



Un nouveau service de proximité : Gardiens d'immeubles

Nantes Habitat développe ses services de proximité.

6 loges de gardiens seront mises en service durant l'année 2015. Depuis le 1er juin les deux premières loges ont été ouvertes rue Pont Aven (Nantes Nord) et rue du Luxembourg (Malakoff).

Complémentaires aux 7 agences de proximité de l'office dans les quartiers, ces gardiens sont les interlocuteurs privilégiés des habitants.

CONTACTS PRESSE

Nantes Habitat : Franck Albert, directeur de la communication

Franck.albert@nantes-habitat.fr

02 51 86 36 64

Un nouveau service de proximité : Gardiens d'immeubles

LE GARDIEN : UN INTERLOCUTEUR CENTRAL

Ce nouveau service lancé début juin s'inscrit dans une évolution globale des organisations de Nantes Habitat pour développer la qualité de service et la proximité. Ces évolutions répondent aux enjeux sociaux de lien social, à un renforcement des attentes de services et de proximité et une fragilisation des locataires.

Les missions des gardiens ont été conçues au regard des besoins des locataires et de la simplification de la relation au bailleur (un interlocuteur central). L'objectif est de simplifier la relation avec les locataires.

Avec deux permanences d'accueil par semaine, le gardien est au contact direct des locataires. Il fait le lien et le suivi des demandes et réclamations faites par les locataires. En complément, le gardien assure 4 missions principales :

Propreté

- entretenir les parties communes de l'immeuble et abords des immeubles dont il a la charge (hall, ascenseurs, paliers et escaliers, couloirs de caves, locaux communs...)



- contrôler les prestations de nettoyage réalisées par les entreprises de services prestataires de Nantes Habitat
- participer au stockage et à l'enlèvement des objets volumineux
- acheminer et nettoyer les containers et les locaux d'ordures ménagères.

Surveillance technique et sécurité

- réaliser des travaux d'entretien courant et de maintenance (petites réparations)
- commander des travaux dans les parties communes auprès des entreprises si des dysfonctionnements sont récurrents ou urgents et s'assurer de la qualité de leur réalisation
- vérifier les systèmes de sécurité et assurer le suivi technique du bâtiment
- contrôler l'exécution des entreprises de maintenance au domicile du locataire (robinetterie, VMC, chaudières...).

Relation clients

- assurer les permanences dans la loge et recueillir les demandes et réclamations
- informer et conseiller les locataires
- accueillir les nouveaux locataires
- distribuer les avis d'échéances et tous courriers destinés aux locataires, suivre et gérer l'affichage dans les halls
- réaliser des états des lieux d'entrée et des visites de logements.

Régulation et veille sociale

- veiller au respect du règlement intérieur et assurer le premier niveau de médiation si nécessaire
- être en lien régulier avec le chargé de vie collective et le correspondant propreté et cadre de vie (CPCV).

6 LOGES GARDIENS DANS LES QUARTIERS

6 sites ont été choisis sur la base de propositions des responsables d'agence de proximité, en fonction des spécificités patrimoniales, sociales et des projets en cours sur ces groupes d'immeubles : requalification, neuf, projets de site...

Il s'agit pour Nantes Habitat d'évaluer le métier et les attentes spécifiques des locataires selon le cadre social, le contexte urbain, la situation du quartier (rénovation, projet urbain, patrimoine ancien ou neuf, mixité sociale etc.).

Au bout des 18 mois des conclusions seront tirées pour définir le profil métier et les missions les plus adaptés.

► Cinq sites ont été définis à ce jour (un 6ème est en cours d'étude)

2 ont ouverts début juin :

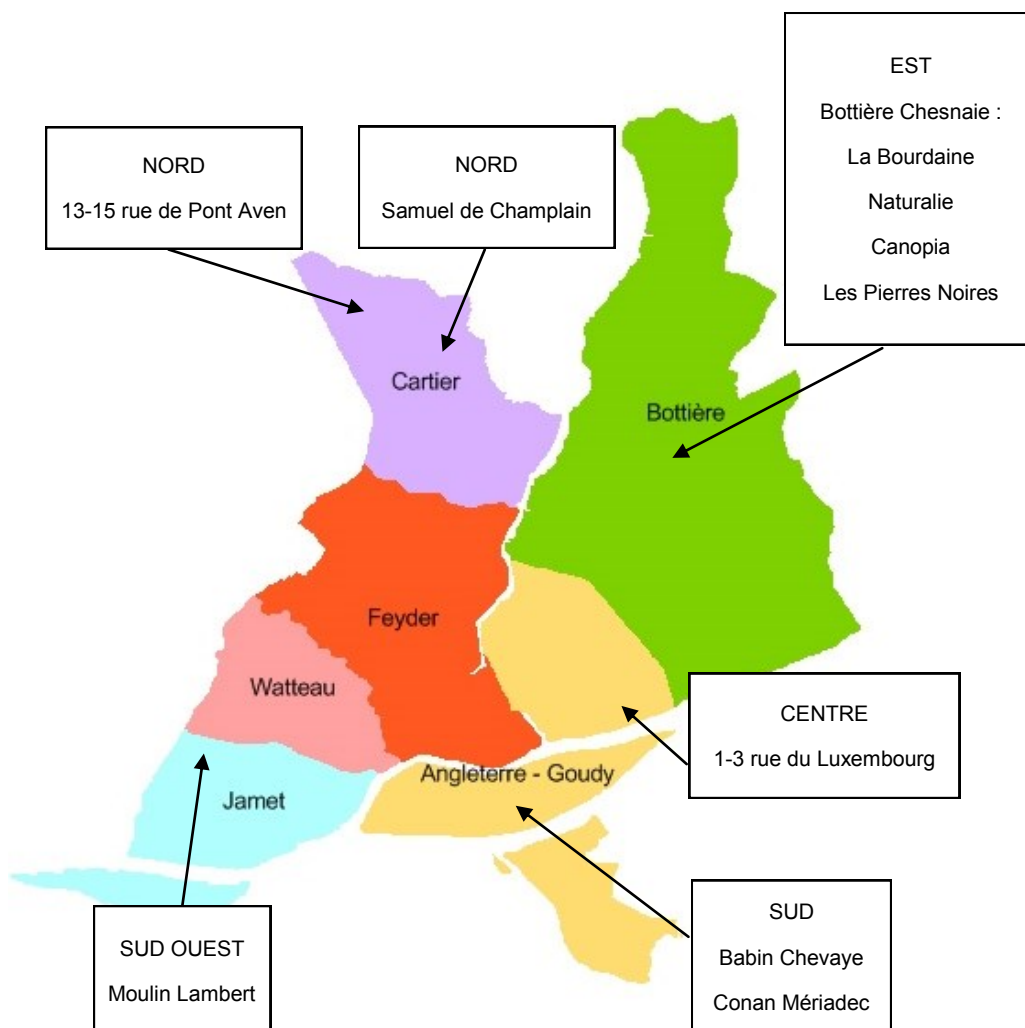
- 1 et 3 rue du Luxembourg (Malakoff)
- 13 et 15 rue de Pont Aven (Nantes Nord)

Les autres ouvriront à l'automne prochain :

- Moulin Lambert (Bellevue)
- Chesnaie (Bottière Chénaie)
- Conan Mériadec et Babin Chevaye (Beaulieu - Ile de Nantes)
- Un sixième site est à l'étude à Nantes nord

► Les deux gardiens en poste

- Mohamed EL FARAH recevra les locataires des 1 et 3 rue du Luxembourg à Malakoff (soit 126 logements) dans sa loge le lundi et le mercredi de 14 à 16 heures.
- Eddie JANS affecté sur les quartiers Nord, recevra les locataires des 13 et 15 rue de Pont Aven (soit 122 logements) le lundi de 10 à 12 heures et le mercredi de 14 à 16 heures.



PLUS DE REACTIVITE POUR UNE MEILLEURE QUALITE DE SERVICE

Qualité de service et proximité sont au cœur des préoccupations de Nantes Habitat.

Il y a deux ans l'office a effectué un diagnostic pour identifier des axes d'amélioration potentiels sur nos fonctionnements internes. Nous nous sommes également appuyés sur les attentes et préoccupations des locataires issues de nos enquêtes de satisfaction faites auprès de 1500 locataires chaque année. Il en est ressorti la nécessité de clarifier nos missions « cœurs de métiers » et simplifier l'organisation au profit de la relation avec nos locataires. Avoir une organisation plus simple, plus claire et plus réactive.

350 personnes au service direct des locataires

Les effectifs qui agissent sur le terrain, au service des locataires, de l'entretien du patrimoine ou au service de la gestion des dossiers des locataires passent de 320 collaborateurs à près de 350 personnes, soit près de 60% de l'effectif global de Nantes Habitat.



Développement des métiers de proximité

Des nouveaux métiers sont créés ou développés, au service direct des locataires : mise en place prochaines de conseillers sociaux pour aider et accompagner les locataires en difficulté, réintroduction de gardiens sur certains sites, développement de l'équipe du Centre de Relation Locataires (centre téléphonique basé au siège) pour une gestion plus rapide et simplifiée des demandes de locataires.

Un interlocuteur unique : le Gestionnaire technique

Par ailleurs la nouvelle organisation va permettre désormais au locataire d'avoir un interlocuteur unique en agence pour la plupart de ses besoins (là où dans l'ancienne organisation on pouvait compter jusqu'à 7 personnes sur un problème complexe). Pour cela Nantes Habitat va mettre en place près de 40 « Gestionnaires technique » dans tous les quartiers.

Maintenir l'emploi, au service du service, de l'expertise et de la proximité

Cette évolution de nos organisations doit améliorer la qualité de service que nous devons à nos locataires, mais ne doit pas se faire au détriment de l'emploi. C'est pourquoi ces évolutions internes ont été pensées avec le maintien des 600 professionnels qui oeuvrent quotidiennement au service des 47 000 locataires et 25 000 logements de l'office.

Cela s'accompagne par une gestion rigoureuse de nos coûts de fonctionnement, avec notamment la réunion des deux immeubles du siège de Nantes Habitat en un seul nouveau siège à Malakoff, permettant une économie annuelle de 400 000 euros.





NANTES HABITAT
26 Place Rosa Parks - BP 83618
44036 Nantes cedex 1
www.nantes-habitat.fr