



MIEUX
CONNAÎTRE
LE MÉTIER
DE VOTRE
GARDIEN.NE

Votre gardien.ne

Votre interlocuteur.trice
privilégié.e



Sommaire

LES MISSIONS PRINCIPALES DE VOTRE GARDIEN.NE **PAGE 4**

- Assurer la propreté et la qualité de vie au sein de la résidence
- Être votre premier interlocuteur
- Gérer vos réclamations
- Contrôler les prestations des entreprises
- Surveiller la sécurité et les abords de la résidence

DISPONIBLE OUI, MAIS PAS N'IMPORTE QUAND ! **PAGE 6**

- Les horaires de votre gardien.ne
- Le planning des tâches d'entretien

BIEN ÉQUIPÉ.E.S, BIEN FORMÉ.E.S **PAGE 8**

- Des nouveaux matériels pour l'entretien
- Des formations sur mesure

RESPECTEZ LE TRAVAIL DE VOTRE GARDIEN.NE **PAGE 12**

- Soyez prudents
- Soyez responsables

Présent.e au sein de votre résidence, votre gardien.ne est un maillon clé, non seulement dans votre quotidien, mais également dans votre relation avec IDF Habitat. Son rôle de proximité est primordial.

A la fois polyvalent.e et professionnel.le, il .elle est là pour répondre à vos questions et vous aider à résoudre, dans la mesure du possible, vos problèmes du quotidien. A ce titre, son rôle va bien au-delà des missions d'entretien ménager, qu'on lui attribue traditionnellement. Petit tour d'horizon du métier de gardien. Un métier qui contribue chaque jour à assurer et améliorer la qualité de service.

LES MISSIONS PRINCIPALES DE VOTRE GARDIEN.NE

Un travail a été réalisé en 2023 avec les gardien.nes afin de mieux définir leurs missions et organiser de manière optimale leur planning quotidien et hebdomadaire.

Dans le même temps, ce travail nous a permis d'optimiser les charges locatives, puisque des missions, en particulier de ménage, autrefois réalisées par des entreprises extérieures, sont désormais assurées par votre gardien.ne.



ASSURER LA PROPRETÉ ET LA QUALITÉ DE VIE AU SEIN DE LA RÉSIDENCE

- **Gérer** toutes les petites réparations (changement d'une ampoule...)
- **Réaliser** le ménage d'une partie ou de toutes les parties communes (en fonction des résidences)
- **Garantir** la propreté des abords extérieurs de la résidence
- **Assurer** la gestion des déchets : sortie/entrée des conteneurs ordures ménagères

ÊTRE VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR

- **Répondre** à toutes vos questions et vous informer
- **Contribuer** au bien vivre ensemble en participant à des activités permettant de développer la convivialité et le lien social (animations, réunions locataires...)
- **Faire visiter** les logements vacants aux candidats
- **Réaliser** les états des lieux à l'entrée des locataires
- **Prévenir** les conflits et les troubles de voisinage

Enquête de satisfaction : Votre gardien.ne, votre interlocuteur.trice privilégié.e



Menée de juillet à août 2023, sur un échantillon représentatif de nos locataires, soit 1 200 au total, la dernière enquête de satisfaction a montré que vous appréciez particulièrement la relation avec votre gardien(ne). Vous êtes 76% à considérer votre gardien.ne comme un.e interlocuteur.trice privilégié.e. Ils.elles sont en effet des acteurs.trices clés du bien vivre ensemble : leur travail et leur implication rendent souvent vos résidences bien plus agréables.

Médiateurs.trices, les gardien.nes ont un rôle important dans vos contacts avec IDF Habitat, mais également dans les relations entre les locataires eux-mêmes. Ils.elles ont une connaissance de leur environnement et des habitants, qui leur permet d'intervenir au bon moment, et de la bonne manière.



Une question ? Une réponse !

Que faire si mon badge parking ne fonctionne plus ?
Après de qui me renseigner en cas de problème sur mon loyer/ ma quittance ?
A qui envoyer mon attestation d'assurance ?
Quel prestataire contacter si j'ai un problème avec ma chaudière ?

En tant que premier interlocuteur au sein de votre résidence, votre gardien(ne) est là pour vous renseigner et vous apporter toutes les informations de 1^{er} niveau.

CONTRÔLER LES PRESTATIONS DES ENTREPRISES

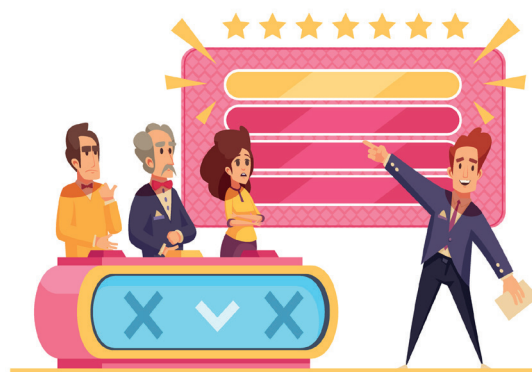
- **Accueillir** les entreprises
- **Vérifier** la bonne réalisation des travaux

SURVEILLER LA SÉCURITÉ DE LA RÉSIDENCE ET LES ABORDS

- **Contrôler** les équipements de sécurité de la résidence (extincteurs...)
- **Garantir** le fonctionnement des équipements et signaler les éventuels dysfonctionnements

GÉRER VOS RÉCLAMATIONS

- **Enregistrer** vos réclamations
- **Vous informer** sur le suivi de vos demandes



DISPONIBLE OUI, MAIS PAS N'IMPORTE QUAND !

Le planning des tâches de votre gardien.ne est affiché dans les halls et consultable par tous. Il est découpé en plages horaires dédiées et définit ainsi des temps spécifiques pour chaque mission : relation avec les locataires et entreprises prestataires, gestion administrative, entretien des parties communes, veille technique... Cette planification permet d'organiser les activités de votre gardien.ne et d'avoir une répartition pertinente du temps. N'hésitez pas à le consulter : vous connaîtrez ainsi les moments adéquats, durant lesquels le.la contacter.

LES HORAIRES DE VOTRE GARDIEN.NE

Du lundi au jeudi

8h00 à 12h00

14h00 à 18h00

Le vendredi

8h00 à 12h00

14h00 à 16h00



PENSEZ-Y !

**MISES BOUT À BOUT, LES
PETITES INTERRUPTIONS,
MÊME INSIGNIFIANTES,
PEUVENT ENGENDRER
UN RETARD CONSÉQUENT
POUR LE TRAVAIL DE VOTRE
GARDIEN.NE.**



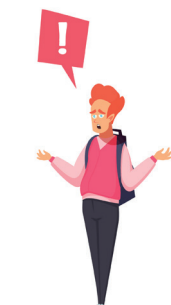
**Je vais voir mon.ma gardien.ne durant
les temps consacrés aux permanences
en loge pour :**

- Poser des questions
- Demander des informations (quittance, assurance, etc.)
- Faire une réclamation
- Etc.



**Sauf urgence, j'évite de déranger mon.
ma gardien.ne quand :**

- Il.elle fait le ménage dans parties communes et s'occupe des conteneurs
- Il.elle s'occupe de la propreté des espaces extérieurs
- Il.elle est avec une entreprise extérieure
- Etc





MON.MA GARDIEN.NE N'EST PAS À SA LOGE. JE FAIS QUOI ?

Il arrive que votre gardien.ne ne soit pas à sa loge, car, comme vous pourrez le constater sur le planning, il.elle a un certain nombre d'obligations quotidiennes. S'il.sil elle n'est pas à son bureau, c'est qu'il.elle est occupé.e dans les espaces extérieurs de votre résidence, dans les parties communes, ou chez un locataire.

N'hésitez pas à consulter son planning pour connaître les heures de permanence en loge. En cas d'urgence (incidents graves du type coupure électrique, inondation, etc.), vous pouvez le contacter sur son portable. Le numéro est indiqué sur un affichage à la loge et dans les halls. Pour les urgences les plus graves (incendie...) adressez-vous aux services d'urgence traditionnels :

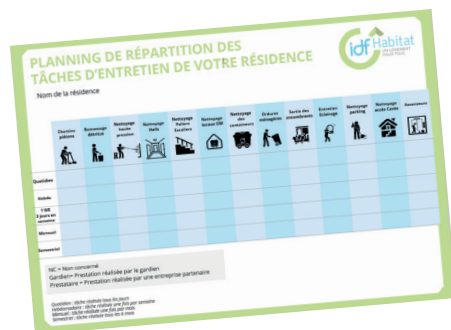
Pompier 18

SAMU 17

Police 15

LE PLANNING DES TÂCHES D'ENTRETIEN

Ramassage des déchets, nettoyage des halls, paliers, escaliers, sortie des encombrants, entretien de l'éclairage, etc : un planning de répartition des tâches d'entretien est affiché dans le hall de votre résidence. Il présente les différentes prestations de ménage réalisées par votre gardien.ne, ou par une entreprise prestataire sous contrat avec IDF Habitat, ainsi que leur fréquence.



BIEN ÉQUIPÉ.E.S BIEN FORMÉ.E.S

On a coutume de dire qu'on reconnaît un bon ouvrier à ses outils. Partant de ce principe, nous avons souhaité revoir les protocoles de nettoyage et les matériels dont nos gardien.ne.s sont équipé.e.s pour entretenir les résidences. Nous nous sommes ainsi fait accompagner par un consultant spécialisé en propreté. Grâce à un audit et un état des lieux complet de notre patrimoine, il a identifié les besoins en termes de techniques, de temps et de matériels pour réaliser un travail de qualité pour les tâches de ménage et les sorties/rentreées des déchets ménagers, et dans de bonnes conditions.

DES NOUVEAUX MATÉRIELS POUR L'ENTRETIEN

Nos gardien.ne.s vont ainsi être équipé.e.s avec des nouvelles machines choisies en fonction des besoins, caractéristiques et spécificités de leurs résidences :

nombre de halls et d'étages, présence d'un ascenseur, sols, surfaces à nettoyer, local ordures ménagères, etc. L'objectif est naturellement d'optimiser l'entretien des résidences, tout en facilitant certaines actions, mais aussi et surtout de réduire la pénibilité des tâches, et donc le risque d'accident.



Le «tire conteneur» tracteur :

Dédié à la sortie des ordures ménagères : il permet de déplacer les conteneurs plus facilement. Il est complété par un positionneur, qui facilite la manipulation des bacs et donc leur nettoyage.



Les franges pré-imprégnées :

Utilisées pour nettoyer les sols, les franges remplacent sur le balai les traditionnelles serpillères. Elles sont imprégnées avec une solution détergente ou désinfectante, et permettent ainsi d'éviter le trempage répété de la frange dans le seau et l'essorage avec la presse ou les mains. Elles sont réutilisables



Le nettoyeur de sol

Pratique et hyper maniable pour nettoyer les grandes et moyennes surfaces



L'aspirateur dorsal :

Porté sur les épaules, cet outil maniable est utilisé pour nettoyer à la fois les sols, en particulier les escaliers, et les recoins difficiles d'accès et en hauteur, par exemple pour enlever les toiles d'araignées, ou nettoyer les rainures des ascenseurs

DES FORMATIONS SUR MESURE

Nos équipes de gardien ont reçu des formations **spécifiques** dédiées aux nouvelles techniques de nettoyage et d'hygiène, mais également à l'utilisation des équipements d'entretiens. Ils (elles) ont ainsi pu parfaire leurs connaissances sur les produits d'entretiens à utiliser en fonction des différentes surfaces, les méthodes à adopter pour optimiser la propreté, et les bons gestes et postures pour éviter les accidents.

LE RÉFÉRENTIEL RÉSIDENCE

Parce qu'il est important d'avoir les mêmes critères pour évaluer les parties communes, les abords extérieurs, et plus globalement le cadre de vie des résidences, nous avons mis en place un référentiel résidence.

Conçu comme un véritable guide, ce document définit des standards et des règles concrètes qui correspondent à nos exigences dans plusieurs domaines : entretien des espaces verts, propreté des halls, présence de la signalétique, conformité de l'affichage, aménagement de la loge, etc. Les gardien(ne)s ont ainsi des objectifs et un cadre commun d'évaluation avec des critères homogènes à toutes les résidences, auxquels se référer.



Des gardiens 2.0

En parallèle, vos gardien.ne.s sont équipé.e.s de tablettes tactiles, qui leur permettent notamment de réaliser les états-lieux et les contrôles des entreprises en mobilité numérique. Ils.elles. peuvent également accéder à votre dossier locataire et suivre ainsi vos différentes demandes. C'est à la fois plus écologique (plus besoin de papier), et plus réactif avec un gain de temps non négligeable. Les documents peuvent être envoyés directement. Des formations sur l'utilisation de ces tablettes et des différentes applications ont d'ores et déjà prévues début 2024.

Ils.elles peuvent également réaliser toutes ces tâches en loge en ayant accès au logiciel métier et ainsi ils.elles peuvent vous renseigner sur toutes les questions liées à votre situation, ou enregistrer vos réclamations, etc.

Des loges réhabilitées : agréables et fonctionnelles

Vous l'avez peut-être remarqué... La loge de votre gardien s'est modernisée ou le sera prochainement.

Mobiliers de bureau, signalétiques, peintures... IDF Habitat a en effet décidé de rénover les loges de ses gardien.nes et d'homogénéiser leur aménagement.

Objectifs :

- Avoir des lieux d'accueil du public homogènes d'une résidence à l'autre, mais également agréables pour les habitants
- Offrir aux gardien.nes des espaces de travail à la fois confortables et fonctionnels



RESPECTEZ LE TRAVAIL DE VOTRE GARDIEN.NE

Une résidence propre ! C'est ce que vous souhaitez. Chaque jour, nos gardien.nes assurent la propreté des parties communes et la gestion des ordures ménagères selon des standards de propreté bien définis. Mais on ne le répètera jamais assez : la propreté, comme la sécurité, c'est l'affaire de tous ! C'est une dynamique dans laquelle tout le monde a sa place. En tant que locataires et donc utilisateurs, vous avez un rôle important à jouer. Prenez soin de votre cadre de vie, vous serez les premiers à en profiter. Voici quelques gestes simples à adopter :

Soyez PRUDENTS

La sécurité,
c'est aussi de votre responsabilité



**N'ENTREPOSEZ PAS
VOS VÉLOS, POUSSETTES
ET TROTINETTES DANS LES
COULOIRS**

En cas d'urgence (incendie), ils pourraient gêner la circulation des personnes, et favoriser le départ des flammes. Pareil pour vos ordures et vos sacs poubelles : ne les stocker pas, même temporairement, sur votre palier



**RANGEZ VOS VÉLOS,
POUSSETTES, TROTINETTES
DANS LES LOCAUX PRÉVUS
À CET EFFET**

De la même manière, déposez vos poubelles, dans les locaux dédiés aux ordures.



**NE DÉGRADEZ PAS
VOS ASCENSEURS**

✗ **Ne forcez pas** l'ouverture des portes

✗ **Ne faites pas** vos besoins dans la cabine

▪ **Ne tapez pas** l'appareil

70% des pannes d'ascenseurs sont dues à une dégradation ou mauvaise utilisation



**ADOPTÉZ LES BONS
COMPORTEMENTS**

✓ **Veillez à** respecter la propreté des cabines

✓ **Pensez à** protéger vos

ascenseurs lorsque vous déménager

✓ **Respectez** le poids maximal autorisé dans la cabine



Soyez RESPONSABLES

Le bien vivre ensemble,
vous y contribuez au quotidien



NE JETEZ RIEN PAR LES FENÊTRES

Mégôts, papiers, canettes...
vous éviterez ainsi les accidents et garderez les allées
et espaces verts de votre résidence propres.



METTEZ TOUS VOS DÉCHETS À LA POUBELLE

- ✓ **Respectez** les consignes du tri-sélectif de votre ville
- ✓ **Déposez** vos déchets dans des sacs fermés et résistants dans les containers prévus à cet effet, et non directement sur le sol.



STOP AU DÉPÔT SAUVAGE DES ENCOMBRANTS

✗ **Ne les laissez pas** trainer devant votre palier, dans les parties communes et les espaces extérieurs, pour des raisons d'hygiène et de sécurité.



RESPECTEZ BIEN LES CONSIGNES DE COLLECTE DES ENCOMBRANTS

Pour les connaître, **rendez-vous sur le site internet de votre ville.**



ÉVITEZ TOUT BRUIT EXCESSIF 24H/24H

- ✗ **Baisser** le volume de la TV, radio ou musique
- ✗ **Faites attention** aux cris de vos enfants lorsqu'ils jouent dans la résidence
- ✗ **Marchez** en chaussons chez vous

450€ Le tapage en nuit et en journée est puni par la loi. Vous risquez une amende pouvant aller jusqu'à 450€



VEILLEZ À LA TRANQUILLITÉ DE VOS VOISINS

- ✓ Si vous devez exceptionnellement faire du bruit (fête...), **prévenez toujours vos voisins**
- ✓ **Penser à enlever vos talons** quand vous marchez dans votre appartement





NE GAREZ PAS VOTRE VÉHICULE N'IMPORTE OÙ

- ✗ **N'utilisez pas** les emplacements de parking de vos voisins ou réservés aux personnes handicapées, etc.
- ✗ **Ne laissez pas** sur le parking votre véhicule accidenté, hors d'usage ou non assuré, sous peine de mise en fourrière à vos frais
- ✗ **N'entreposez pas dans votre box** d'objets, de liquides dangereux...



RESPECTEZ LES RÈGLES DE STATIONNEMENT

- ✓ **Garez-vous** sur votre emplacement
- ✓ **Laissez libres** les voies

d'accès pour les véhicules de secours (pompiers...)

AVEC DU RESPECT , C'EST TOUJOURS MIEUX

Une fuite dans votre logement, une panne de chauffage, un badge parking qui ne fonctionne plus... C'est extrêmement énervant, et la tentation est parfois grande de râler et d'exprimer votre colère sur votre gardien(ne). Sachez que votre gardien(ne) est là pour vous aider, et pour répondre à vos questions. Il convient de lui parler avec respect et courtoisie. IDF Habitat est particulièrement attentive à la sécurité psychique et physique de son personnel. Nous encourageons les échanges cordiaux et ne tolérerons pas le manque de respect ni aucune forme de violence ou de pression envers nos salariés. Nous prenons très au sérieux les éventuelles agressions que pourraient subir nos gardien(ne)s et, nous n'hésiterons pas, dans ce cadre-là, à entamer les poursuites judiciaires adéquates.

Un bal déguisé ?



Non... Je suis juste prêt à affronter les incivilités



Mémo



Mon.ma gardien.ne :

Téléphone :

VOUS AVEZ UNE QUESTION ?

N'hésitez pas à aller voir ou à contacter votre votre gardien.ne
durant ses heures de permanence.

Il/elle est votre premier.ère interlocuteur.trice et peut donc
répondre à toutes vos questions de premier niveau :

Du lundi au jeudi :
8h00 - 12h00 / 14h00 - 18h00
Le vendredi :
8h00 - 12h00 / 14h00 - 16h00

Si toutefois, vous n'avez pas de réponse, contactez
notre centre d'appel au :

01 49 83 61 00

Du lundi au jeudi :
8h30 - 12h00 / 14h00 - 17h00
Le vendredi :
8h30 - 12h00 / 14h00 - 16h00

Vous avez également la possibilité d'envoyer un message sur l'adresse :

contact@idfhabitat.fr

IDF Habitat
59, avenue Carnot
94507 Champigny-sur-Marne cedex
www.idfhabitat.fr

