



Contre les cambriolages, les bons réflexes !



Les habitants de la résidence sont les premiers systèmes d'alarme ! Soyez attentifs et n'hésitez pas à composer le 17 lorsque vous entendez un bruit inhabituel chez vos voisins ou constatez des mouvements suspects dans l'immeuble.

→ Au quotidien

- Protégez les accès en équipant votre porte d'un système de fermeture fiable et en faisant installer des équipements adaptés et agréés.
- Photographiez vos biens de valeur, notez le numéro de série et la référence puis conservez vos factures. En cas de cambriolage, cela servira à l'enquête de la gendarmerie ainsi qu'à votre assureur.
- Fermez votre porte à double tour, même lorsque vous êtes chez vous.
- Soyez vigilants sur tous les accès, veillez à bien refermer les portes extérieures de la résidence (porte du hall, accès piéton, jardin...), ne communiquez pas le code d'entrée et n'ouvrez pas à un inconnu qui sonne à votre interphone.
- Changez vos serrures en cas de perte ou de vol de clés, ou en cas d'installation dans un nouvel appartement.
- N'inscrivez ni votre nom ni votre adresse sur votre trousseau de clés.
- Ne laissez pas vos clés sous le paillason ou dans la boîte aux lettres.
- De nuit, en période estivale, évitez de laisser les fenêtres ouvertes, surtout si elles sont accessibles depuis la voie publique.
- Avant de laisser quelqu'un pénétrer dans votre domicile, assurez-vous de son identité.

- Ne laissez pas d'objets de valeur visibles à travers les fenêtres.
- Signalez tout fait anormal aux abords de votre résidence à la gendarmerie ou au commissariat de police.

→ Avant de partir en vacances

- Informez votre entourage de votre départ.
- Laissez une apparence habitée de votre domicile, en faisant relever votre courrier par une personne de confiance.
- Dissimulez vos objets de valeur dans des endroits connus de vous seuls ou de vos proches.
- Ne diffusez pas vos dates de vacances sur les réseaux sociaux.
- Avisez la gendarmerie ou la police de votre absence prolongée : des patrouilles de surveillance seront effectuées, de jour comme de nuit pour dissuader les cambrioleurs. Des renseignements et formulaires de demande sont disponibles sur internet :
- Si vous habitez Paris ou la petite couronne (Hauts-de-Seine, Saint-Denis, Val-de-Marne), rendez-vous sur www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr > Rubrique Vous aider



→ Vous êtes victime ou témoin d'un cambriolage ?

- Prévenez immédiatement le commissariat de police ou la gendarmerie en composant le 17.
- Ne touchez à rien pour permettre aux enquêteurs de faire les constatations nécessaires et interdisez l'accès au lieu.
- Faites opposition auprès de votre banque, pour vos chèquiers et cartes de crédits dérobés.
- Déposez plainte (munissez-vous d'une pièce d'identité). Vous pouvez aussi pré-déposer une plainte en ligne : www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
- Déclarez le vol à votre assureur, par lettre recommandée, dans les deux jours ouvrés. Fournissez une liste la plus détaillée possible des objets dérobés.
- Prenez des mesures pour éviter un autre cambriolage (changements des serrures, réparations,...).



Le bon fonctionnement des ascenseurs, c'est l'affaire de tous !

Les nouvelles normes rendent les cabines d'ascenseur très sensibles.

Une mauvaise utilisation peut donc entraîner des pannes et des immobilisations qui pénalisent tout le monde.



→ Les règles à respecter

- Ne pas appuyer inutilement sur le bouton d'appel
- Ne pas tenter de forcer l'ouverture des portes ou d'en empêcher la fermeture
- Ne pas laisser les enfants prendre seuls l'ascenseur
- Ne rien jeter dans les rails de fermeture des portes
- Ne pas utiliser l'ascenseur pour transporter les 2 roues
- Ne pas sauter dans l'ascenseur
- Ne pas bloquer excessivement les portes de l'ascenseur et y mettre trop de poids en cas d'emménagement

→ Comment réagir en cas de panne

- Appuyez sur le bouton « Alarme » pour prévenir le centre d'appel qui va lancer l'intervention. Maintenez votre doigt cinq secondes sur le bouton et attendez d'avoir votre interlocuteur en ligne. Soyez patient car cela peut prendre quelques minutes. Les opérateurs vous répondront 24h/24 et 7 jours /7.
- Attendez calmement l'arrivée des secours.
 - N'appuyez pas sur tous les boutons
 - N'essayez pas de sortir par vos propres moyens ou avec l'aide de personnes non habilitées, car vous pourriez basculer dans la gaine de l'ascenseur, et être victime d'un accident grave.

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

Fenêtre ouverte = danger !



Chaque année en France, 250 personnes (majoritairement des enfants de moins de 10 ans) sont victimes de chutes accidentelles de grande hauteur, plus communément appelées "défenestrations".

Cet été, faites attention aux fenêtres ouvertes et à vos enfants !

Le prélèvement, c'est pratique !

Comment ça marche ?
Il suffit de remettre votre RIB à votre gardien, à votre régisseur ou à votre gestionnaire locatif !

À savoir :

- > Les locataires de Logis-Transports et Alliade Habitat peuvent choisir d'être prélevés le 2, le 5 ou le 10 du mois.
- > Les locataires de Sofilogis peuvent choisir un prélèvement le 6 ou le 10 du mois.

Sous-location : vous risquez gros !

Pour le locataire, la sous-location consiste à mettre son logement à disposition d'une personne extérieure au contrat de location contre le versement d'un loyer ou d'une contrepartie non financière, comme par exemple un travail d'entretien ou de ménage.

Interdiction, sanctions

La sous-location d'un logement social est strictement interdite. Les risques encourus ? Sous-louer illégalement votre logement entraînera la résiliation de votre contrat de location, votre expulsion ainsi qu'une amende d'un montant de 9 000 euros.



À la une : Les métiers de la proximité

Si le gardien et le régisseur sont vos interlocuteurs privilégiés, ils ne sont pas les seuls à œuvrer au quotidien pour améliorer votre cadre de vie ! Parmi le personnel de proximité, les responsables de secteur, les gestionnaires de secteur et les gestionnaires locatifs poursuivent le même objectif.

Mais qui sont-ils et en quoi consiste leur métier ?

Réponses à l'intérieur du dossier !

Vos interlocuteurs prennent la parole !



Alexandre Petra,
Responsable de secteur

Sur quel secteur travaillez-vous et qui encadrez-vous ?

Je suis responsable du secteur 6, qui s'étend à l'ouest de l'Ile-de-France et qui représente un parc d'environ 1400 logements. J'ai sous ma responsabilité une douzaine de collaborateurs, dont une Gestionnaire de secteur et des gardiens.

Justement, quelles missions accomplissez-vous « main dans la main » avec les gardiens et les régisseurs ?

Le premier rôle du Responsable de secteur est de s'assurer que le patrimoine soit bien entretenu. Je me rends régulièrement sur les sites pour rencontrer le gardien et faire le point sur l'actualité de la résidence. C'est ce qu'on appelle le diagnostic en marchant, un rendez-vous important qui permet de discuter des améliorations à apporter.

Je réalise également le suivi des travaux des résidences, en collaboration étroite avec les gardiens et la Gestionnaire de secteur. Ensemble, nous essayons d'anticiper au maximum les travaux. Une véritable relation de confiance s'est installée. Le rôle des gardiens est de nous rendre compte des travaux réalisés par l'entreprise mandatée, nous permettant ainsi de vérifier s'ils sont conformes à la commande.

Comment se déroule le traitement d'une réclamation et comment intervenez-vous ?

Nous traitons les réclamations techniques et gérons les sinistres, saisis au préalable par le gardien. Avec l'aide du Gestionnaire de secteur, le Responsable de secteur vérifie que l'entreprise compétente soit bien mandatée et que la commande soit adaptée. Cette gestion commune de la réclamation a pour objectif de résoudre le dysfonctionnement dans les plus brefs délais.

De manière générale, le Responsable de secteur doit être vigilant sur le cadre de vie des locataires, en prenant en compte l'aspect matériel (propreté, fonctionnements des équipements,...) comme immatériel (tranquillité et vie de la résidence, relationnel,...). Il intervient aussi sur les réclamations qui touchent à la tranquillité des résidents (conflits de voisinage, occupation de halls,...). En cas d'incivilités répétées, le Responsable de secteur peut convoquer les locataires indécents et solliciter nos partenaires institutionnels (Police, Mairie).

En quoi représentez-vous les locataires ?

Veiller à améliorer la qualité de vie des habitants est une spécificité du métier de Responsable de secteur. Pour cela, nous entretenons des partenariats forts et constructifs avec les amicales de locataires et les partenaires institutionnels. L'enjeu est simple et commun à tous : améliorer le cadre de vie et sécuriser nos immeubles.

Trois mots que vous associez au métier de responsable de secteur ?

Le métier de Responsable de secteur est varié, riche par les rencontres...et par les événements ! Il est indispensable de faire preuve de disponibilité, de réactivité et de pragmatisme, pour toujours améliorer la qualité de service que nous devons à nos locataires.



Naima Mallouh,
Gestionnaire de secteur

Quelles sont vos missions principales ?

La mission principale du Gestionnaire de secteur consiste à mettre en œuvre les actions décidées avec le Responsable de secteur. Transmettre des bons de commande aux fournisseurs, rédiger des courriers et des notes d'information font notamment partie des tâches courantes. Nous assurons aussi la gestion administrative des sinistres et suivons les réclamations des locataires.

Au-delà de ses tâches administratives, le Gestionnaire de secteur entre régulièrement en contact avec les gardiens pour effectuer les suivis d'expertise ou traiter les urgences. Pour ma part, je n'hésite pas à informer, orienter et conseiller le gardien pour garantir la bonne application des procédures dans le cadre des contrats d'entretien du patrimoine. Ces conseils sont particulièrement utiles aux gardiens lorsqu'ils doivent faire face à des urgences comme dernièrement des fuites en terrasse, dues aux fortes pluies du début du mois de juin.

Quel est votre rôle dans le traitement d'une réclamation ?

Les réclamations rythment le quotidien des Gestionnaires de secteur. Nous devons réaliser le suivi complet mais aussi vérifier si l'entreprise mandatée intervient dans les délais et si les travaux ont bien été faits.

En contact à la fois avec le Responsable de secteur, les gardiens, les régisseurs et les locataires, nous assumons le rôle de pivot dans le domaine de la gestion technique. Au quotidien, nous travaillons de manière transversale et toujours en équipe pour apporter des réponses dans les plus brefs délais aux locataires.

Trois mots que vous associez à votre métier ?

Information, anticipation et réaction, bien sûr ! Anticiper ou réagir vite est primordial pour répondre aux demandes parfois urgentes.



Jérémy Laporte,
Gestionnaire locatif

Quelles sont les missions principales d'un Gestionnaire locatif ?

Le Gestionnaire locatif a pour mission principale d'accompagner administrativement le locataire, depuis son entrée jusqu'à sa sortie du logement. Cela va de la signature du bail au traitement des congés des locataires et des réclamations autres que techniques, en passant par la gestion des impayés en phase amiable. Toutes les demandes sont gérées via le compte client.

Comment assurez-vous la qualité des relations avec le locataire ?

Au quotidien, je suis en contact direct avec les locataires qui m'appellent, m'envoient des mails ou se déplacent physiquement jusqu'à nos bureaux de l'antenne ouest. L'objectif est d'être disponible au maximum, même s'il est difficile de répondre à tous les appels que nous recevons. Pour ma part, je privilégie les mails, afin que les locataires puissent recevoir une réponse rapide et précise à leur demande.

En quoi travaillez-vous « main dans la main » avec les gardiens et les régisseurs ?

Les problématiques que nous rencontrons sont souvent liées aux obligations du locataire, en particulier le paiement du loyer. Nous travaillons en étroite collaboration avec les gardiens et les régisseurs sur le sujet des impayés. Le principe : alerter le gardien ou le régisseur et lui donner les informations nécessaires pour qu'il puisse entamer le dialogue avec le locataire et gérer directement la situation. Si le dialogue échoue, nous intervenons à notre tour par téléphone. Cette collaboration entre le Gestionnaire locatif, le gardien et le régisseur permet d'être davantage à l'écoute du locataire et de gérer plus efficacement ses difficultés.

Nous gérons également avec le gardien et le régisseur la location des places de parkings. Nous préparons le contrat de bail tandis qu'ils sélectionnent sur place avec le futur locataire la place qui lui sera attribuée. Le gardien et le régisseur retournent ensuite au Gestionnaire locatif le bail signé.

Nous sommes ainsi complémentaires : je travaille sur logiciel, le gardien et le régisseur travaillent sur le terrain. C'est un véritable travail d'équipe, qui nécessite de se faire confiance.

Quels sont les aspects les plus intéressants de votre métier ?

A mon sens, rencontrer le locataire pour la signature du bail est un aspect très intéressant du métier de Gestionnaire locatif. Avant d'investir leur logement social, certaines personnes sont souvent mal logées. La signature du bail représente pour elles un aboutissement. Pouvoir les aider est essentiel.

Trois mots que vous associez à votre métier ?

Mon métier est un juste équilibre entre empathie, disponibilité et fermeté. Avoir de l'empathie est important pour se mettre à la place du locataire. Mais il faut aussi savoir être ferme s'il le faut. Cette empathie permet au locataire de mieux accepter un refus éventuel.