

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 15 DECEMBRE 2023

Compte-rendu

1- Enquête de satisfaction

Pour améliorer la qualité du service rendu, les bailleurs sociaux se sont engagés au plan national, depuis 2003, à interroger leurs locataires, tous les 3 ans, afin de mesurer l'évolution de leur satisfaction dans de nombreux domaines : la qualité de vie dans le quartier, la résidence, le logement ou encore les relations avec le bailleur (communication, accueil...)

La société Aviso, a réalisé cette enquête auprès d'un échantillon de 923 locataires, représentatif du patrimoine et de la population logée selon la méthode des quotas (Agences, ZRR / Hors ZRR, type d'habitat, ancienneté locataires).

Les résultats ont fait l'objet d'une présentation par cette société lors du CCL (Power Point joint en annexe).

Principaux indicateurs :

- **La satisfaction globale** des locataires du parc de l'Office64 est extrêmement bonne : **86.7%** des locataires satisfaits dont **38,7% de locataires très satisfaits.**
- Un environnement attractif avec une satisfaction au niveau de **la qualité de vie dans le quartier** de **80.4%** (médiane départementale UR HLM : 75.4%)

Les locataires sont sensibles à la propreté du quartier et au stationnement.

Le ramassage des encombrants, la propreté de la voirie et des espaces publics et le stationnement sont des points de vigilance pour les locataires. Cependant, ces thématiques étant sous responsabilité des communes, l'Office ne dispose que d'une très faible marge de manœuvre.

- Les locataires sont satisfaits de la **qualité de leur résidence et des relations de voisinage** à hauteur de 76.3% (médiane départementale UR HLM : 71.3%)

Ils font remonter leurs attentes au niveau de la propreté des abords et des parties communes.

Pour les parties communes : le comportement des habitants, la fréquence et la qualité du nettoyage ainsi que l'état de l'immeuble minorent la satisfaction.

Le plan de propreté et de proximité déployé en 2024 a pour objectif de renforcer la présence des collaborateurs de l'Office64 sur le terrain ainsi que la surveillance de la bonne tenue des résidences (ajustement de la fréquence pour plus d'équilibre entre le niveau de propreté et les charges locatives).

- **75,8% des locataires se sentent en sécurité de leurs résidences** (médiane départementale UR HLM 71.4%)

Cette enquête fait ressortir la volonté des locataires que l'Office64 sécurise d'avantage l'accès aux résidences (vigik, interphone, protection des parties communes...)

- **Qualité du logement** : 81.8% de satisfaction (médiane départementale UR HLM 79.1%)

La qualité des logements du parc de l'Office64 est appréciée des locataires. Deux composantes viennent atténuer cette satisfaction :

- l'humidité, moisissure et infiltration dans les logements,
- l'isolation thermique.

- **Equipements du logement**: 78.6% de satisfaction (**médiane départementale UR HLM 75.5%**)

Les locataires sont satisfaits des équipements de leurs logements. L'insatisfaction des locataires porte sur les modes de chauffage, équipements sanitaires, ou sur l'état des fenêtres / menuiseries.

- **Loyer & charges**

Très bon rapport qualité/prix. Les locataires insatisfaits sont ceux qui sont équipés d'une installation de chauffage collectif en raison de leur impossibilité de maîtriser leurs consommations.

- **Les sollicitations**

52.2% des locataires interrogés ont fait une demande au cours des 12 derniers mois (aux ¾ techniques) ; 53% sont faites par téléphone et 27% par le portail locataire.

Le taux de réponse élevé (78%) permet à l'Office64 d'avoir un faible taux de relance.

- **Evaluation du traitement de la demande**

L'accueil des locataires ainsi que de l'organisation font partie des points forts de l'Office64 ; le suivi et le traitement de la demande peuvent être améliorés.

Il est important d'informer le locataire des actions mises en place pour traiter sa sollicitation ainsi que de communiquer en cas d'absence d'intervention.

2- Plan de Proximité : Suivi déploiement + Restitution groupe de travail Tableaux d'affichage

Courant Janvier, un groupe de travail avec les représentants des locataires a travaillé sur la refonte du tableau d'affichage. Le graphisme des notes ainsi que les informations ont été retravaillés.

6 notes composent le tableau d'affichage (cf PJ) :

- Affiche récapitulant les règles de vie
- Affiche sur le tri des déchets
- Affiche récapitulant les informations pratiques
- Affiche récapitulant l'interdiction de fumer dans les halls d'immeuble
- Affiche récapitulant les fréquences de passage du personnel d'immeuble en fonction des tâches.
- Affiche ponctuelle en fonction des besoins des résidences.

Les affiches sur les contrats de maintenance (cf PJ) vont être insérées sur le Portail Locataire et également au niveau du site internet de l'Office64.

Les associations ont fait part de leur souhait de pouvoir faire remonter les problématiques rencontrées par les locataires directement à ENGIE.

La prochaine réunion se déroulera le 12 Avril ; les associations ont été invitées.

3- CCLT : Rappel aux associations de communiquer les membres

Il est rappelé aux différentes associations l'importance de communiquer les membres qui composent les 3 CCLT.

4- Subvention aux associations : Rappel des règles définies dans le PCL signées par l'ensemble des associations

Pour rappel, le Plan de Concertation Locative signé par l'ensemble des associations prévoit que « **toute association non représentée à 2 CCLP dans l'année ne bénéficiera pas de la participation annuelle qui lui est allouée. Les sommes non versées seront reversées aux autres associations signataires du plan** ».

Le PCL 2023-2027 a été signé en cours d'année 2023, cette règle s'appliquera pour la subvention de 2024 versée en 2025. Il est rappelé aux associations de veiller à la respecter.

5- Groupement de locataires : Validation du processus d'information auprès du CCL lorsque l'Office est saisi par un groupement de locataires

Les locataires peuvent se réunir et former un groupement afin de porter les problématiques au niveau de l'Office64.

Deux cas possible :

- Groupement sans solliciter une association de représentant des locataires
- A l'inverse ils peuvent également se mettre en groupement et solliciter l'aide d'une association de représentant des locataires.

Lors du CCL du mois de Mars, il a été validé conjointement avec les associations que :

Dans le premier cas, l'Office64 gèrera directement avec les locataires, sans informer les associations.

Dans le deuxième cas, en fonction de la nature, de l'importance de la sollicitation, il peut s'agir d'un CCLT et par conséquent l'ensemble des associations seront conviées aux réunions.

Lors du prochain CCL du mois de Juin, les associations et l'Office64 feront des propositions sur quels types de sollicitation impliquera la mise en place d'un CCLT.

Dans tous les cas, il est rappelé qu'il est important que l'Office64 soit au courant des problématiques que peuvent rencontrer les locataires. Il est arrivé des cas où les communes ou encore les associations connaissent la problématique rencontrée par les locataires avant les services de l'Office64.

6- Bourse d'échange de Logements

Plateforme mise en place au niveau de la Gironde en 2019, elle permet aux locataires du parc social de s'inscrire, de présenter leurs logements, comme pour une annonce immobilière avec photos, de rechercher les logements qui correspondent à leurs attentes et afin de prendre contact avec d'autres locataires afin de visiter leurs logements.

Elle a été lancée le 18 Mars au niveau de la région Nouvelle Aquitaine.

Au niveau du process, l'Office64 et les autres bailleurs n'interviennent qu'à partir du moment où les locataires se sont mis d'accord entre eux pour effectuer l'échange de logements.

Une vérification est ensuite faite en interne au niveau du service Prévention Sociale et Contentieux sur le respect des obligations locatives (loyers à jour ou plan d'apurement respecté ; usage paisible du logement et respect des obligations locatives...) ainsi qu'au niveau du Service Demande et Attribution de Logements pour vérifier que le demandeur remplit les conditions d'attribution (respect des plafonds de ressources, loyer adapté aux ressources, composition familiale adapté au logement).

Après avis favorable des services, le locataire sera contacté pour qu'une visite conseil soit effectuée. Le chiffrage de cette visite conseil sera adressé au futur attributaire du logement afin qu'il ait un avis éclairé sur l'état du nouveau logement.

A noter que seuls les travaux liés à la sécurité seront réalisés. En cas de départ, le locataire qui a bénéficié de l'échange s'engage par conséquent à prendre à sa charge les éventuelles réparations locatives du nouveau logement accepté.

Au niveau financier :

- Le loyer pratiqué à la relocation sera identique à celui du précédent locataire. Aucune hausse relative à l'échange ne sera appliquée. Seules les provisions pour charges au titre des fluides et du chauffage pourront être revues en fonction de la composition familiale, même si l'échange concerne un autre bailleur et ce conformément à la charge inter-bailleur.
- Le dépôt de garantie : Il n'y a pas de transfert. Le nouveau locataire doit en verser un nouveau.

Après avis positif des deux locataires, l'échange du logement passera en CALEOL (au niveau de chaque bailleur)

Au niveau de l'Office64, la campagne de communication a été lancée mi-Mars : Newsletters, SMS, information sur le site internet.

7- Questions diverses

L'association CSF souhaite avoir des informations sur la gestion en flux.

Ce sujet sera mis à l'ordre du jour du prochain CCL.



Satisfaction Locataires

Mesure 2023

Conduite de l'étude



Du 11 au 29 Septembre 2023

Horaires d'appels :

- lundi au vendredi : de 15h30 à 20h30
- samedi : 10h à 15h



Équipe de **15** enquêteurs encadrée
Questionnaire de **9** minutes en moyenne



Communication sur l'étude :

- *Avis d'échéance ou e-mailing*
 - *Campagne SMS*
 - *Internet / extranet*
 - *Message vocal du CRC*

923 locataires
interrogés



Échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée selon la méthode des quotas par :

- ✓ Agences
- ✓ ZRR / Hors ZRR
- ✓ Type d'habitat (collectif/individuel)
- ✓ Ancienneté locataires

Structure de l'échantillon : quotas de représentativité

Agences	Population		Echantillon	
	Effectif	%	Effectif	%
Béarn	3 346	33,8	311	33,7
Centre Ouest	3 797	38,3	354	38,4
Côte Basque Sud	2 758	27,9	258	28,0
ZRR				
ZRR	1 070	10,8	100	10,8
Hors ZRR	8 831	89,2	823	89,2
Type d'habitat				
Collectif	8 962	90,5	836	90,6
Individuel	939	9,5	87	9,4
Ancienneté locataires				
Moins de 1 an	529	5,3	49	5,3
Entre 1 et 2 ans	1 677	16,9	156	16,9
Entre 3 et 5 ans	2 293	23,1	214	23,2
Entre 5 et 10 ans	2 168	21,9	202	21,9
Plus de 10 ans	3 234	32,7	302	32,7
TOTAL	9 901	100,0	923	100,0

Evaluation globale

TC43. Au final, diriez-vous que vous êtes (...) de votre bailleur ?

Base : ensemble des locataires



PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Plutôt / Très

Base
897

13,3%

6,0

7,2

48,0

38,7

86,7%



Benchmark
UR HLM

81,1%



Benchmark
Aviso

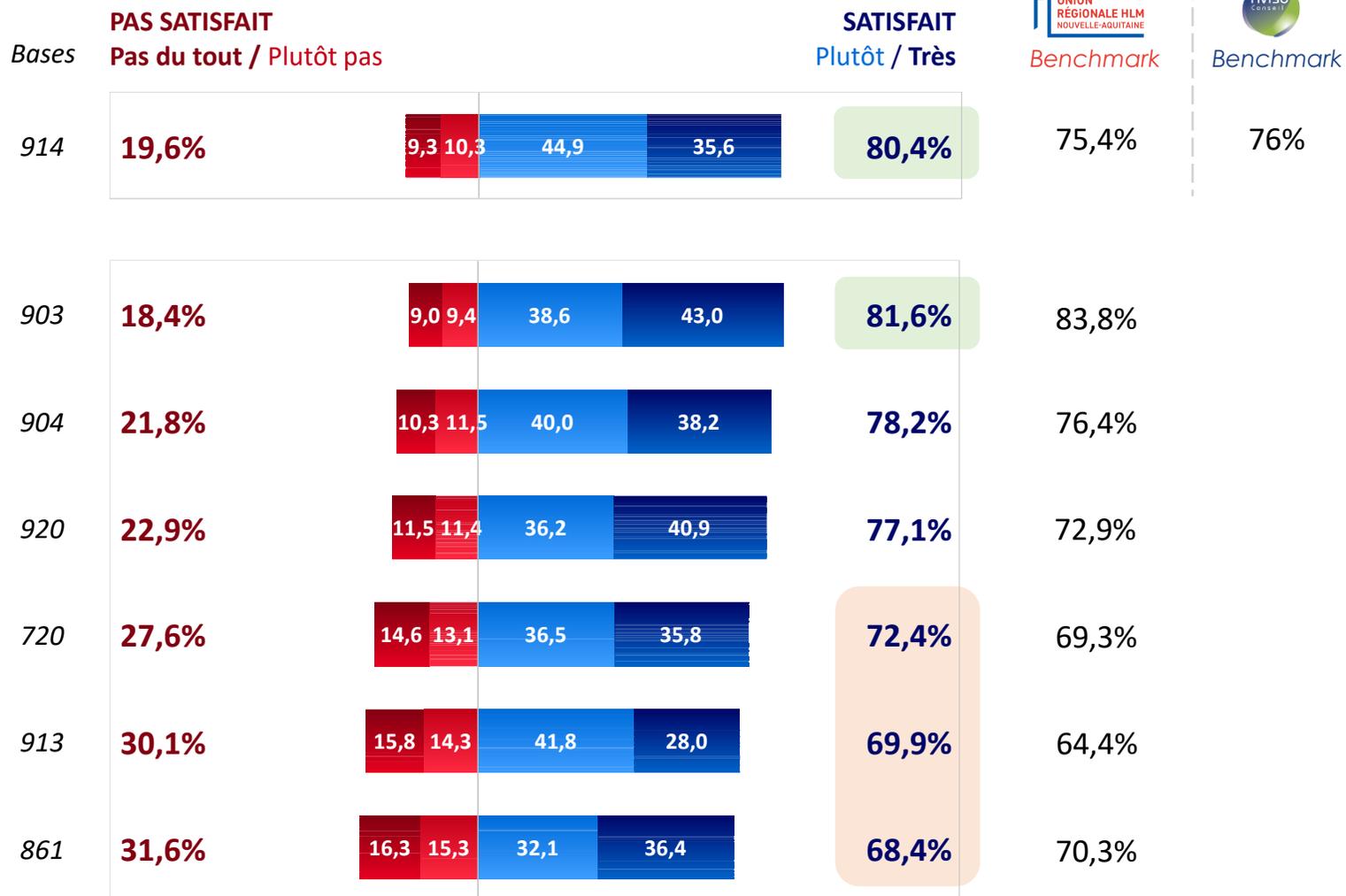
78%

Une **satisfaction globale extrêmement solide et supérieure au marché.**

Qualité de vie dans le quartier

TC1. Concernant la qualité de vie dans votre quartier vous en êtes (...) ? TC2 à TC7. Plus précisément, parmi les éléments suivants, diriez-vous que vous êtes (...) :

Base : ensemble des locataires

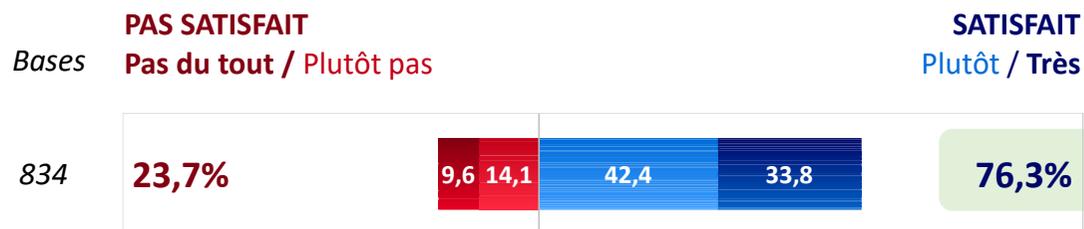


Un environnement attractif avec des locataires sensibles à la **propreté du quartier et au stationnement.**

Qualité de la résidence et relations de voisinage

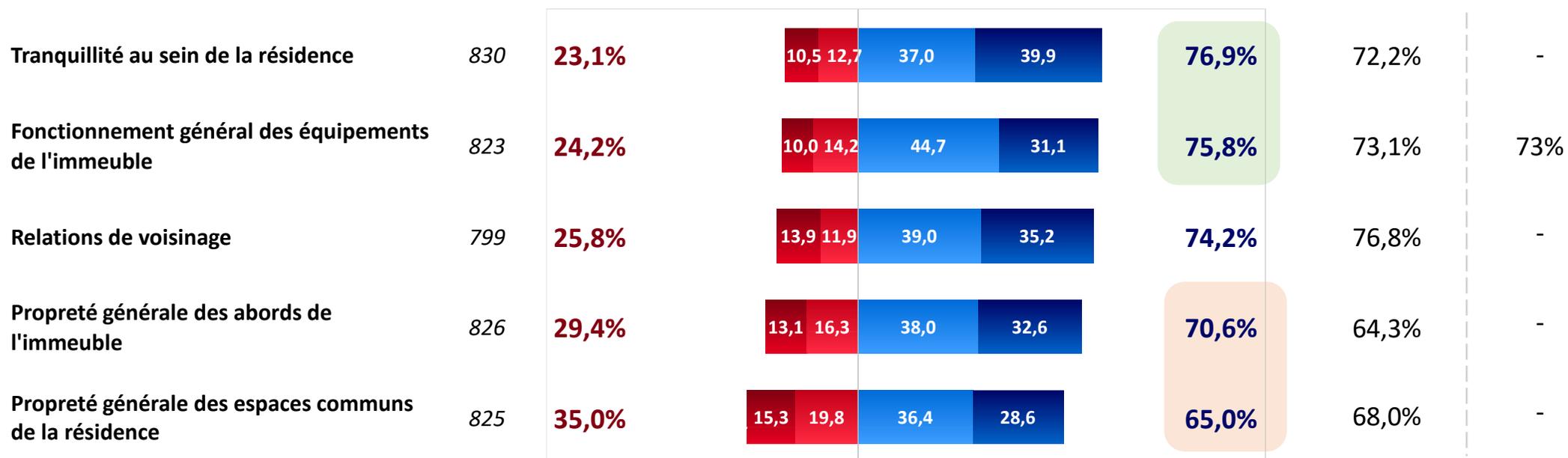
TC9. Globalement, êtes-vous (...) de la résidence dans laquelle vous habitez ?

Base : locataires qui habitent dans un logement collectif



TC10 à TC14. Plus précisément, parmi les éléments suivants, diriez-vous que vous êtes (...)

Base : locataires qui habitent dans un logement collectif



Maitrise technique des équipements dans les parties communes avec des attentes ciblées sur la **propreté des parties communes intérieures et extérieures.**

Raisons d'insatisfaction de la propreté des espaces communs

TC15. Votre insatisfaction sur la propreté des espaces communs vous l'expliquez surtout par...

Base : 289 locataires insatisfaits de la propreté des espaces communs – réponses assistées



35,0% des locataires ne sont pas satisfaits de la propreté des espaces communs

UNION RÉGIONALE HLM NOUVELLE-AQUITAINE 50,9%

Part du bailleur : **59,5%**

Aviso Conseil 55% Benchmark



Qualité du nettoyage



UNION RÉGIONALE HLM NOUVELLE-AQUITAINE Benchmark

21,4%



Benchmark



Fréquence du nettoyage



18,9%



Etat de l'immeuble



10,6%



Comportement des habitants



44,7%

42%

Autres 1,4%

0,3%

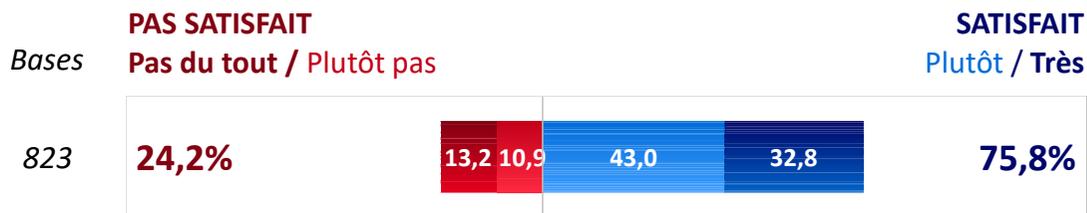
NSP 4,2%

4,4%

Sécurité de la résidence

Op7. A propos de la sécurité au sein de votre résidence, êtes-vous (...) ?

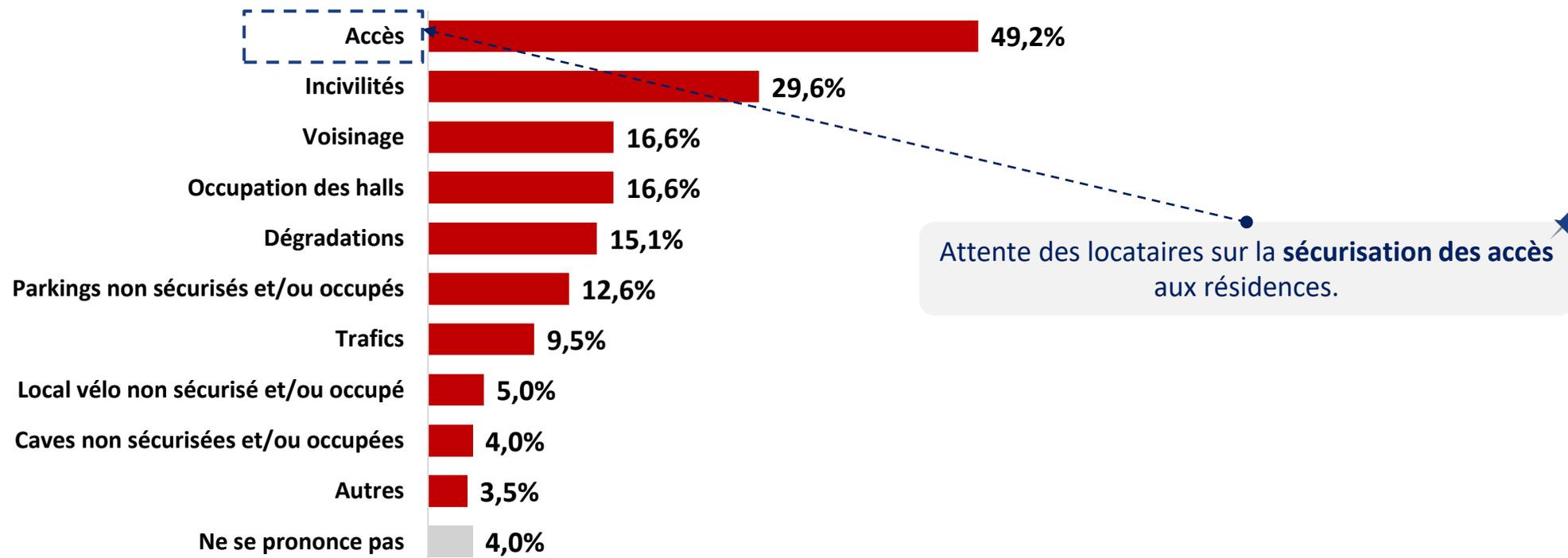
Base : ensemble des locataires



71,4%

Op8. Pourquoi êtes-vous insatisfait de la sécurité ?

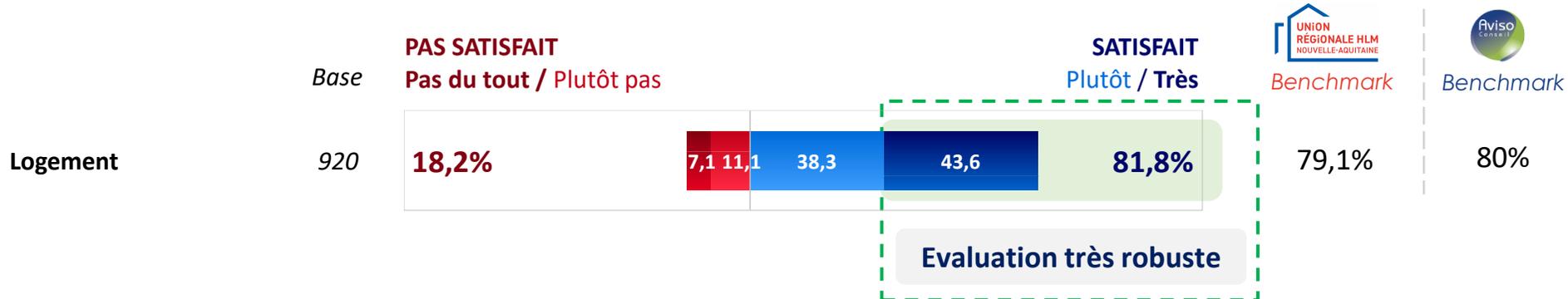
Base : 199 locataires insatisfaits de la sécurité dans la résidence



Qualité du logement

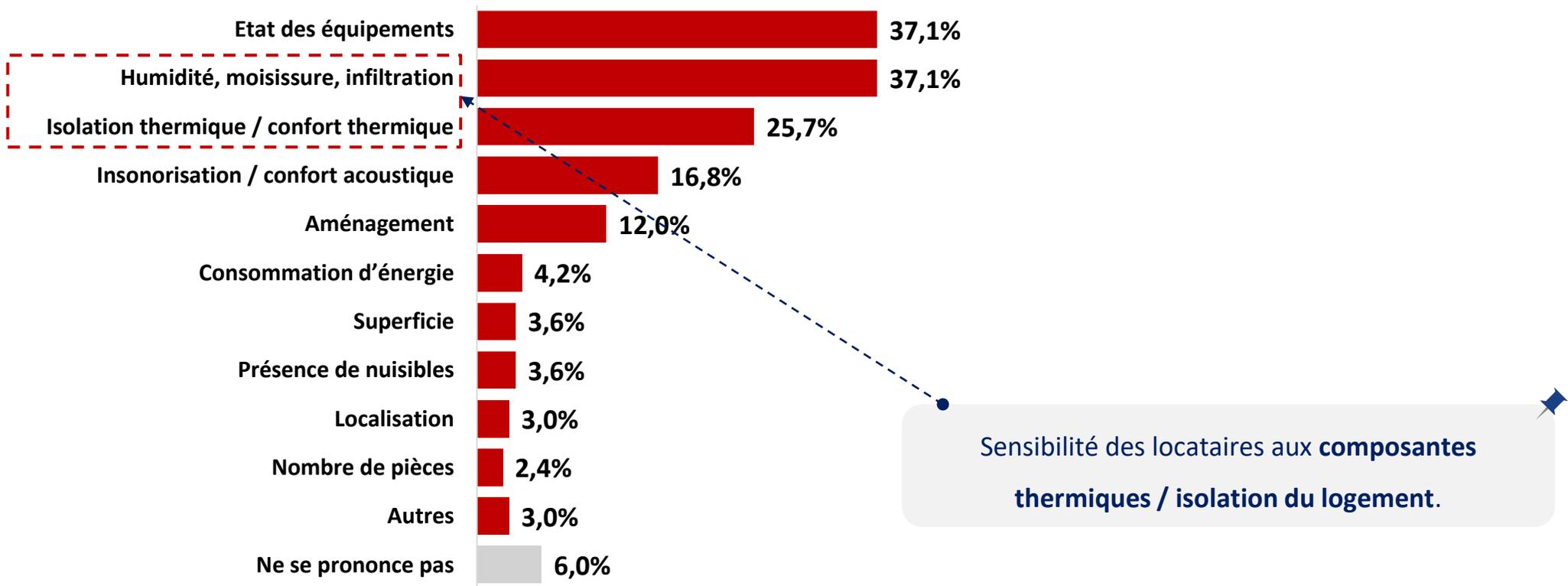
TC16. Globalement, êtes-vous (...) de votre logement ?

Base : ensemble des locataires



TC17. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait de votre logement ?

Base : 167 locataires insatisfaits du logement



Equipements du logement / Loyer & charges

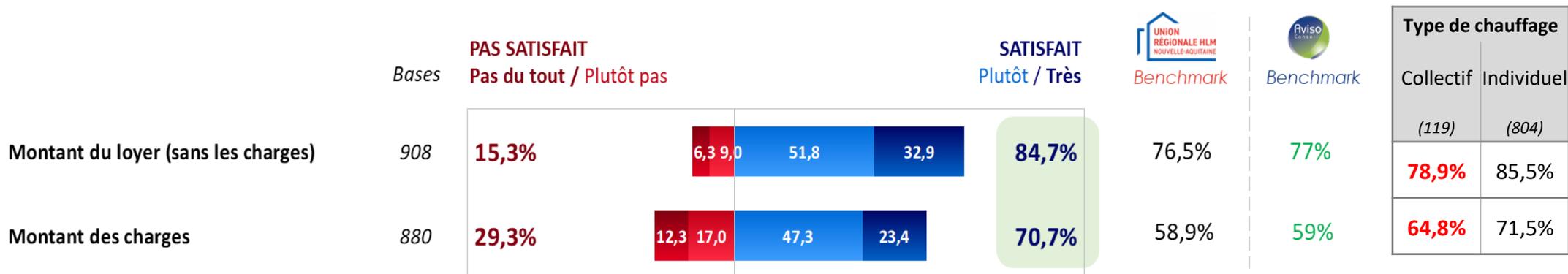
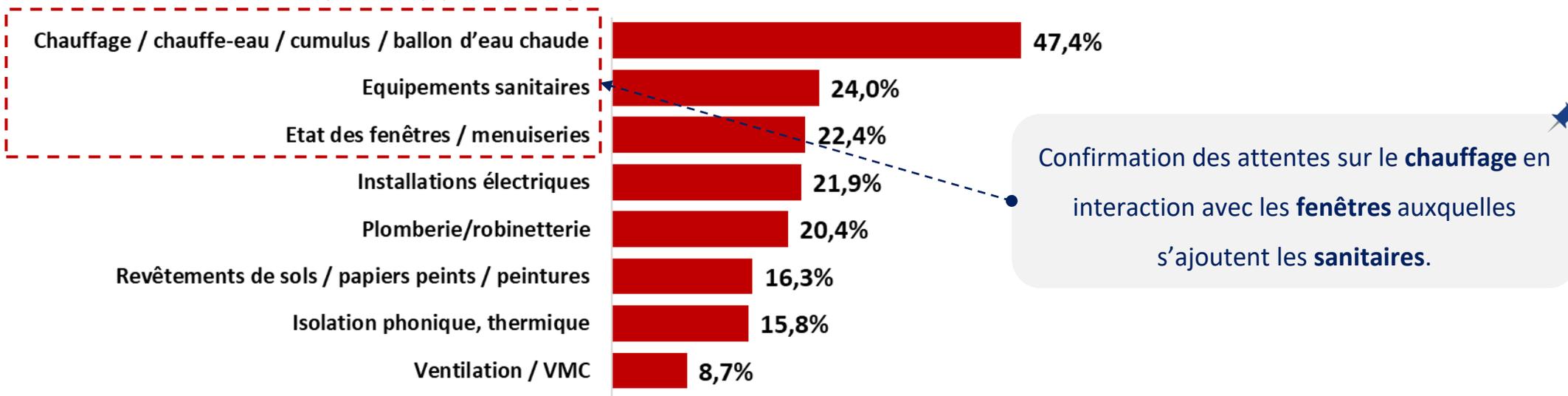
TC18. Concernant le fonctionnement général des équipements de votre logement, vous en êtes (...) ?

Base : ensemble des locataires



TC19. Quels sont les équipements dont vous n'êtes pas satisfait ?

Base : 196 locataires insatisfaits des équipements du logement



Taux de sollicitation et motif de la demande

⊕ Profil qui sollicite le plus

TC26. Avez-vous fait une demande à votre bailleur au cours des 12 derniers mois ?

Base : ensemble des locataires



Benchmark



Benchmark

48,5%

45%



52,2% des locataires ont fait une demande au cours des 12 derniers mois.

TC27. Quel était le motif de cette dernière demande...

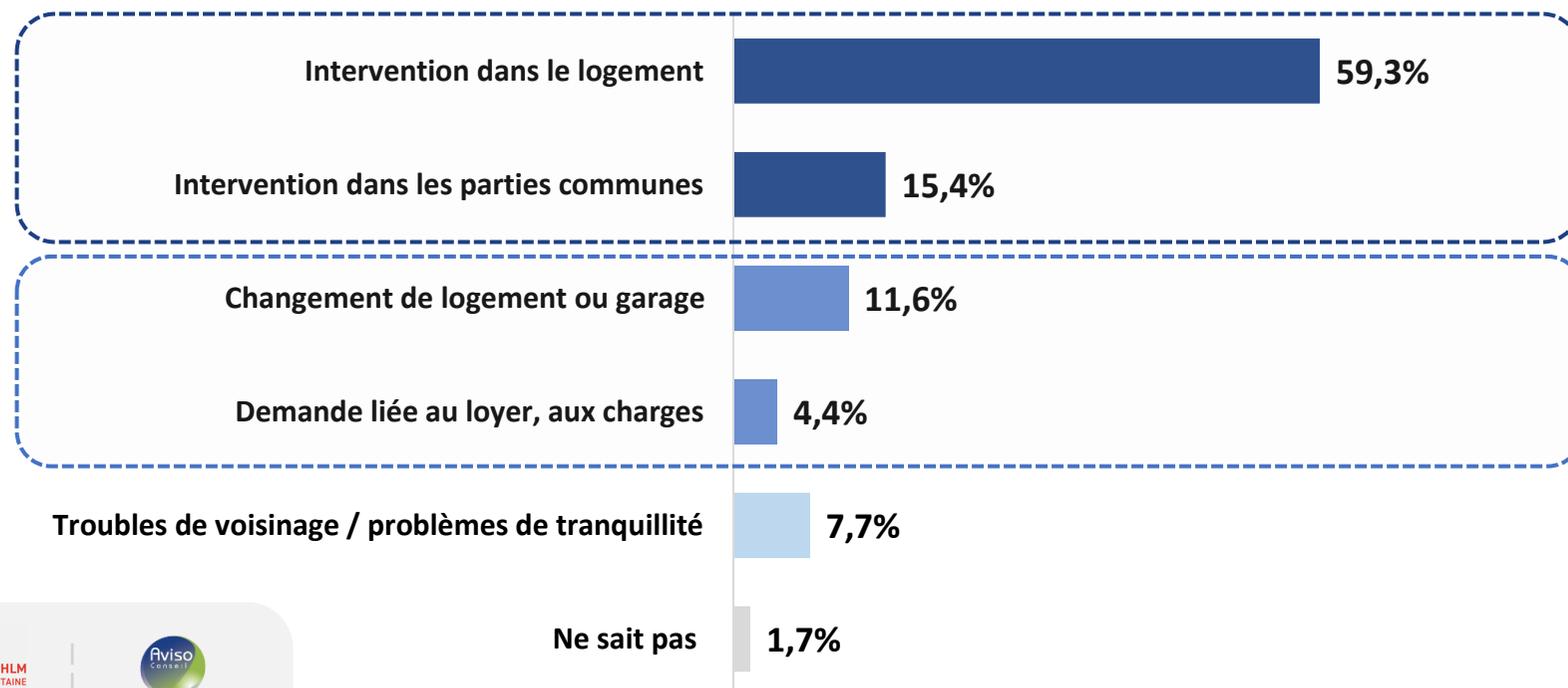
Base : 482 locataires ayant fait une demande



**DEMANDE
TECHNIQUE**
74,7%



**DEMANDE
ADMINISTRATIVE**
16,0%



Benchmark :



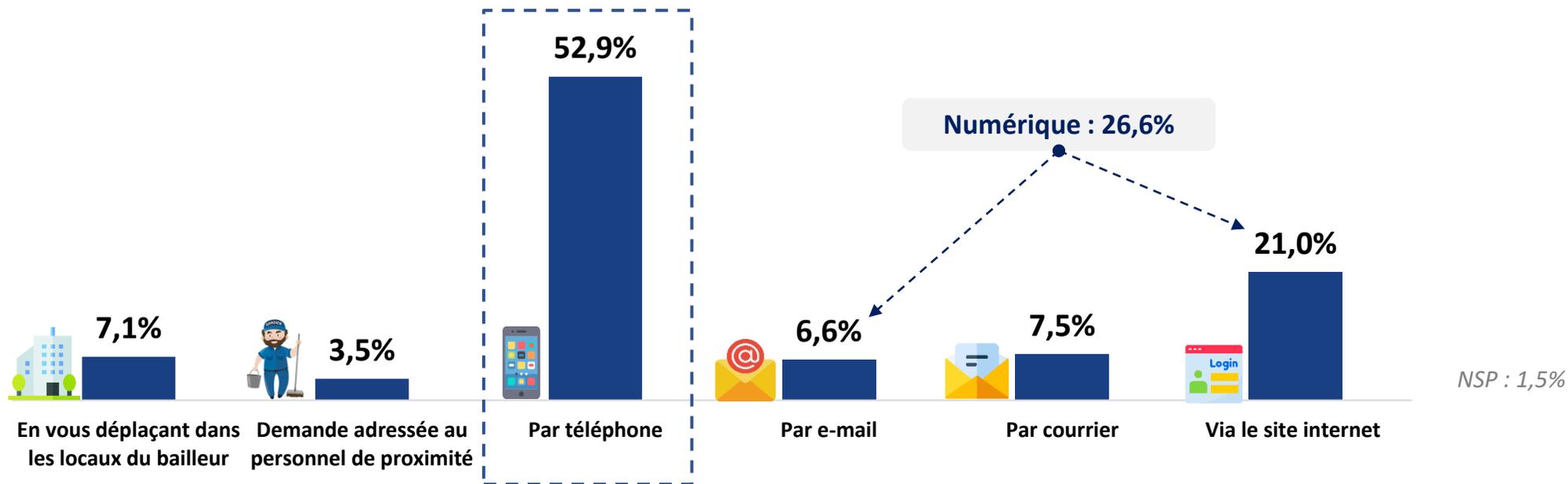
- Demande Technique : **69,7%** | **63%**
- Demande Administrative : **23,6%** | **31%**



Canal de la demande

Op14. Quel moyen avez-vous utilisé pour faire cette demande, en premier, parmi les choix suivants ?

Base : 482 locataires ayant fait une demande



12,3%

4,1%

58,5%

10,1%

6,6%

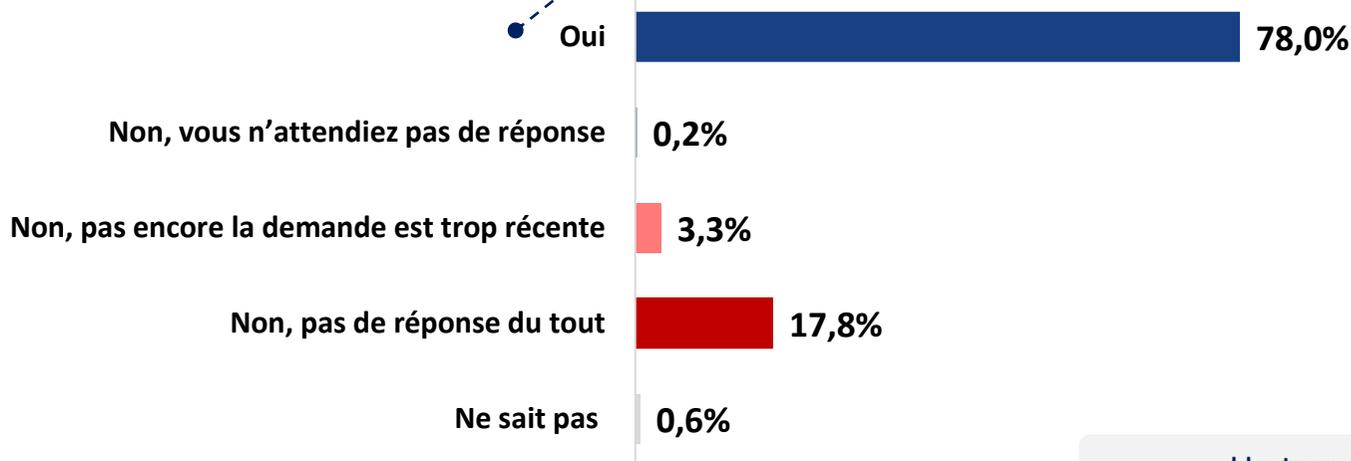
7,0%

Complémentarité et efficacité des composantes de la proximité avec la concentration de **80% des demandes** entre le téléphone et le digital.

Réponse à la demande et taux de relance

Op16. Avez-vous eu une réponse à votre demande ?

Base : 482 locataires ayant fait une demande



Selon le motif de la demande:
 Technique parties communes (86%)
 Technique logement (82%)
 Administratif-Loyer, charges (76%)
 Voisinage / Tranquillité (70%)
 Mutation (57%)



Benchmark

68,9%

0,8%

4,9%

25,0%



Benchmark

71%

28%

Un taux de réponse élevé ...

Op17. Avez-vous dû relancer votre bailleur pour obtenir une réponse ou pour que votre demande soit traitée ?

Base : 482 locataires ayant fait une demande



43,6% des demandes ont fait l'objet d'une relance



Benchmark

46,1%



Benchmark

49%

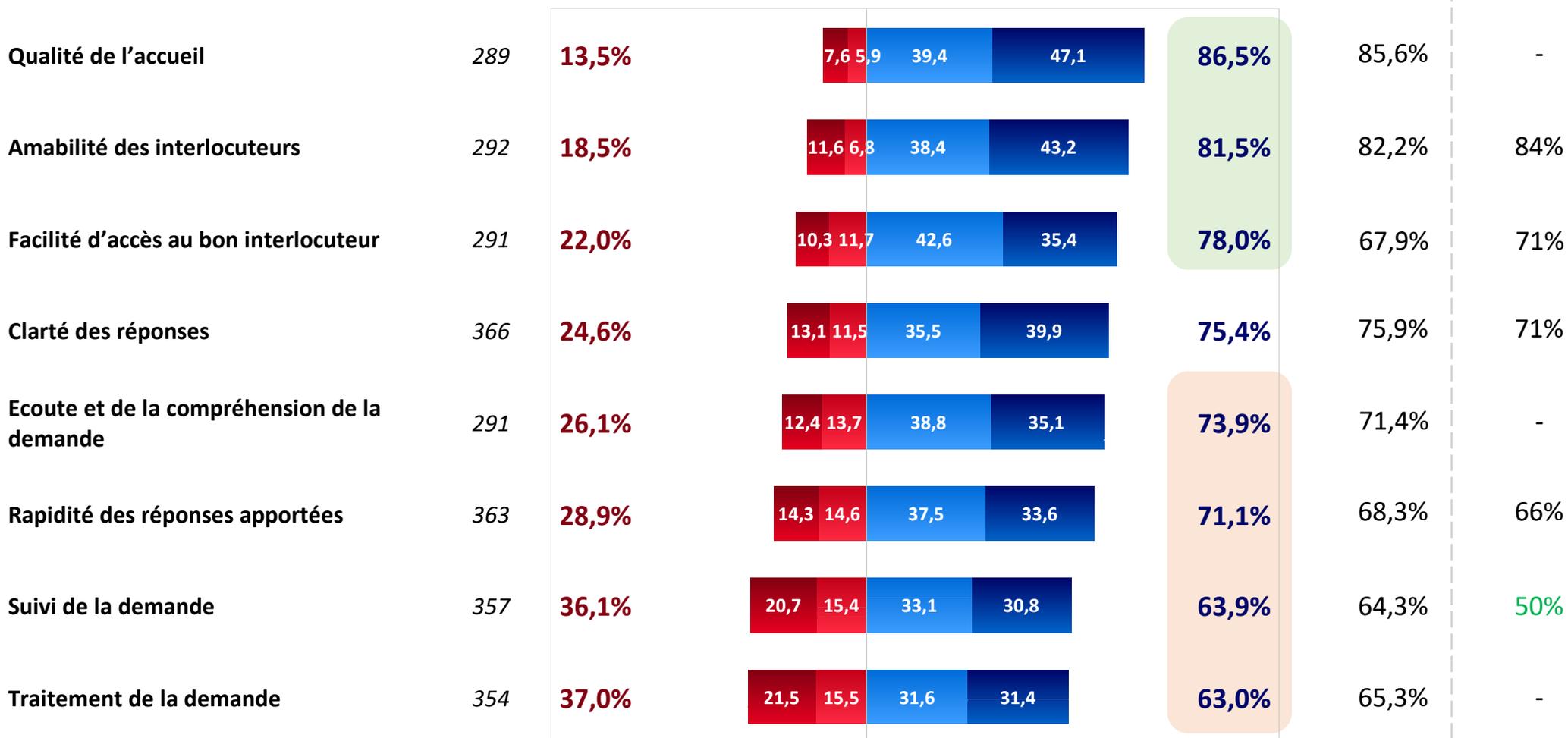
... permettant d'éviter les relances.

Evaluation du traitement de la demande

TC33. Globalement, concernant cette demande, vous êtes... TC28. à TC32. Concernant cette demande, êtes-vous (...) ? Bases Base : locataires ayant fait une demande

PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Plutôt / Très



Une exigence constante des locataires sur le **suivi de leurs demandes.**



Intervention suite à la demande

TC35. Y a-t-il eu une intervention suite à votre demande ?

Base : 360 locataires ayant une intervention technique



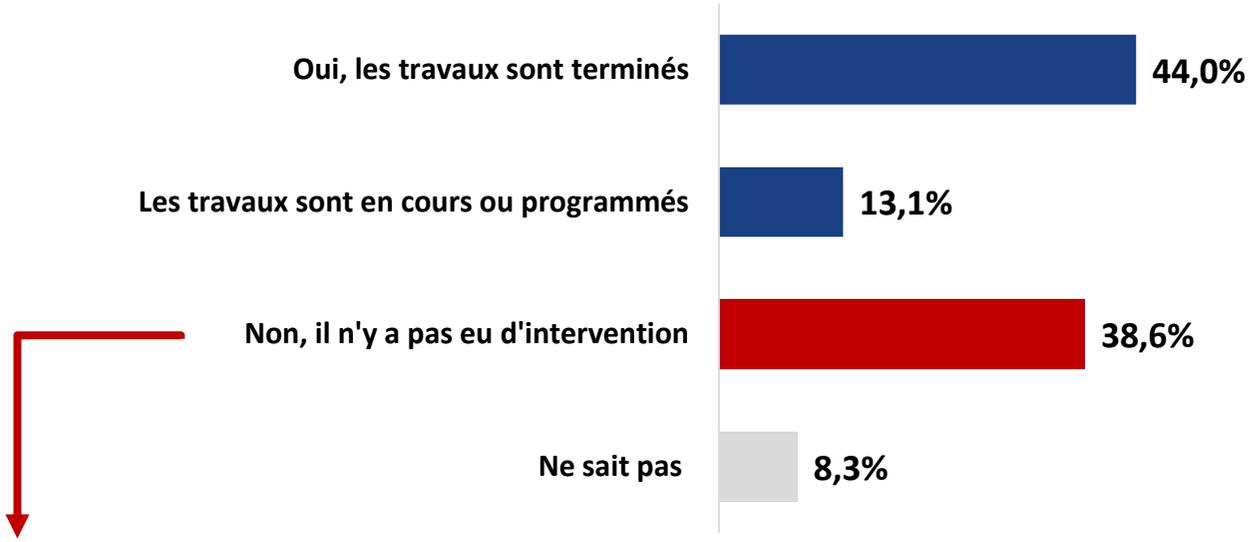
Benchmark

56,7%



Benchmark

64%



Taux d'intervention : 53,1%

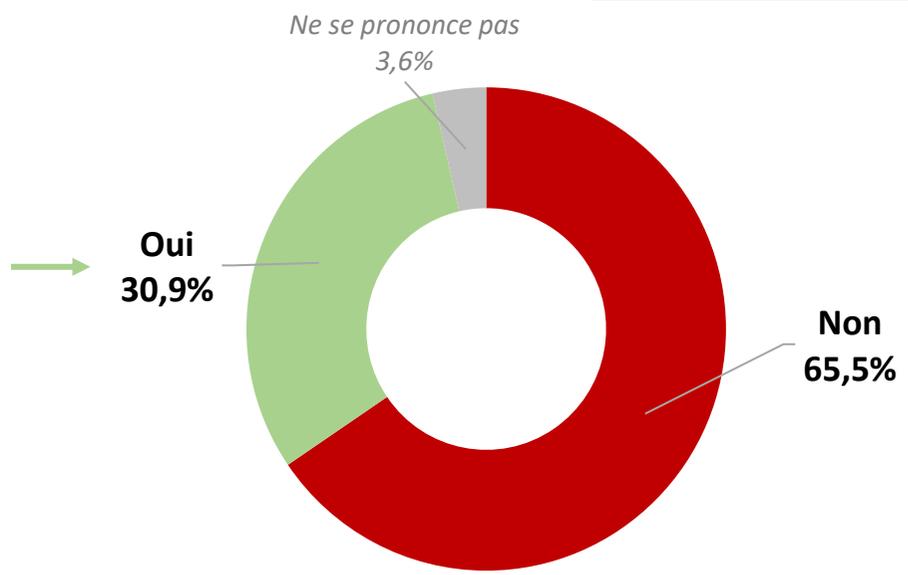


TC36. Vous a-t-on expliqué pourquoi il n'y aurait pas d'intervention ?

Base : 139 locataires qui n'ont pas d'intervention prévue

Nécessité de justifier toute absence d'intervention.

- Oui et vous étiez d'accord : **10,8%**
- Oui mais vous n'étiez pas d'accord : **20,1%**





Benchmark

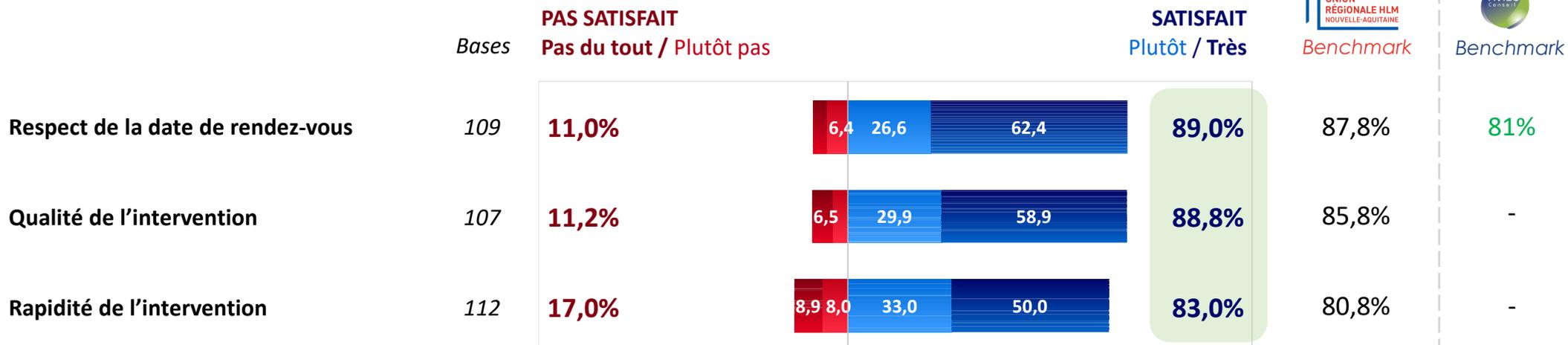
68,1%



Evaluation de la qualité de l'intervention

TC37 à TC39. Concernant cette intervention, êtes-vous (...) ?

Base : locataires avec une intervention réalisée dans leur logement

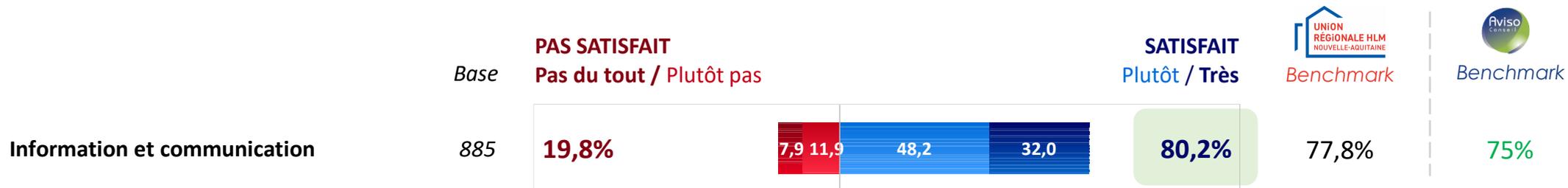


Une qualité d'intervention très bien évaluée.

Information et communication

TC40. Globalement, concernant l'information et la communication de votre bailleur êtes-vous (...) ?

Base : ensemble des locataires

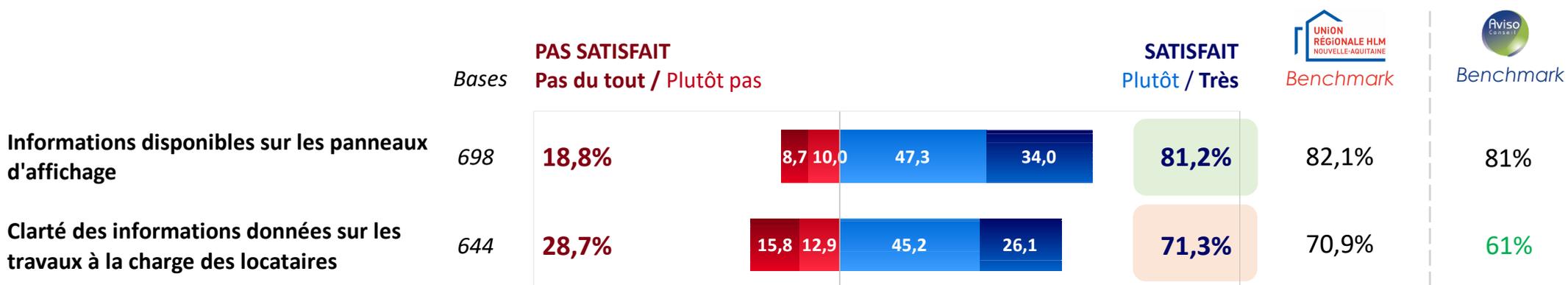


Une **communication efficace** du bailleur à enrichir d'un retour auprès des locataires en **cas de demande**.

- ⚠ Pas de réponse à la demande (60%)
- ⚠ A relancé le bailleur (67%)

Op23 à Op24. Plus précisément, que pensez-vous...

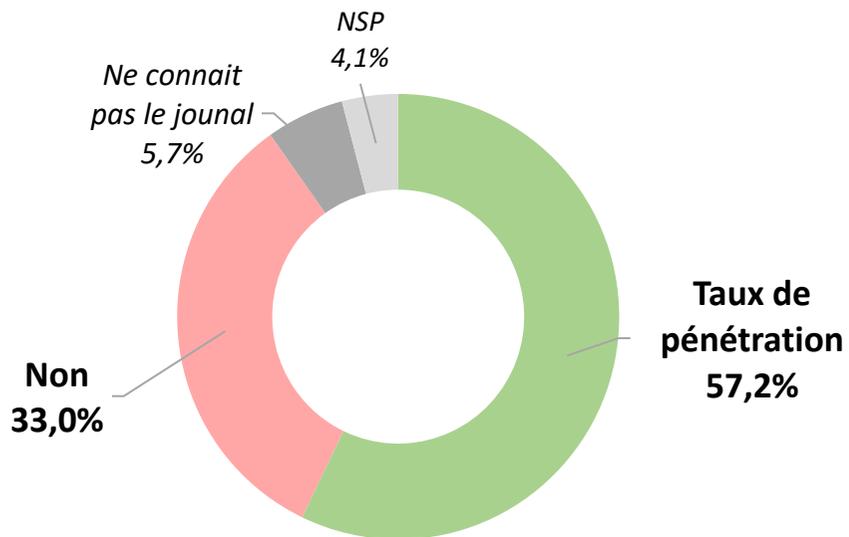
Base : ensemble des locataires



Message attendu sur la prise en charge des travaux locatifs pour diminuer les sollicitations, les relances et augmenter la satisfaction.

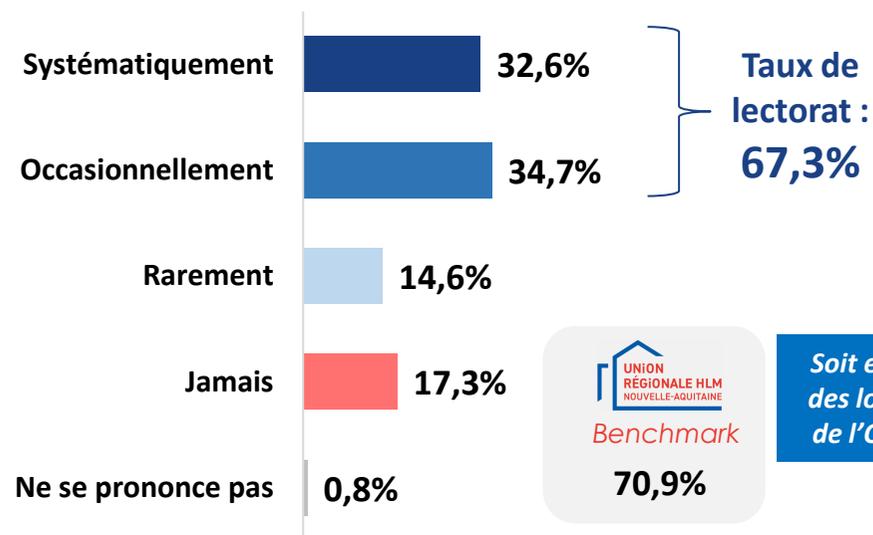
Op25. Recevez-vous le journal des locataires de votre bailleur ?

Base : ensemble des locataires



Op26. Le lisez-vous ?

Base : 527 locataires qui reçoivent le journal



Op27. Êtes-vous (...) de son contenu ?

Base : locataires qui lisent le journal

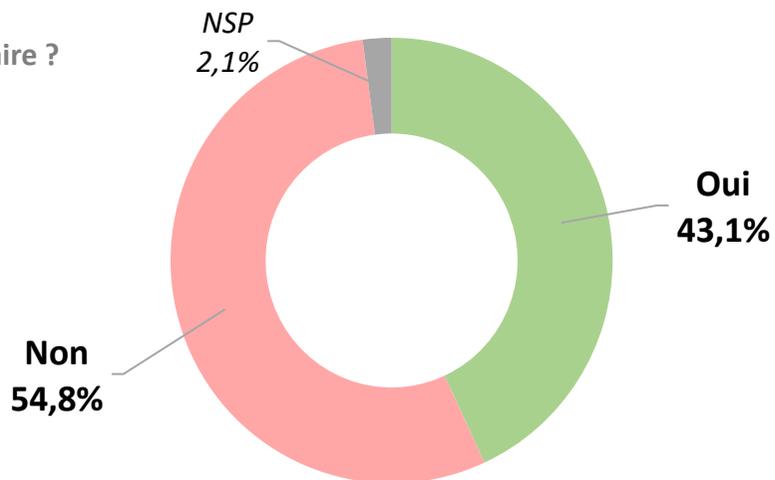


Espace client locataire

Op30. Utilisez-vous votre espace client locataire ?

Base : ensemble des locataires

Promouvoir l'espace locataire...



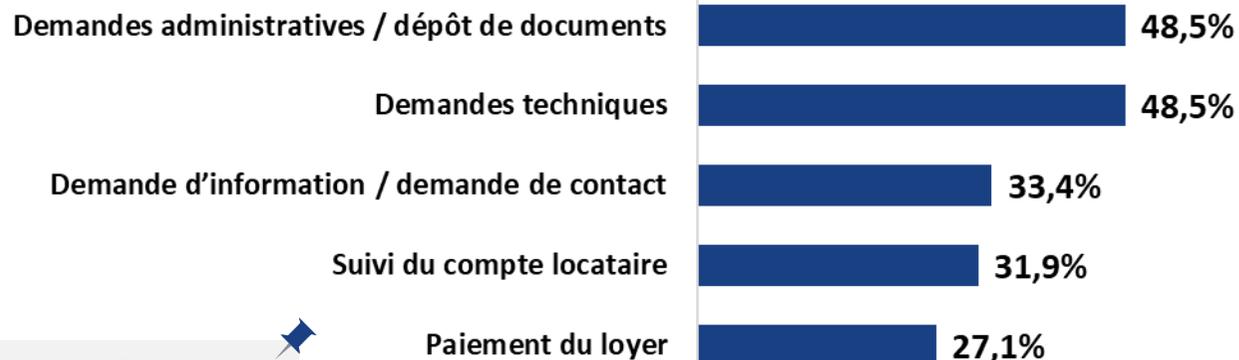
⊕ Les profils qui utilisent davantage l'espace client locataire



Op31. Pour quels motifs l'utilisez-vous ?

Base : 398 locataires qui utilisent l'espace client locataire

Question à choix multiples



... dont les usages sont multiples...

Base PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Plutôt / Tout à fait

UNION RÉGIONALE HLM NOUVELLE-AQUITAINE
Benchmark

Espace client locataire

395

14,7%

5,1 9,6 43,8 41,5

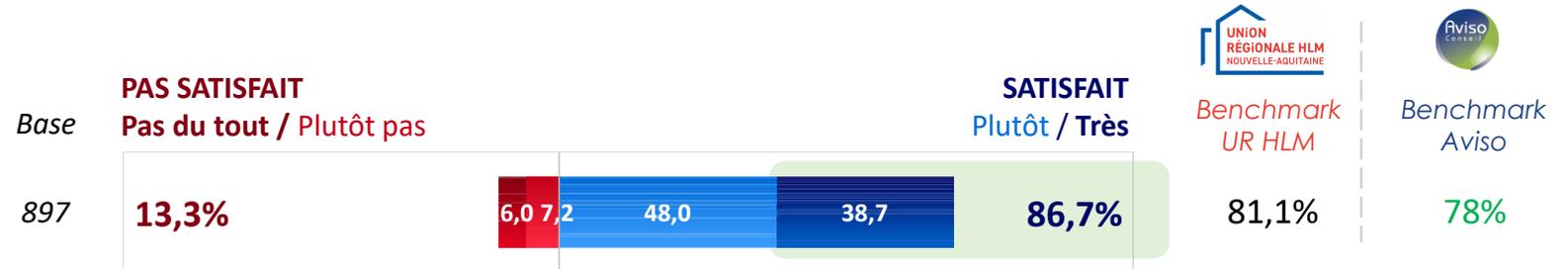
85,3%

86,8%

... et avec un fort potentiel d'attractivité.

Rappel de la satisfaction globale

Base : ensemble des locataires



Les résultats de cette étude 2023 font de l'Office 64 **un bailleur de référence en termes de satisfaction locataires sur son territoire, régionalement et nationalement** en regard des standards de la profession.

Dans ce contexte d'évaluation, les **ambitions** du bailleur seront de **maintenir ce niveau d'excellence**.



Satisfaction Locataires

Mesure 2023

TABLEAU D’AFFICHAGE HALL RESIDENCE

AVANT

Panneaux d’affichage

Le panneau 6 volets :

- Les notes obligatoires :
 - o Interdiction de fumer
 - o Infos pratiques et les coordonnées des représentants des locataires
- Les notes permanentes :
 - o Consignes de tri
 - o Le bien vivre ensemble
 - o Les fréquences de passage
- Les notes temporaires : 1 emplacement



Trième pour recycler!
à l'usage des résidents

Residus: Papiers et bâches en plastique

Emballages métalliques
bouteilles de conserve, boîtes en aluminium

Cartons et briques alimentaires

Papiers, journaux, revues et magazines

Bouteilles, pots et bouchons en verre (sans colorant)

À mettre dans la poubelle noire ou en sachets en plastique dans des poubelles.

DÉCHETTERIES

ANGLET 17 Avenue de l'Adour	BAYONNE Rue Corsaire Soustra ZA St Frédéric
Déchetterie Ouverte du Lundi au samedi de 8h à 12h45 et de 13h30 à 18h00 Dimanche de 9h00 à 12h00 Ouverte les jours fériés de 8h00 à 12h00, sauf le 1 ^{er} mai, le 25 décembre et le 1 ^{er} janvier	Déchetterie Ouverte du lundi au samedi de 8h00 à 12h45 et de 13h30 à 18h00 Dimanche de 9h00 à 12h00 Ferme les jours fériés

OFFICE 64 de l'Habitat
5 allée de Laplane
C.S. 88531
64185 BAYONNE cedex
☎ 05 59 43 86 86

AGENCE CENTRE OUEST
64100 BAYONNE
☎ 05 59 43 86 54
Bureau ouvert de lundi au vendredi
de 9h-12h à 13h-16h et de 17h-19h à 17h-19h

ANGLET – « Bonne fontaine »
Mme Joëlle RICHE, responsable d'immeuble
Présente sur place le Lundi et Mercredi de 9h15 à 12h15
Le Mardi-Jeudi-Vendredi de 8h15 à 12h15
☎ 06 07 15 67 72

N° D'ASTREINTE ☎ 05 59 43 86 84
(le soir et le week-end, en cas d'urgence technique grave)

Maintenance des appareils à gaz et dispositifs de ventilation :
Société ENGIE HOME SERVICES ☎ 05 59 42 49 02

Maintenance de la robinetterie :
Société C.G.E.S ☎ 05 59 51 99 27

NUMEROS D'URGENCE
POLICE : 17
POMPIERS : 18
SAMU : 15

Représentants des Locataires
Membres du Conseil d'Administration et du Conseil de Concertation Locative

M. Roger KUBLER	Mme Josiane LAFAURIE	M. Pierre MENDIBOURE	M. Mohamed TALALLOUT
F.L.C. 06 08 84 67 84 fck@v6.fr	C.N.L. 06 11 20 08 58 csl64@wanadoo.fr	C.L.C.V. 05 59 50 08 68 tbl64@orange.fr	A.F.L. 05 59 37 19 56 af.office@orange.fr

Autres Associations Membres du Conseil de Concertation Locative

Mme Maïder JAUREGUBERRY	Mme Sylvie SERRE
C.S.I. 05 59 50 14 09 csi64@wanadoo.fr	A.F.O.C. 06 81 46 72 61 sylvie.serre@dufia.finances.gouv.fr

l'OFFICE64 de l'Habitat

ANGLET « BONNE FONTAINE »

ENTRETIEN DES PALIERS ET ESCALIERS

ENTREE n° 28 A

Palier et escalier du 3^{ème} au 2^{ème} étage :

Du 1 ^{er} au 08 inclus	Locataire du logement n° 14
Du 09 au 16 inclus	" " " n° 13
Du 17 au 24 inclus	" " " n° 12
Du 25 au 30 (31) inclus	" " " n° 11

Palier et escalier du 2^{ème} au 1^{er} étage :

Du 1 ^{er} au 08 inclus	Locataire du logement n° 10
Du 09 au 16 inclus	" " " n° 09
Du 17 au 24 inclus	" " " n° 08
Du 25 au 30 (31) inclus	" " " n° 07

Palier et escalier du 1^{er} étage au rez-de-chaussée :

Du 1 ^{er} au 08 inclus	Locataire du logement n° 06
Du 09 au 16 inclus	" " " n° 05
Du 17 au 24 inclus	" " " n° 04
Du 25 au 30 (31) inclus	" " " n° 03

Palier du rez-de-chaussée :

Du 1 ^{er} au 15 inclus	Locataire du logement n° 02
Du 16 au 30 (31) inclus	" " " n° 01

AFIN QUE LE GROUPE IMMOBILIER CONSERVE SON CARACTÈRE AGREABLE, IL CONVIENT QUE CHAQUE LOCATAIRE RESPECTE SON TOUR D'ENTRETIEN

INTERDICTION DE FUMER

Fumer ici vous expose à une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites judiciaires.

Pour arrêter de fumer, faites-vous aider en appelant le :
39 89 (0,15€/min depuis un poste fixe, Tabac Info Service)

Créé en 2008 - 1388 du 13 novembre 2008 fixe les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif

**NOTE
PONCTUELLE**

OFFICE 64 de l'Habitat

LE BIEN ÊTRE DE TOUS DEPEND DE LA BONNE VOLONTE DE CHACUN

LE RESPECT DE QUELQUES REGLES PARTICIPE A L'AMELIORATION DU CADRE DE VIE

- L'utilisation du palisson permet de maintenir la propreté des escaliers.
- Penser à refermer la porte d'entrée empêche les chiens errants de pénétrer dans les bâtiments et souler les parties communes ; cela permet également de maintenir la température dans les immeubles.
- Ramasser les journaux et prospectus publicitaires évite qu'ils ne jonchent le sol et améliore l'aspect des halls d'entrée.
- Veiller à ne pas avoir un comportement bruyant dans les logements et dans les parties communes participe au respect du voisinage.
- La surveillance des animaux domestiques par leurs propriétaires permet à tous d'avoir une cité plus propre.

L'adhésion de chacun à ces recommandations doit permettre à tous les locataires de vivre dans des conditions plus agréables.

16:49 16/FÉV/2017

Charte graphique à établir



RENFORCER NOTRE PRÉSENCE

- Des services de proximité harmonisés et généralisés au sein de toutes nos résidences
- Un personnel de terrain impliqué et engagé sur tout le territoire

Thèmes de notes :

- Absence et remplacement des personnels d'immeubles : sms ou mail, tableaux numériques
- Mise en place d'un PI ou nouvelles sté de nettoyage : tableau affichage ou tableau numérique
- Planning de fréquence de nettoyage



FAVORISER LE LIEN

- Le bien vivre ensemble développé par des animations de quartiers
- Un dialogue engagé avec les locataires et leurs représentants pour répondre au mieux à leurs besoins
- Une connexion et des interactions favorisées par un accompagnement individualisé au numérique

Thèmes de notes :

- Affiches sur les animations et projets (chantiers, jeunes, bricobus, jardins, ateliers...): conservation de la charte graphique + picto
- Affichage pour des réunions en pied d'immeuble, ateliers pédagogiques
- Inaugurations, immobilisations places parking ou espaces commune pour un évènements



AMÉLIORER VOTRE CONFORT ET VOTRE CADRE DE VIE

- Une veille technique périodique opérée par notre personnel de terrain (entretien, maintenance et bonne tenue des bâtiments...)
- Un traitement et un suivi optimisés des travaux réalisés dans les résidences

Thèmes de notes :

- Notes infos travaux, passage entreprises : sms, mail et tableaux affichage
- Visites techniques de logements : sms mails courriers
- Infos liées aux réhabilitations : affichage



ADAPTER NOTRE COMMUNICATION À VOS BESOINS

- Des moyens d'information diversifiés (SMS, courriers, mailing, site internet, affichage...)
- Une communication simplifiée et un accès aux services personnalisé (Portail Locataire, numéro de téléphone dédié, visio)

Thèmes de notes :

- Infos ouvertures et fermetures des agences
- Affiches sur le portail locataire
- Fiches d'info pratiques sur nos points de contacts, les numéros d'urgence : tableau d'affichage et numérique



RENFORCER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENNELLE ET LE RESPECT

- Une présence active sur le terrain en lien avec les partenaires locaux
- Des actions de sensibilisation (respect des règles de vie en collectivité, éco-citoyenneté, tri des déchets...)

Thèmes de notes :

- Rappel au règlement intérieur
- Tri des déchets
- Notes sur le cadre de vie, stationnement, jeux d'enfants, prévention des risques et sécurité, hygiène

Campagne Proximité Affiche A3

⊕ DE PROXIMITÉ POUR ⊕ DE SÉRÉNITÉ



RENFORCER NOTRE PRÉSENCE

- Des services de proximité harmonisés et généralisés au sein de toutes nos résidences
- Un personnel de terrain impliqué et engagé sur tout le territoire

AMÉLIORER VOTRE CONFORT ET VOTRE CADRE DE VIE

- Une veille technique périodique opérée par notre personnel de terrain (entrées, maintenance et bonne tenue des bâtiments...)
- Un traitement et un suivi optimisés des travaux réalisés dans les résidences

FAVORISER LE LIEN

- Le bien vivre ensemble développé par des animations de quartiers
- Un dialogue engagé avec les locataires et leurs représentants pour répondre au mieux à leurs besoins
- Une connexion et des interactions favorisées par un accompagnement individualisé au numérique

ADAPTER NOTRE COMMUNICATION À VOS BESOINS

- Des moyens d'information diversifiés (SMS, courriers, mailing, site Internet, affichage...)
- Une communication simplifiée et un accès aux services personnalisé (Portail Locataire, numéro de téléphone dédié, visio)

RENFORCER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE ET LE RESPECT

- Une présence active sur le terrain en lien avec les partenaires locaux
- Des actions de sensibilisation (respect des règles de vie en collectivité, éco-citoyenneté, tri des déchets...)



Retrouvez les informations sur www.office64.fr

Campagne Incivilités
Affiche A3

**+ DE RESPECT POUR
+ DE SÉRÉNITÉ**

*Le personnel de l'OFFICE64 vous écoute et vous accompagne.
Comme vous, il a le droit au respect.*



**Insultes, menaces
et dégradations sont
Punies par la loi**

STOP L'OFFICE64 S'OPPOSE À
TOUTE FORME D'INCIVILITÉ

**+ DE RESPECT POUR
+ DE SÉRÉNITÉ**

*Le personnel de l'OFFICE64 vous écoute et vous accompagne.
Comme vous, il a le droit au respect.*



**Insultes, menaces
et dégradations sont
Punies par la loi**

STOP L'OFFICE64 S'OPPOSE À
TOUTE FORME D'INCIVILITÉ