

# Les gardiens d'immeubles, relais de proximité

Si les nouvelles technologies réduisent les temps de prise en charge des réclamations, le gardien reste un référent précieux pour les locataires.

## UNE ASTREINTE JOIGNABLE 24H/24, 7J/7

Afin d'apporter une réponse rapide aux locataires rencontrant des difficultés, Logis Cévenols a mis en place une astreinte, 24h/24 et 7j/7. Le centre d'appels peut faire intervenir une entreprise sous contrat, un gardien ou un cadre de l'Office à tout moment du jour et de la nuit en cas d'urgence.

En dehors des heures de bureau, le centre a reçu plus de 1000 appels en 2015, avec un délai moyen de réponse de 46 secondes.

### Numéro Vert

Gratuit depuis un poste fixe.  
**0 800 306 546**

Le gardien d'immeuble est le relais de proximité entre les locataires, l'Office, et les entreprises appelées à intervenir sur le patrimoine de Logis Cévenols. Équipé depuis juin 2014 d'une tablette tactile, Christophe Mathieu, gardien de la résidence Les Prés-Rasclaux, à Alès, reconnaît que les nouvelles technologies ont apporté des changements dans sa relation aux habitants. Néanmoins, certaines traditions perdurent : « Les locataires restent très attachés à leur gardien et, de ce fait, nous gardons une réelle relation de proximité avec eux. »

## Des interventions en temps réel

Responsable de quatre sites, regroupant près de 150 logements, Christophe Mathieu garde toujours un œil sur sa tablette. « Dès huit heures, j'ouvre la tablette et je consulte les réclamations envoyées par le Numéro Vert. Il arrive aussi que j'en reçoive en cours de journée. Selon le cas, je peux intervenir dans les minutes qui suivent. »

La tablette tactile, outil multi-tâches par excellence, améliore la réactivité des gardiens et des entreprises : « Je peux voir



Christophe Mathieu est équipé depuis juin 2014 d'une tablette tactile, l'outil indispensable des gardiens d'immeubles du XXI<sup>e</sup> siècle.

tout le répertoire des locataires, recevoir des messages du gestionnaire de patrimoine, prendre des photos lors des interventions sur site » détaille le gardien. La prise d'images aide les gestionnaires de patrimoine à préciser rapidement la commande des interventions.

## Une présence permanente sur le terrain

Le quotidien du gardien d'immeubles se partage entre le nettoyage des parties communes et les interventions sur le terrain. Là encore, les nouvelles technologies sont utilisées lors des visites d'état des lieux lorsque l'on prend ou que l'on rend un appartement. Le gardien est présent également en cas de difficulté financière d'un locataire. « Je réalise une première visite afin de trouver une solution et d'éviter que la personne ne s'enlise dans des impayés » explique Christophe Mathieu. Le gardien d'immeubles effectue enfin le suivi des travaux après le passage des entreprises dans les logements. Ce n'est qu'à l'issue de ce contrôle que la réclamation peut être clôturée.



## LES GESTES VERTS

Quelques gestes faciles à réaliser au quotidien afin de réduire son empreinte carbone et réaliser des économies :

- Je fais tourner mon lave-linge à pleine charge et à basse température.
- J'éteins les lumières lorsque je quitte une pièce.
- Je ne laisse pas mes appareils en veille.
- J'utilise des ampoules à économie d'énergie.
- Je préfère les douches aux bains et je coupe l'eau lorsque je me brosse les dents ou me lave les mains.
- Je m'équipe d'un thermomètre pour ajuster la température des pièces. L'idéal étant 19°C dans les pièces à vivre et 17°C dans les chambres.
- Je dépoussière les convecteurs électriques.
- Je respecte les consignes du tri sélectif : les sacs jaunes doivent être utilisés pour les bouteilles, emballages carton, flacons en plastique, canettes en aluminium et bouteilles en métal (lire page 10).

## En 2016, Logis Cévenols améliore encore le confort des locataires

Le plan d'entretien du bailleur social se focalise sur l'amélioration thermique et esthétique des bâtiments. De nouveaux chantiers seront lancés cette année.

À partir de la durée de vie théorique des équipements, Logis Cévenols met en place un planning de travaux sur plusieurs années. Cependant, les gestionnaires de patrimoine réalisent chaque année un état des lieux de leurs immeubles pour constater les éventuels problèmes et affiner la programmation des travaux.

« Certains programmes vont se prolonger en 2016, comme les remises en peinture ou les reprises de façades » indique Jean-Luc Garcia, directeur général de Logis Cévenols. D'autres chantiers sont attendus depuis plusieurs années, comme les "travaux éco-prêts" consistant à isoler les façades par l'extérieur. L'isolation ther-

mique par l'extérieur apporte en effet un confort non négligeable aux habitants : elle est notamment réalisée dans les résidences où le chauffage est électrique.

## Fin des infiltrations et chauffage urbain amélioré

Testée en 2015, une solution technique a été trouvée pour venir à bout des infiltrations des façades de certains immeubles du centre-ville. Le traitement de ces résidences se poursuivra donc en 2016 et 2017.

Toujours en centre-ville d'Alès, après avoir lancé une étude sur la performance des systèmes de chauffage, l'Office effectuera des travaux d'isolation et d'équilibrage des réseaux afin d'améliorer le chauffage urbain.

Côté toitures, les tuiles sur les immeubles du secteur "Pont de Grabioux" vont être remplacées. Les toitures-terrasses de Cauvel, Mont Bouquet 2 et des immeubles de la place Saint-Jean auront également droit à une réfection. Enfin, les chaudières du 2 à 12 rue Sully Prudhomme seront changées.



L'isolation par l'extérieur améliore la performance thermique des bâtiments et permet aux locataires de réduire leur facture de chauffage.