

l'inf' Oh

www.omhgrandnancy.fr

Le plan propreté de l'OMh du Grand Nancy

**MA RÉSIDENCE
N'EST PAS
UNE POUBELLE !**



La propreté est un des enjeux majeurs de la qualité du service rendu aux locataires. Toutes les enquêtes le confirment, votre satisfaction repose en grande partie sur la propreté et la qualité de votre cadre de vie.

L'audit Quali'hlm réalisé en 2019 pointait la nécessité de

- réaliser un nettoyage des parties communes adapté à la capacité des locataires à supporter le montant des charges,
- porter une attention accrue au contrôle des prestations de nettoyage et aux actions de sensibilisation en direction des locataires.

Les équipes de l'OMh du Grand Nancy ont travaillé avec les représentants des locataires pour adapter les besoins spécifiques de chaque immeuble. L'objectif poursuivi est d'assurer le même niveau de qualité partout, quel que soit le type de résidence. Notre réflexion a porté notamment, sur les fréquences d'intervention et les moyens consacrés au nettoyage des parties communes.

À travers la question de la propreté de l'immeuble se pose la question du respect du cadre de vie et de la fierté d'habiter. La satisfaction de parcourir un environnement agréable depuis l'extérieur jusqu'à la porte de son logement participe d'une forme de reconnaissance en tant qu'habitant.

Une réflexion globale a alors été engagée, en lien avec des groupes de travail composés de collaborateurs, de représentants de locataires et d'entreprises afin de mieux comprendre les attentes des uns et des autres et d'imaginer des modes de gestion visant l'atteinte d'un résultat de qualité.

Ce travail et cette démarche s'inscrivent sur plusieurs années et nous souhaitons faire ici **un point d'étape pour vous informer de l'avancée de nos travaux :**

Ce qui a été réalisé :

Un nouvel outil d'évaluation de la propreté

Depuis fin 2019 nous réalisons des contrôles des prestations de nettoyage sur tablette numérique.

Une grille d'évaluation a spécialement été conçue pour mesurer objectivement les résultats obtenus et pouvoir agir rapidement par le biais de plan d'actions en cas de résultat inférieur à nos attentes.

L'ordre de la grille d'évaluation correspond au cheminement du locataire de l'extérieur vers chez lui : des abords vers le hall d'entrée, puis les ascenseurs, les escaliers et enfin devant chez soi.

Nous évaluons de la même façon les prestations réalisées par nos gardiens d'immeubles et nos prestataires.

Une entrée est considérée comme acceptable lorsque la note est supérieure à 75% ; en dessous, la prestation est considérée comme non conforme et doit être reprise dans les 24h.

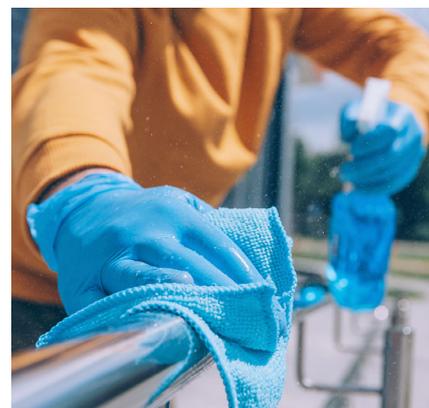
Nos prestataires effectuant les remplacements de nos gardiens durant leurs congés, nous avons mis en place des contrôles avant leur départ en congé, pendant leur remplacement et avant leur retour.

Les représentants de locataires ont été associés à des contrôles de prestations de nettoyage et ont pu faire part de leurs observations sur le déroulement de ceux-ci.

Des produits et des matériels adaptés

Nous utilisons des produits et matériels professionnels adaptés, validés par nos collaborateurs.

Ainsi, nos gardiens utilisent des chiffons microfibrés qui permettent de faire moins de gestes, sont plus durables et offrent un meilleur résultat. Ils disposent de manches télescopiques pour le lavage des sols ou des vitres. Les franges utilisées pour le nettoyage des sols sont adaptées au type de support (microfibrés, abrasif, coton). Le produit détergent neutre utilisé pour le nettoyage des sols est, lui, classé écolabel pour un meilleur respect de l'environnement.



Les attributions de nos marchés

Nos marchés de nettoyage confiés à nos prestataires sont revus tous les 4 ans. Au fil de l'année 2019 nous avons réuni des groupes de travail constitués de gardiens d'immeubles et d'équipes d'encadrement pour réviser notre cahier des charges, préciser la commande aux prestataires, décrire les méthodes d'encadrement souhaitées et préciser les mesures coercitives en cas de défaillance.

Les nouveaux marchés ont été attribués au 1^{er} janvier 2021 aux Sociétés ATALIAN sur le secteur du Plateau de Haye et DERICHEBOURG pour le reste du patrimoine.

Le management des prestataires

En complément des contrôles réalisés par les responsables de sites, une collaboratrice est dédiée à l'encadrement des prestataires, elle réalise des contrôles et participe aux réunions mensuelles.

Chaque prestataire contractualise avec l'OMh une **charte d'engagements** pour atteindre les objectifs attendus, un bilan est réalisé avec eux et validé par les représentants de locataires. Des mesures correctrices ou des plans d'actions peuvent être demandées en cas de résultats insuffisants.

Les usages et comportements

La participation de chaque locataire au respect de la propreté de son environnement est un aspect incontournable pour améliorer le cadre de vie.

L'OMh a donc réalisé des campagnes de sensibilisation, sur le thème de la propreté ainsi que sur les dépôts sauvages d'encombrants, avec des messages percutants sur des sites identifiés.



LA PLACE DES ENCOMBRANTS EST À LA DECHETTERIE
VOTRE QUARTIER N'EST PAS UNE POUBELLE

Des rappels à l'ordre ont été adressés aux locataires en cas de non-respect, avec intervention des gardiens. Nous avons été contraints de facturer des frais d'enlèvement d'objets déposés dans les parties communes ou de remise en état de communs souillés à des locataires, lorsqu'ils ont pu être identifiés.

Les perspectives

Des formations pour l'ensemble des Gardiens d'immeubles et des encadrants, seront réalisées cette année, sur des techniques de nettoyage et l'utilisation des produits. Il s'agit d'instaurer **une pratique commune partagée sur le thème de la propreté**. Des fiches de méthodes et des tutoriels vidéos vont être réalisés avec les collaborateurs et mis à leur disposition.

Idée reçue 1 : LE PROPRE, C'EST UNE ODEUR DE PROPRE

Faux : certains composés qui parfument un produit peuvent être nocifs pour l'utilisateur. Le propre ne sent ni bon ni mauvais : il ne sent pas.

Idée reçue 2 : PLUS ON MET DE PRODUIT, PLUS CA NETTOIE

Faux : plus on met de produit, plus il y a de résidus collants dans lesquels vient se loger la saleté qui ternit les marches et le sol. Il vaut mieux se concentrer sur un bon rinçage.



Si vous constatez une situation anormale concernant la propreté de votre résidence, n'hésitez pas à la signaler à votre responsable de site.

Les bienveilleurs du quotidien !

Cette année, pour votre service, confort et sécurité, Myriam **aura réalisé 270 visites de sécurité et nettoyé autant de halls d'entrées, elle aura remplacé 120 ampoules**, une dizaine de blocs de secours, ramené un enfant perdu à ses parents, **assisté 70 prestataires** durant leurs interventions, **renseigné plus de 300 locataires, formulé 90 rappels à l'ordre** des clauses du bail de location, mis plusieurs centaines de courriers d'information de l'OMh dans les boîtes aux lettres...

