion qui dépend essentiellement d'un seuil d'exigence des locataires et du bailleur

## La propreté des parties communes ne relève pas uniquement du nettoyage

**La propreté est le résultat d'un ensemble de facteurs tels que :**

- La qualité de la maintenance des parties communes
- L'occupation du patrimoine : densité, structure familiale (beaucoup d'enfants dans une cage d'escalier, ..) l'activité des locataires (actifs, non actifs).
- Les services de la ville : ramassage des encombrants, éclairage des abords, entretien des espaces verts..
- La conception et l'aménagement des parties communes.

# *Trois enjeux complémentaires*





## *Un enjeu de progrès social*

L'enjeu de progrès social porte essentiellement sur les fonctions de terrain pour lesquelles il s'agit :

- De faciliter les conditions de nettoyage en apportant les outils, matériaux et conception de bâti les plus adaptés ou en évitant au maximum le « sale » produit par les habitants.
- De faciliter la gestion globale du site : un site propre est plus aisé à gérer (relocation plus simple, moins de réclamations, des relations avec les locataires facilitées...)



# *Un enjeu de maîtrise des coûts*

Le nettoyage représente des coûts très lourds pour les bailleurs :

- En masse salariale : les effectifs importants
- En prestations externes
- Achat de produits et matériel
- Coût induits : coût de gestion des réclamations, coûts des remplacements des arrêts maladie, coût de la vacance.. :

Il s'agit donc de repenser la fonction de nettoyage en respectant généralement les deux contraintes antinomiques

- Limiter les dépenses : limiter les coûts financiers pour l'organisme et contenir l'augmentation des charges locatives
- Tout en modifiant souvent la prestation (ajuster la fréquence, effectuer les tâches de nouvelles tâches...)

L'amélioration peut être ;

- Une optimisation du service
- Un ajustement aux besoins et au contexte, nouvelle répartition des prestations sur le patrimoine





## *Un enjeu de qualité de service*

Le nettoyage des parties communes est un service « acheté » par le client, **inclus dans une prestation globale**. Pour lui ce service est considéré comme un service normal ou dû par son bailleur. Donc facteur clé d'insatisfaction si non -conforme aux attentes. C'est une préoccupation première des habitants comme la tranquillité.

Le bailleur doit se porter garant de la propreté :

- **Un service minimal**, relevant de l'hygiène
- Peu à peu, **un service optimum** en terme de qualité de service pour les clients et au positionnement concurrentiel.



## Logiseine - Sodineuf

# Un nouveau service d'urgence propreté

**P**arce que la propreté des parties communes des immeubles est une priorité, les ESH Logiseine et Sodineuf Habitat Normand mettent en place un numéro d'urgence propreté. Ce numéro, non surtaxé, permet aux locataires des immeubles collectifs de signaler à un centre d'appel accessible entre 6 h et 21 h un éventuel défaut d'entretien des parties communes. En cas d'urgence, c'est-à-dire de salissure importante du hall ou de l'ascenseur, une équipe de nettoyage est dépêchée dans la demi-journée suivant l'appel (sauf dimanche et jours fériés).

Avec ce nouveau service, Logiseine et Sodineuf, filiales du groupe CILiance Rouen-Dieppe gérant au total 14 000 logements en Seine-Maritime, entendent



poursuivre leur engagement de qualité de service auprès des clients. Les deux sociétés sont co-auteurs du label d'engagements de service Qualibail, certifié par l'AFAQ et adopté par une vingtaine d'organismes. ✦



## *Un enjeu de qualité de service*

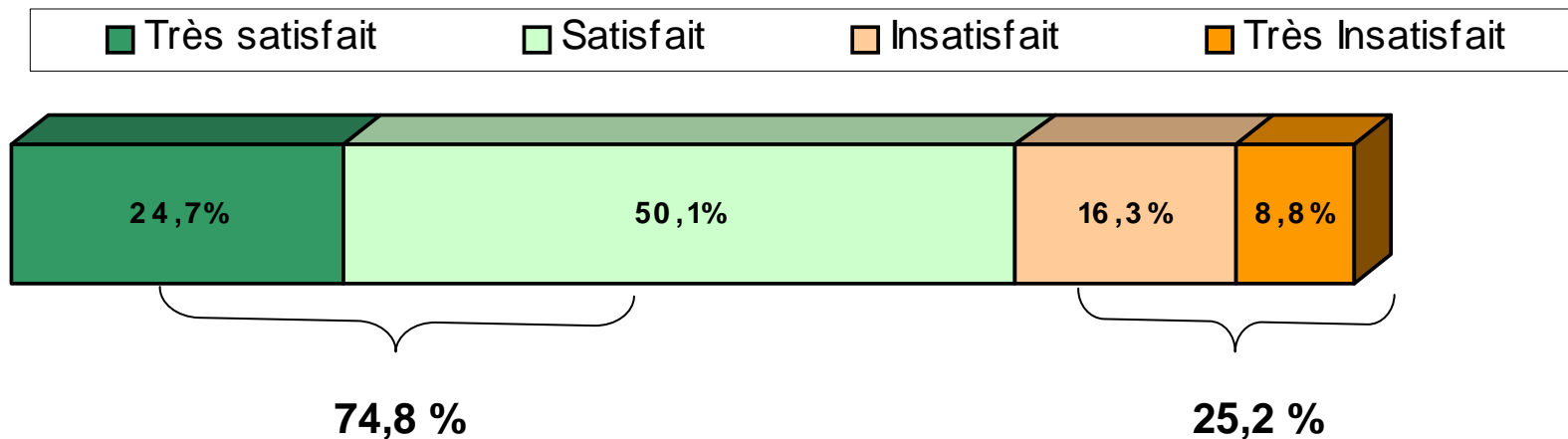
Pour les pouvoirs publics et les partenaires locaux, la propreté des parties communes est un **indicateur de maîtrise du patrimoine**.

Cette image de professionnalisme est essentielle dans les **enjeux de développement** de l'organisme.

## SATISFACTION DES LOCATAIRES : Résultats des enquêtes 2007/2008

- Au plan national :  
Deuxième sujet offrant des marges de progrès avec un taux de **69,8** % de locataires satisfaits (après les réclamations).
- En Bourgogne : taux de satisfaction globalement meilleurs ....

# Taux de satisfaction : propreté générale des parties communes



Mais de fortes disparités entre les territoires  
et les organismes

# Pour les organismes

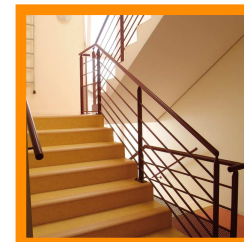
Taux de satisfaction : de 60,2 % à 87,1 %

Taux de satisfaction	Nombre d'organismes
De 60 à 70 %	5
De 70 à 80 %	5
De 80 à 90 %	4

# Sur les territoires

ZUS	<b>69,3 %</b> De 55 % à 85 %
HORS ZUS	<b>77,4 %</b> De 65 % à 87 %

# SYNTHESE ETAT DE LIEUX EN BOURGOGNE







## ORGANISATION DES BAILLEURS

- *Organisation « en régie » : 3*
  
- *Externalisation : 3*  
*Quelques adaptations locales :*
  - *Recrutement d'un gardien sur un site sensible*
  - *Entretien assuré par les locataires sur les petites résidences.*
  - *Locataires : entretien des cages d'escalier + Entreprises pour nettoyage des halls*
  
- *Mixte : 5*

## EVOLUTION ORGANISATION DES BAILLEURS

- *Prise en charge progressive de la part du nettoyage réalisée par les locataires par des entreprises ou régies sur certains sites ciblés :*
  - ✓ *Population vieillissante*
  - ✓ *Implication (ou non implication) des locataires*
- *« En cours d'externalisation pour l'ensemble du patrimoine »*
- *« Renforcer la part de l'interne pour arriver de 40 % et 60 % »*



## PERCEPTION INTERNE DE L'EVOLUTION GENERALE DES PARTIES COMMUNES

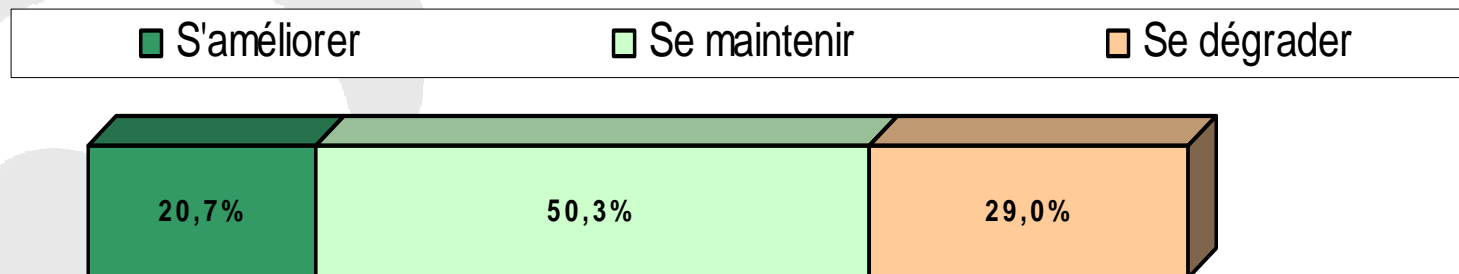
o *S'améliore* : 2

o *Se maintien* : 8

*mais ....des dégradations ou persistance de problèmes  
sur quelques allées ou sites sensibles.*

o *Se dégrade* : 0

## PERCEPTION DE L'EVOLUTION GENERALE DES PARTIES COMMUNES PAR LES LOCATAIRES



*Question posée par 9 organismes sur 14*



## MOBILISATION SUR LA PROPRETE

- *Mobilisation ancienne : 5*

*mais dynamique relancée avec la mise en place d'une nouvelle charte d'engagement.*

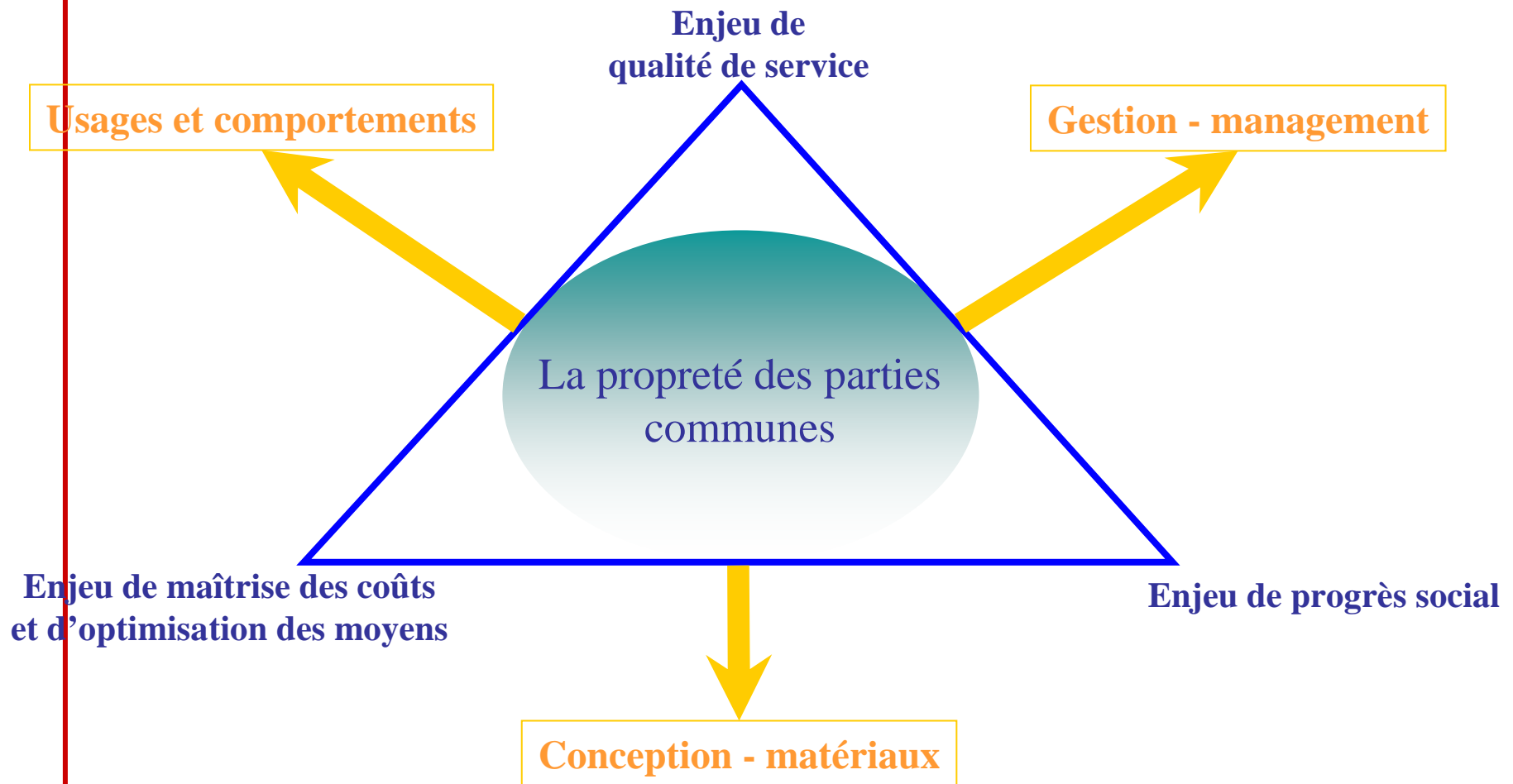
- *Mobilisation récente : 3*



L'UNION  
SOCIALE  
POUR  
L'HABITAT

# ACTIONS MISES EN OEUVRE

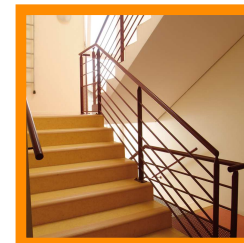
# Les trois leviers de la propreté des parties communes





L'UNION  
SOCIALE  
POUR  
L'HABITAT

# GESTION ET MANAGEMENT





## ACTIONS MISES EN ŒUVRE

# GESTION ET MANAGEMENT

### **Commande de la prestation**

- *Cahier des charges*
- *Charte qualité dans les appels d'offre*

### **Suivi et mesure du service rendu**

- *Contrôle qualité :*
  - *contradictoire ou non*
  - *hebdomadaire ou mensuel*
  - *Fiche de contrôle affichée dans le hall*
- *Rencontre hebdomadaire ou mensuelle avec le prestataire*
- *Opération « cages propres ».*

## Mais encore des difficultés et axes d'amélioration **Pour le management des fournisseurs**

- ❑ *Faire respecter par les entreprises leur cahier des charges (pb d'organisation, de compétences et d'encadrement).*
- ❑ *Disparités dans la qualité du service par le prestataire en fonction des sites.*
- ❑ *Difficultés dans le contrôle et l'évaluation de la prestation rendue (insuffisance du fait de l'entreprise ou un manque de respect des locataires).*

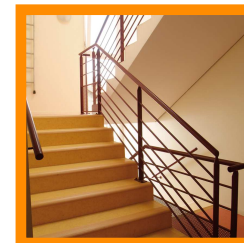
## **Des actions programmées ou engagées :**

- Renforcer le contrôle des fournisseurs : Des contrôles qualité mais peu formalisés*
- Rendre visible la réalité du service : Apposer un macaron ou signature fiche de passage*
- Programmer des rencontres régulières avec société de nettoyage pour respect du cahier des charges*
- Refonte de l'ensemble des contrats de ménage courant 2009, pour rationaliser le cahier des charges, l'appel d'offre plus formalisés.*



L'UNION  
SOCIALE  
POUR  
L'HABITAT

# USAGES ET COMPORTEMENTS



## ACTIONS MISES EN ŒUVRE

# USAGES ET COMPORTEMENTS

### *Sensibilisation et communication :*

- Concours divers : la cage la plus propre, meilleur locataire du mois, concours avec les enfants*
- Communication sur le travail des agents de proximité dans le journal du locataire*
- Rappel à l'ordre des locataires en cas de manquement : courrier aux locataires ou intervention du gardien*

*Mais encore des difficultés....(7 organismes)*



## PLAN D'ACTION

### *Équilibre Charges / QS*

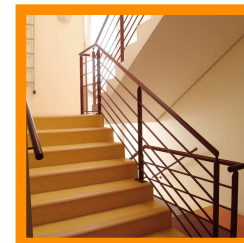
- *Demande d'augmentation du rythme de passage par certains locataires. Echanges avec les amicales de locataires pour minimiser les coûts tout en ayant une prestation de qualité.*
- *Faire comprendre que « faire plus coûte plus »*
- *Rendre les charges d'entretien plus explicites (déjà engagées).*

# PLAN D'ACTION PREVUES

## SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

- *Mise en place de chartes de bon voisinage*
- *Développer les partenariats avec écoles primaires et centres sociaux sur les quartiers ZUS*
- *Campagne de sensibilisation sur le thème de la tranquillité et du respect des PC et EE avec les écoles.*
- *Remise à niveau une fois par an des cages d'escalier : ménage + équipements*

# CONCEPTION MATERIAUX







## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Remise à niveau une fois par an des cages d'escalier : ménage + équipements*
- Gardiens associés aux choix des équipements et des produits utilisés*
- Formation des agents aux techniques de nettoyage et utilisation des produits*



## PLAN D'ACTION TECHNIQUE

- Travail sur l'odeur, sur les vêtements des salariés, signalétique (?)*
- Equiper les bâtiments en doseurs de produits.*

## ACTIONS MISES EN ŒUVRE

# IMPLICATION / VALORISATION DU PERSONNEL

- Inciter le personnel à donner ses idées en vue d'amélioration*
- Mise en valeur du personnel lors de réunion annuelle du personnel*



## *Des difficultés qui persistent :*

- *épuisement du personnel de terrain*
- *Absentéisme*

## *Les actions prévues :*

- *Appui du personnel de proximité en cas de situation difficiles*
- *Renforcement du partenariat (Mairie, Bailleur, Police)*

## PARTENARIAT COLLECTIVITES LOCALES

- ❑ *Collectivités peu investies sur ce sujet.*
- ❑ *Plus investies sur les ordures ménagères.*
  - ❑ *Relations partenariales pour l'enlèvement des OM et le tri sélectif. Mais problèmes sur la gestion des encombrants.*
- ❑ *Expérience en cours de GSUP : Grand Dijon, Talant, Chenôve...*



## PLACE DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES AUTOUR DE LA PROPRETE DES PARTIES COMMUNES.

- ❑ *Thème abordé lors des Conseils de concertation locative notamment lors de la présentation des résultats des enquêtes de satisfaction.*
- ❑ *Directement avec les locataires : réunions cage d'escalier ou pied d'immeuble en cas de problème ou non.*
- ❑ *Information préalable lors de besoin d'accord collectif*

*Mais globalement assez peu mobilisées et peu force de propositions.*

# TEMOIGNAGE OPAC SAONE ET LOIRE

