

Logisinfos

LA LETTRE D'INFORMATION DES LOCATAIRES DE PROXIOLOGIS



Votre gardien, au quotidien

Halte aux idées reçues ! Être gardien d'immeuble, c'est exercer un véritable métier. Du suivi technique à la gestion locative en passant par l'entretien des parties communes, le gardien, qualifié et polyvalent, se voit attribuer de multiples missions afin de veiller au bien-être des habitants et de répondre à leurs attentes. Accueil, entretien, sécurité, coordination et création du lien social forment le cœur de son métier. Véritable pilier de proximité, le gardien facilite vos démarches et le dialogue avec votre bailleur. Une présence à vraie valeur ajoutée, qui favorise le « mieux vivre ensemble » !

Retrouvez dans ce numéro spécial tout ce qu'il faut savoir du métier de gardien et du rôle que ce dernier joue au quotidien pour améliorer la vie de votre immeuble !



Les horaires

Une information précise sur les horaires et coordonnées du gardien est affichée dans les tableaux d'affichage de votre hall.

Contacts en cas d'absence de mon gardien

> **En cas d'absence de courte durée**, un service de nettoyage intervient pour garantir la propreté des lieux et traiter les ordures ménagères. Pour toute demande, contactez le siège à contact@proxilogis.fr ou au 01 44 64 85 20.

> **En cas d'absence prolongée**, les coordonnées d'un correspondant vous sont communiquées.

En cas d'urgence et en dehors des horaires de travail de votre gardien, vous pouvez contacter le numéro d'urgence 0 820 024 244.

Qui contacter chez Proxilogis

Des questions ? Des réclamations ? Des difficultés ?
Le gardien est votre interlocuteur privilégié.

Nom du gardien : _____

Téléphone : _____ - Portable : _____

Horaires : _____

Adresse de la loge : _____

**En cas d'urgence et en dehors des horaires de travail de votre gardien,
vous pouvez contacter le numéro d'urgence :**
0820 024 244
24h/24

Ce service est joignable tous les jours de la semaine de 17h00 à 08h00,
le vendredi à partir de midi et les week-end et jours fériés.

10 Rue de Reuilly | CS2211 | 75005 Paris Cedex 12
Tel : 01 44 64 85 20 | Fax : 01 44 64 85 49 | contact@proxilogis.fr | www.proxilogis.com
N° de RCS : 801 001 001
PROXIOLOGIS, LE SEUL DES ENTREPRISES SOCIALES POUR L'AMBIENT LOGIS, TRANSPORTS, SERVICES ET ALIANCE HABITAT



Le saviez- vous ?

Vos charges locatives correspondent à l'entretien courant et au fonctionnement de votre résidence. Elles couvrent donc une partie du salaire de votre gardien et du personnel de proximité, mais aussi les frais liés aux parties communes (nettoyage, entretien des espaces verts, éclairage, gestion des ordures ménagères, entretien des équipements), les impôts et taxes payés à la municipalité au titre de l'enlèvement des ordures ménagères ainsi que vos consommations d'eau et de chauffage, s'il s'agit d'installations collectives.

Un métier, 3 missions clés



Mission 1

Entretenir votre résidence

"Nettoyer, balayer, astiquer"

Au quotidien, le gardien assure le nettoyage des parties communes et des espaces extérieurs. Il traite également dans de bonnes conditions d'hygiène, les ordures ménagères et les achemine jusqu'à leur point de collecte. 75% des locataires Proxilogs sont satisfaits de la propreté de leur résidence !



Mission 2

Gérer l'entretien technique et assurer la sécurité du site

Le gardien, en charge de la surveillance de l'immeuble et de ses abords, veille à la sécurité des locataires au quotidien et s'assure que le règlement intérieur soit respecté. En cas de nuisance, de désordre ou de dysfonctionnement, il peut effectuer un signalement.

Des activités de surveillance...

Le gardien doit assurer une surveillance technique des installations en effectuant des rondes ou des visites régulières (éclairage, gaine technique, ascenseurs, etc.), et doit vérifier en particulier le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité incendie (détecteurs de fumée, plan d'évacuation, éclairage de secours, présence d'extincteurs, etc.). En cas de panne du matériel, il est en charge d'informer les locataires et d'intervenir. Le gardien veille également au libre accès des circulations et passages de véhicules prioritaires. Il supervise les prestations des entreprises chargées des contrats de maintenance (espaces verts, robinetterie, entretien des réseaux, désinsectisation-dératisation,...).

...Et une gestion d'ordre technique

Des problèmes techniques ? C'est le gardien qui gère ! Il effectue par ailleurs le suivi de la réalisation des travaux d'entretien courant.



Mission 3

Favoriser le lien social et vous accompagner

Le gardien, dont le rôle principal est d'accueillir, d'informer et de traiter les demandes des locataires, a vocation à développer une relation de proximité et de confiance essentielle à la vie des habitants.

Mon gardien m'informe

Le gardien, véritable référent, fournit de multiples informations aux locataires. Il répond ainsi aux questions et incompréhensions des locataires sur des domaines aussi variés que des problèmes techniques ou de voisinage, les avis d'échéance, le contrat de location, les courriers concernant la régularisation des charges, l'enlèvement des encombrants, les rénovations en cours ou à venir et même la vie sociale du quartier.

Mon gardien participe à la gestion locative

Le gardien gère les entrées et les sorties des locataires. Il est dès lors responsable de l'état des lieux et prévoit éventuellement des travaux qui sont validés par le Responsable de secteur. Le gardien vous propose une visite conseil avant votre départ du logement afin de vous aider à préparer votre état des lieux de sortie.

ZOOM SUR...

le planning de nettoyage

Chaque jour du lundi au vendredi :

- > Enlèvement des papiers et débris dans les halls d'entrée, rez-de-chaussée, descentes des niveaux inférieurs et escaliers jusqu'au 1^{er} étage.
- > Balayage et lavage des halls.
- > Nettoyage des sols des cabines d'ascenseurs.



Au moins une fois par semaine :

- > Enlèvement des papiers et débris du 1^{er} jusqu'au dernier étage.
- > Balayage et lavage des sols, des paliers et des escaliers.
- > Nettoyage des parois, portes intérieures, cabines et portes d'ascenseurs à tous les niveaux d'étages.
- > Balayage, nettoyage et désinfection des sols, murs et portes des locaux vide-ordures.
- > Nettoyage des carrelages muraux des halls.

Et si j'ai une réclamation ?

Véritable gestionnaire, votre gardien saura être à votre écoute en cas de réclamation, qu'elle soit technique ou administrative. De la prise en compte jusqu'au traitement de la réclamation, le gardien reste votre interlocuteur privilégié. Voici en 3 étapes, comment le gardien gère vos réclamations :

- > 1^{ère} étape : Il réceptionne votre réclamation et, si nécessaire, se rend sur place pour établir son diagnostic.
- > 2^{ème} étape : En lien avec le Gestionnaire de secteur, il traite et procède au suivi de la réclamation. Le Responsable de secteur peut apporter son expertise.
- > 3^{ème} étape : Il clôture la réclamation après s'être assuré que son traitement est effectif.

Les travaux dans votre logement

Les réparations à votre charge sont les travaux d'entretien courant, les menues réparations et toutes les réparations liées à un mauvais usage ou à votre négligence

Télécharger le Guide "Bailleur locataire qui fait quoi ?" à l'adresse <http://proxilogs.com/-Entretien-et-reparations-.html> ou demandez un exemplaire à votre gardien.



VRAI / FAUX :

Mon gardien, mon loyer

« Mon gardien peut servir d'intermédiaire pour l'encaissement de mon loyer ».



Représentant quotidien de votre bailleur, le gardien participe au recouvrement des loyers. Vous pouvez lui remettre le règlement de votre loyer par chèque uniquement avant le 5 de chaque mois.

« Mon gardien n'est pas habilité à me relancer en cas d'impayé ».



Votre gardien peut effectuer des relances en cas de loyer impayé. À votre écoute, il recueillera les premières informations pour comprendre les causes de l'impayé et saura vous conseiller et vous orienter. **Si vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer, n'hésitez pas à contacter immédiatement votre gardien** ou votre Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) (contact@proxilogs.fr) afin d'éviter toute procédure contentieuse à votre rencontre.



Paroles de gardiens



Danièle Vaslin, gardienne à Paris 14^{ème} :

« J'ai acquis une bonne culture de l'entretien, des dépannages et des pannes ! J'apprécie que le métier devienne plus administratif, nous gérons les entreprises qui travaillent sur notre site, nous nous occupons des loyers, des états des lieux. Nous avons de plus en plus de responsabilités ».

Mohamed Baby, gardien à Bobigny (93) :

« J'aime ce métier qui allie plusieurs dimensions. Moi qui aime beaucoup l'aspect manuel, je m'épanouis dans tout ce qui est réparation. Mais le métier demande aussi des qualités relationnelles, et je suis content de pouvoir discuter avec les locataires ».



Carla Rolland, gardienne à Paris 15^{ème} :

« J'aime ce métier de gardienne que j'exerce depuis 12 ans. Ce que j'apprécie le plus dans cette profession c'est que chaque jour est différent et que le quotidien est très varié. Dans une même journée, je traite des réclamations de locataires, je gère des tâches administratives, je veille à l'entretien des locaux et je m'occupe des loyers ».



Ludovic Marouillat, gardien à Clamart et à Boulogne-Billancourt (92) :

« Dans mon métier de gardien, je trouve du plaisir à être au contact des gens, à leur parler, à les renseigner et à les conseiller. Je travaille sur plusieurs sites ce qui demande une bonne organisation ».



Un peu de respect !



Les gardiens sont parfois confrontés à des actes d'incivilités voire à des agressions.

Aujourd'hui dans le parc HLM en France, 30% des agressions de gardiens sont liées à des rappels aux règles d'usage et 26% à une insatisfaction du locataire. En tant que personne chargée d'une mission de service public, le gardien bénéficie d'une protection particulière. Les peines prévues par le Code pénal sont alourdies (articles L.222-12 et L.222-13). Au-delà d'une sanction pénale, le locataire, ou toute personne liée au locataire, s'expose à une résiliation de son bail.



PROXILOGIS

PROXILOGIS, LE GIE DES ENTREPRISES SOCIALES
POUR L'HABITAT LOGIS-TRANSPORTS ET SOFILOGIS



contact@proxilogis.fr // www.proxilogis.com