

# Atelier Satisfaction locataires - Salle Pradel -



# Objectifs de l'atelier

Pour **augmenter la satisfaction locataire** comment pouvons nous anticiper et éviter la réclamation locataire sur la propreté de nos résidences à travers 3 axes :

**La  
remontée  
d'anomalie**

**Le bilan  
propreté**

**La relation  
des parties  
prenantes**

# Thématique 1 : remontée d'anomalies techniques

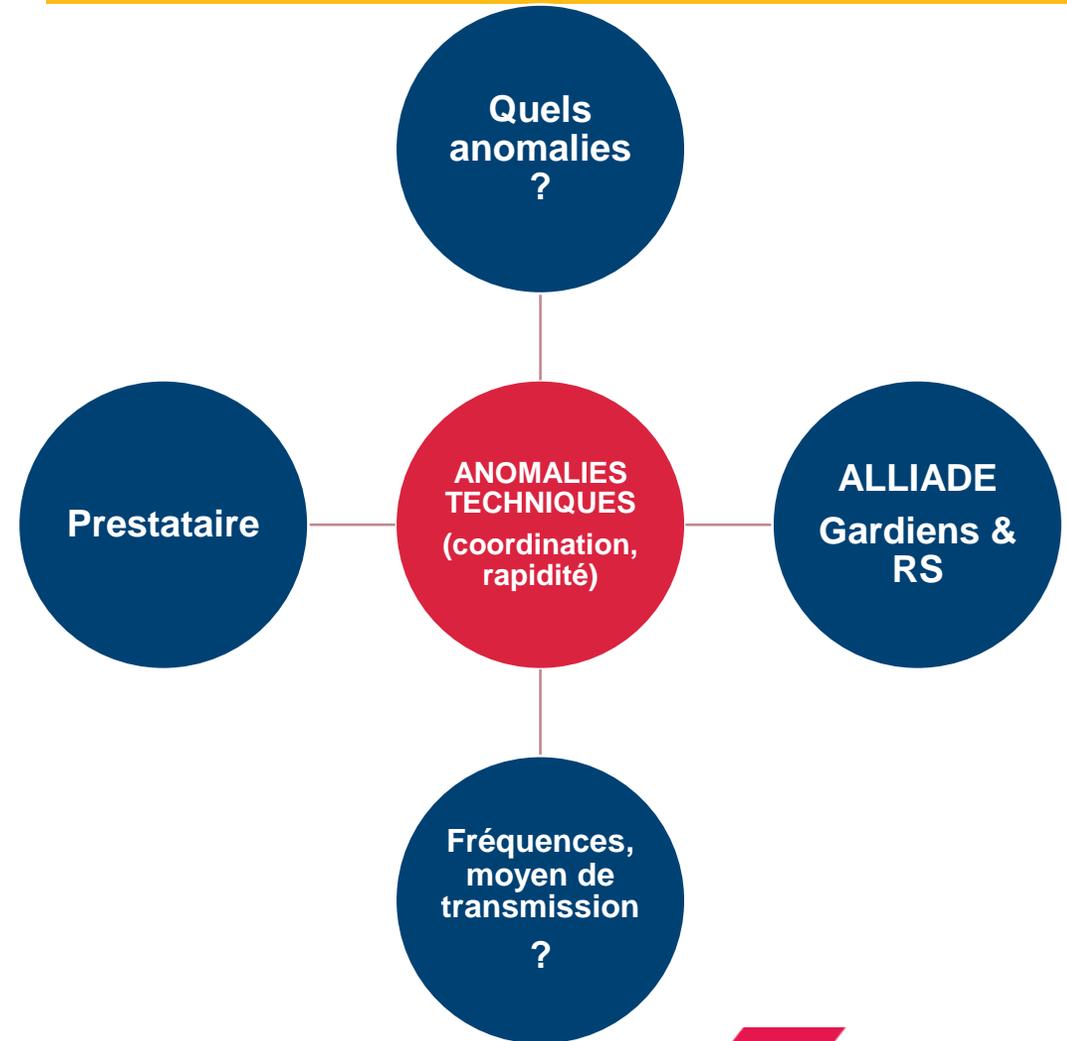
Nous sommes confrontés quotidiennement à de nombreux problèmes techniques (Vitres cassées, ampoules grillées, encombrants, vandalisme, etc.)

Des anomalies techniques qui nécessitent parfois une intervention rapide.

1- Selon-vous, peut-on intégrer un temps de veille technique dans le quotidien des entreprises de nettoyage ? (ex: temps dédié à la veille technique ?)

2- Schéma

3- Connaissez-vous un meilleur moyen de détection de l'anomalie technique ou avez-vous des idées ? Comment optimiser le suivi de l'anomalie ?



# Thématique 2 : Bilan propreté des résidences

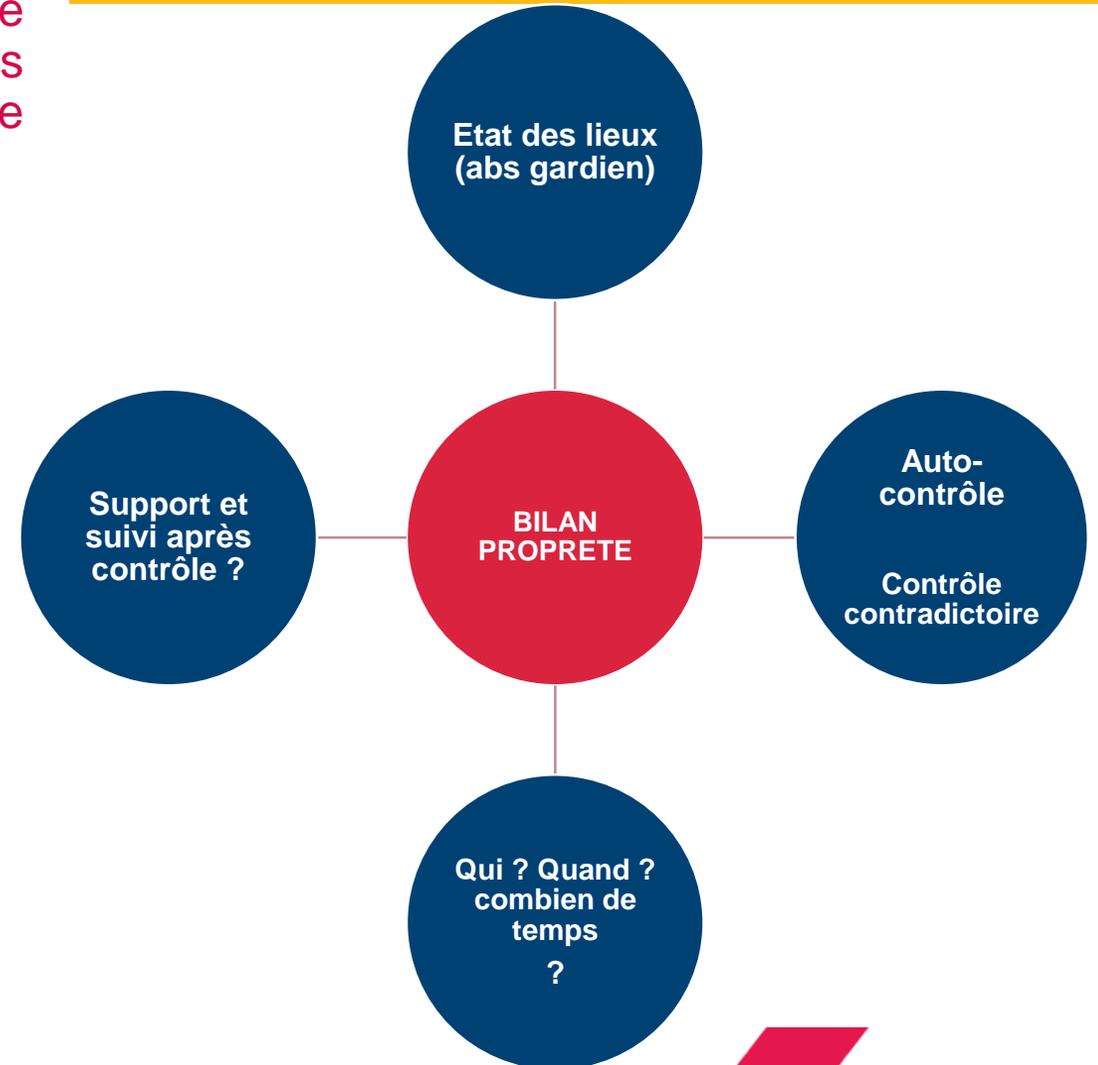
Nous avons une obligation de suivi de l'état de propreté de nos résidences. Les résidences gérées exclusivement par nos prestataires de nettoyage rentrent également dans cette obligation.

1- Comment encourager une collaboration commune entre :

- Nos personnels de proximité
- Entreprises de nettoyage dans le cadre d'un suivi propreté de nos résidences ? (*implication du salarié, relation gardien RC/Salariée encadrant*)

2- Schéma

3- Quelles solutions et suivi en cas de contrôle non concluant ?



# Thématique 3 : Relation tripartite

(Alliade Habitat, Locataire,  
Entreprise de nettoyage)

Le nettoyage des parties communes représente une grande partie des charges locatives.

De ce fait, les locataires attendent une qualité de prestation conforme à leurs attentes.

D'où l'importance d'intégrer le locataire dans une démarche d'amélioration continue.

1- Comment peut-on créer un lien entre locataires et entreprise de propreté ? (Courriers, communication, affichage, rencontre ...)

2- Comment impliquer davantage le locataire dans le maintien de la propreté ? (auto-gestion, locataire référent ...)

3- Quelles décisions prendre en commun ? (Fréquence de nettoyage, cahier des charges ...)



4- Comment prendre en compte la satisfaction du locataire ? (enquête, indicateurs ...)

5- Comment prendre en compte les réclamations locataires ? (Suivi de la réclamation, process..)

# MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

Alliade Habitat   
Groupe ActionLogement

Siège social : 169-173 Avenue Jean Jaures – 69007 Lyon – Tél : 04 72 89 22 22