

Site internet de l'office  
[www.logiscavenols.fr](http://www.logiscavenols.fr)



**Numéro Vert**

Pour toute demande à Logis Cévenols, vous pouvez appeler le Numéro Vert (gratuit depuis un poste fixe), 24h/24.  
**0 800 306 546**



**NOS AMIES LES BÊTES**

Les animaux de compagnie sont tolérés dans le parc locatif de Logis Cévenols, à condition qu'ils ne créent aucune nuisance pour le voisinage.

Voici quelques conseils simples à respecter pour une bonne cohabitation entre votre animal et vos voisins :

- Tenez votre chien en laisse.
- Les chiens de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégorie doivent être muselés et tenus en laisse.
- Ne laissez pas votre animal errer, y compris dans les résidences fermées.
- Ne le laissez pas faire ses besoins dans les parties communes.
- Utilisez les sacs à crottes proposés gratuitement par la Mairie d'Alès.
- Veillez à ce que votre animal ne cause pas de nuisances en votre absence.
- Ne nourrissez pas les animaux errants : chats, pigeons, ...

# Ils sont les garants de votre satisfaction

Découvrez le quotidien des gestionnaires de patrimoine de Logis Cévenols, véritables hommes-orchestre au service des locataires.

Huit gestionnaires de patrimoine sont répartis sur le parc locatif des 6000 logements de Logis Cévenols. Clé de voûte de la relation entre les locataires et le bailleur social, le gestionnaire de patrimoine assure autant une présence quotidienne sur le terrain qu'une gestion administrative rigoureuse de son secteur et de son équipe. Sa mission consiste à maintenir la qualité de service optimale voulue par l'Office. « Avec 150 réclamations par mois, ma priorité est d'assurer la meilleure réactivité possible à chaque demande de locataire » explique Julien Normand, responsable de 1200 logements sur le secteur des Prés-Saint-Jean.



Le "diagnostic en marchant" est une démarche réunissant agents des Logis, consultants et habitants, en vue d'améliorer le quotidien des locataires.

## Le maître d'œuvre de la politique de proximité

La journée du gestionnaire de patrimoine commence par une consultation de ses mails : « Je dois faire le tri entre les alertes des gardiens et celles du Numéro Vert » précise-t-il. Épaulé par neuf gardiens et deux chargées de clientèle, le gestionnaire effectue un aiguillage des réclamations prises en charge par les gardiens d'immeuble ou la régie de Logis Cévenols. Les petits travaux, quant à eux, sont commandés aux entreprises.

Une gestion de qualité passe par une relation de proximité efficace, appréciée des locataires : « C'est un travail de terrain qui doit être fait au quotidien, soutient Julien Normand. Nous avons pour cela plusieurs outils ». Comme les gardiens d'immeuble, le gestionnaire de patrimoine est équipé d'une tablette numérique qui

lui permet d'avoir une lisibilité de toutes les réclamations de son secteur et d'en assurer le suivi.

Il est en effet important de mettre en place une traçabilité des réclamations, afin de mesurer le délai d'intervention. « Être réactif et efficace, c'est déjà, avoir les équipements et matériels au bon endroit, au bon moment ». C'est également être à l'écoute des résidents, en amont comme en aval des réclamations.

nées, des "projets de gestion de site" : ce dispositif regroupe un comité de pilotage composé d'un groupe multi-disciplinaire de Logis Cévenols, de consultants et de représentants des locataires, dont le but est de visiter régulièrement un site et de définir de manière collégiale les diverses améliorations pouvant y être apportées. « C'est une manière d'impliquer les locataires dans la vie de leur immeuble » défend Julien Normand.

Avec une gestion de son patrimoine axée sur la proximité et le dialogue, Logis Cévenols affiche, selon la dernière enquête de satisfaction réalisée en 2015 auprès de 840 locataires, un indice de satisfaction globale de 87 %.

## 87 % des locataires satisfaits

Logis Cévenols défend l'idée que ce sont les résidents qui sont les plus à même d'apporter des réponses pertinentes en matière d'amélioration des sites. L'Office a donc mis en place, depuis plusieurs an-

# Logis Cévenols est prêt pour la télévision HD

Le 5 avril, la télévision numérique terrestre passera en haute définition. Toutes les installations de l'Office sont conformes à la nouvelle norme.



La télévision numérique terrestre (TNT) est un mode de transmission numérique des chaînes de télévision qui utilise le réseau hertzien terrestre, reçu à l'aide d'une antenne râteau.

Régulièrement, à chaque nouvelle évolution réglementaire, des colporteurs tentent de vendre du matériel "conforme" aux locataires. Soyez vigilants car toutes les installations de Logis Cévenols sont conformes à la nouvelle norme de la TNT Haute Définition, le MPEG-4. De ce fait, l'Office n'a mandaté personne pour intervenir chez vous.

## Vérifiez la compatibilité de votre téléviseur

En revanche, n'attendez pas le 5 avril pour vérifier la compatibilité de votre téléviseur

avec la nouvelle norme de diffusion Haute Définition.

5 % des foyers en France métropolitaine ont un équipement utilisant l'ancienne norme, le MPEG-2. Vous êtes peut-être concerné... Si vous visualisez le logo "Arte HD" en vous mettant sur la chaîne n°7 ou n°57, c'est que votre équipement est compatible.

Si vous ne voyez pas le logo ou si l'écran indique "vidéo non supportée" sur la chaîne n°57, alors vous devez vous équiper d'un adaptateur TNT HD. Vous trouverez ces décodeurs dans toutes les grandes surfaces. Prévoyez un budget de 30 à 40 €.

[www.recevoirtatnt.fr](http://www.recevoirtatnt.fr)