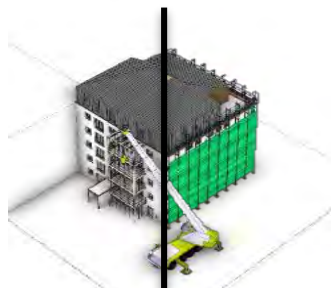
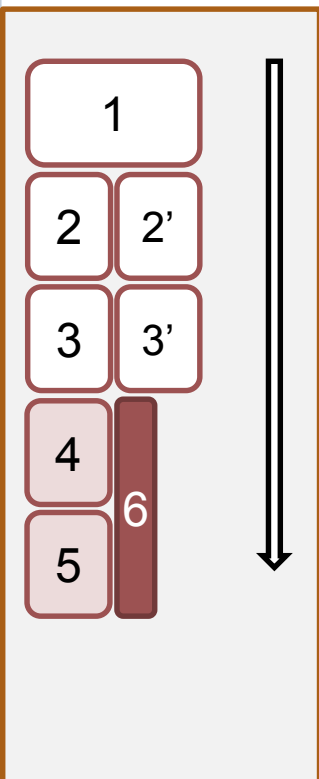


PHASE 6 Travaux dans les logements



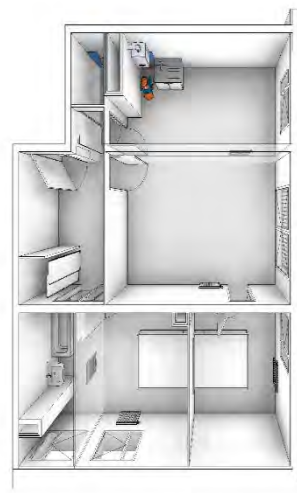
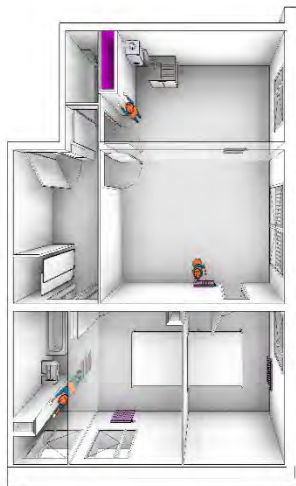
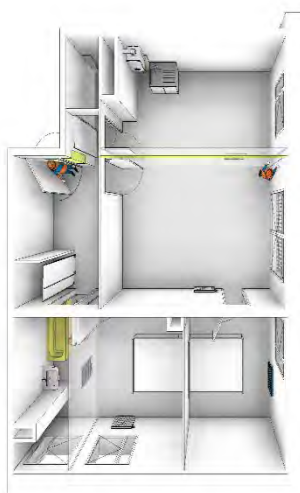
En parallèle des
travaux de façade

- Travaux d'électricité
de chauffage
de plâtrerie

A
l'intérieur
de votre
Logement



6 jours
par
logement

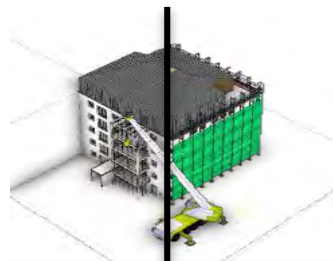


depuis la
cage
d'escalier
commune
réhabilitée

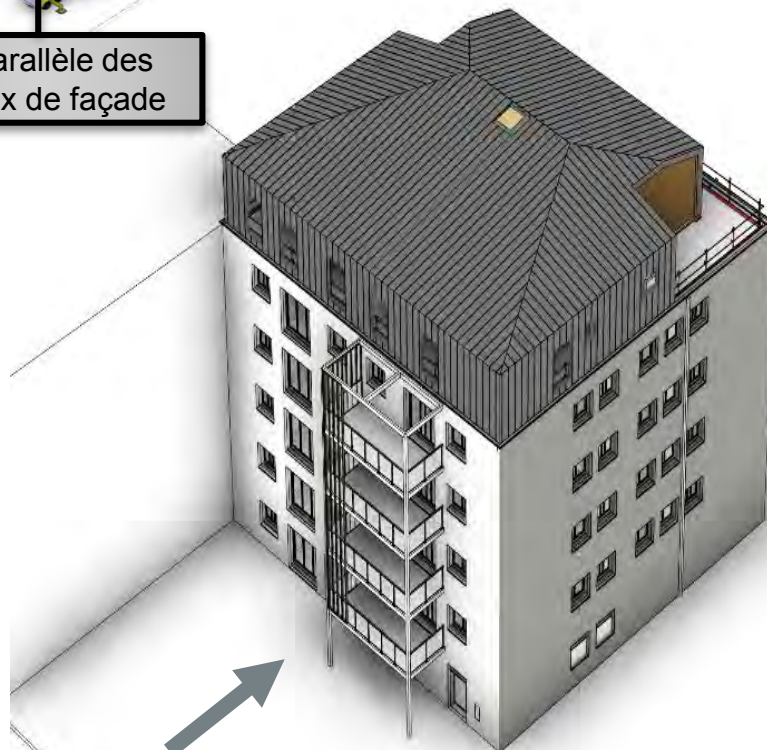


PHASE 7

Finitions des parties communes



En parallèle des travaux de façade



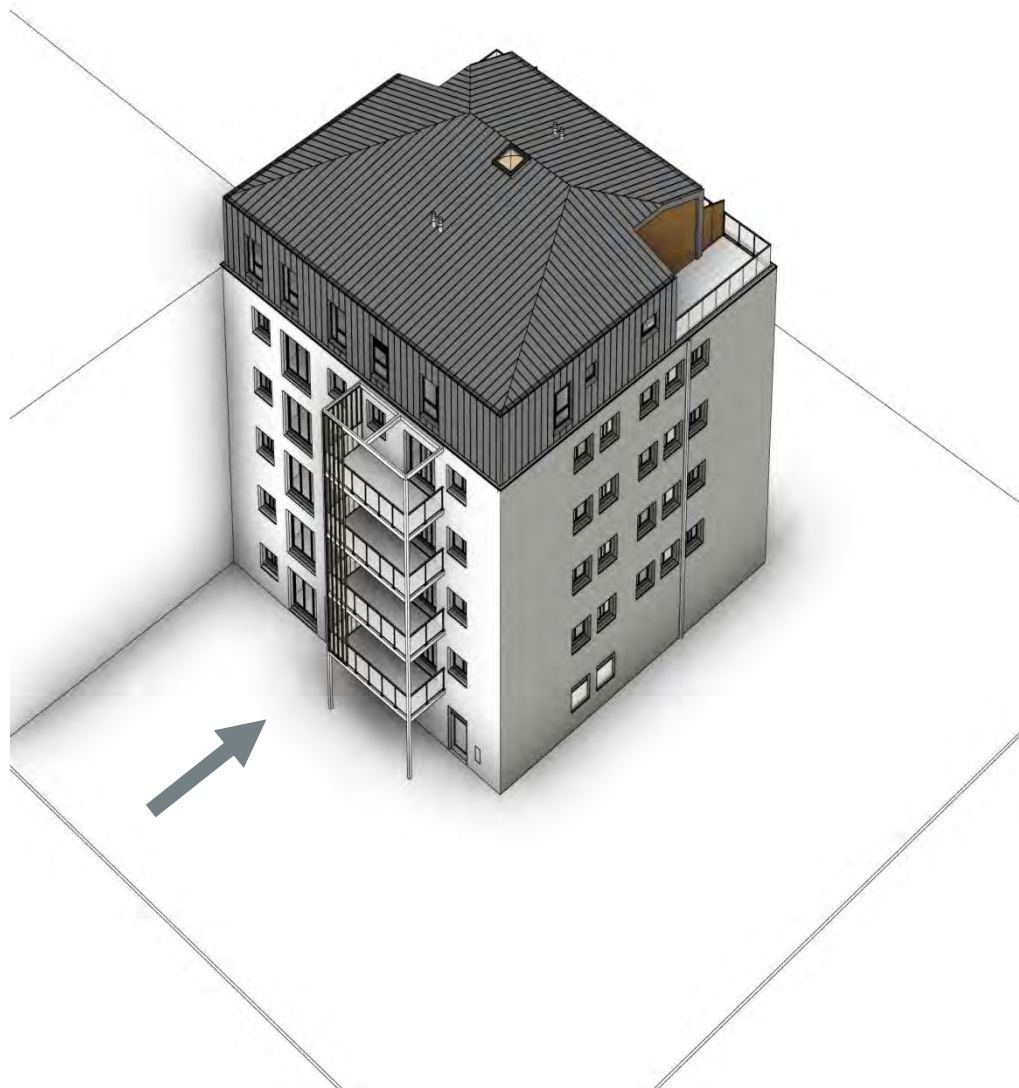
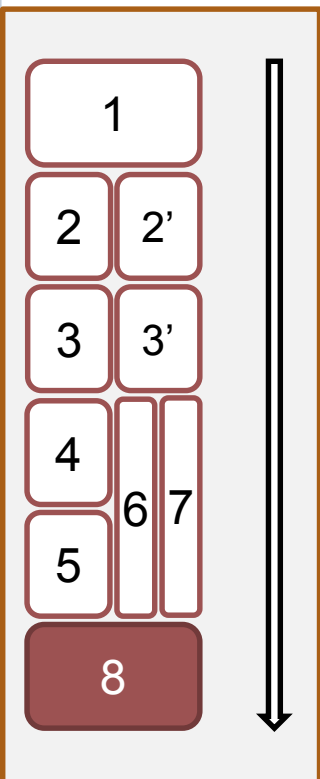
1,5 mois
par
bâtiment



depuis la
cage
d'escalier
commune
réhabilitée



PHASE 8 Finitions des logements de l'Attique



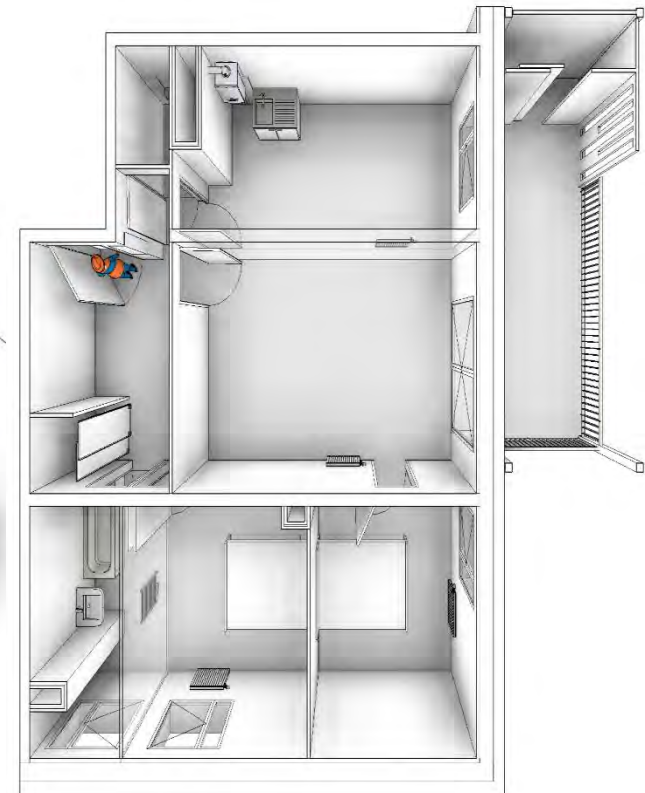
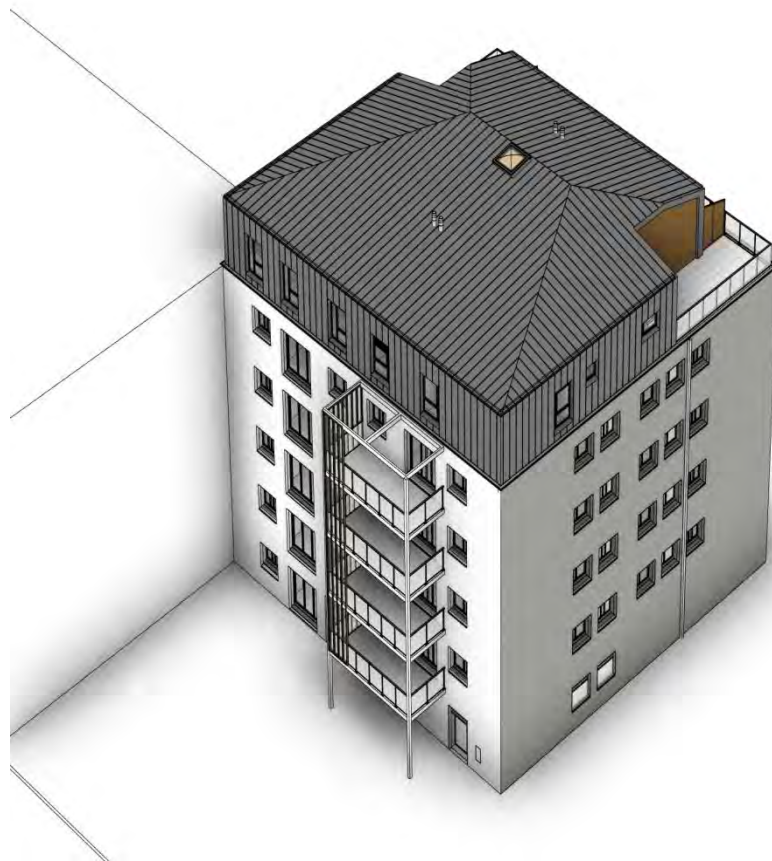
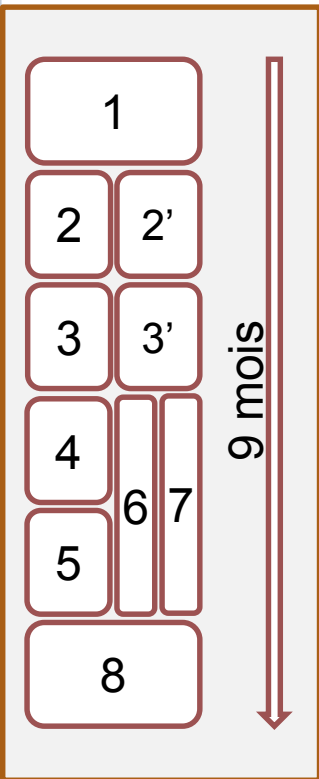
*1,5 mois
par
bâtiment*



*depuis la
cage
d'escalier
commune
réhabilitée*



FIN



La gestion des travaux en site occupé



Le process Bouygues dédiée à la **réhabilitation de logements sociaux en site occupé**

**Enjeux
économiques**



**Enjeux
environnementaux**

**Enjeux
sociaux**

- Concrètement, que comprend ?
 - ✓ Une **personne dédiée** à la relation avec les résidents,
 - ✓ Des **services** apportés aux **résidents** pendant la durée des travaux,
 - ✓ Une **communication renforcée** avec courriers, affichage,
 - ✓ Un objectif de **livraison sans réserve**,
 - ✓ Le **respect du délai** dans chaque logement et sur le délai global,
 - ✓ De l'**insertion professionnelle**,
 - ✓ Un **accompagnement après la livraison** (coaching énergétique / guide utilisateurs).

Rôle et missions de la Relation Résidents :

- En amont des travaux :
 - ✓ **Présentation collective des travaux aux résidents**
planning global, engagements pris pour leur confort et leur sécurité
 - ✓ **Visite chez chaque résident**
mieux les connaître avant travaux (habitudes de vie, composition du foyer, précautions à prendre...) => anticiper leurs besoins logistiques
 - ✓ **Communication individualisée**
dates des travaux, rappel des meubles à déplacer (courriers, visites à domicile, contact téléphonique...), conseils, ...
 - ✓ **Visite du logement témoin**
 - ✓ **Etat des lieux entrant**

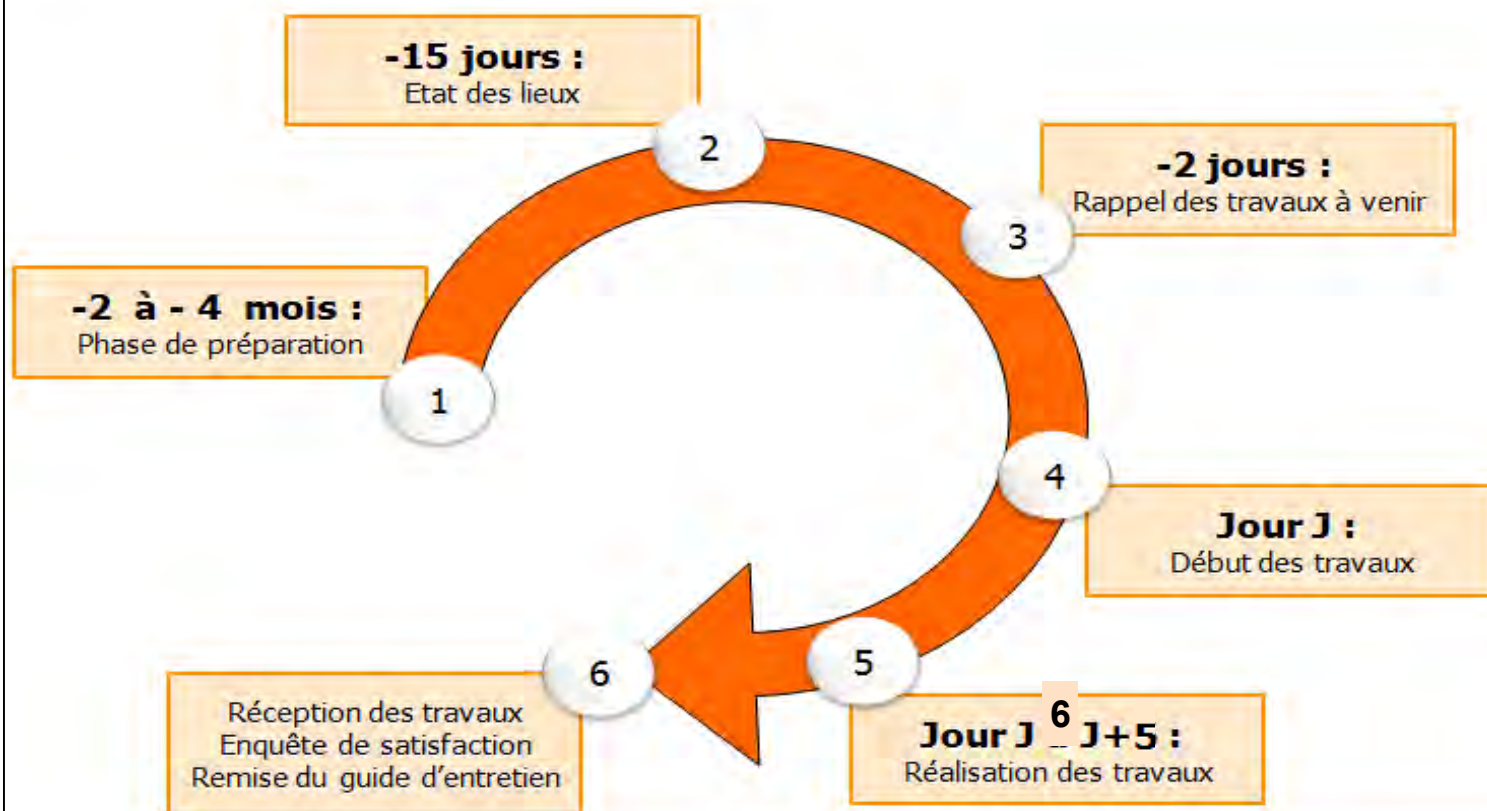


Rôle et missions de la Relation Résidents :

- **Durant les travaux :**
 - ✓ **Gestion des clés** et des aléas du quotidien
 - ✓ **Visite quotidienne des logements** en travaux afin de faire le point et vérifier le respect des engagements pris
 - ✓ **Suivi du planning**
 - ✓ **Rappel des interventions encore à venir**
- **Après les travaux :**
 - ✓ **Etat des lieux sortant**
 - ✓ **Enquête de satisfaction auprès des résidents**
 - ✓ **Manuel d'utilisation** remis à chaque résident pour la gestion de son logement et les éco-gestes



Méthode d'intervention



Des supports de communication collectifs :

- **La signalétique chantier :** Sécurité des résidents
Evolution des accès
- **L'affichage :** Durée des travaux
Travaux à venir
Informations diverses et évènements



Ne pas toucher
au mur

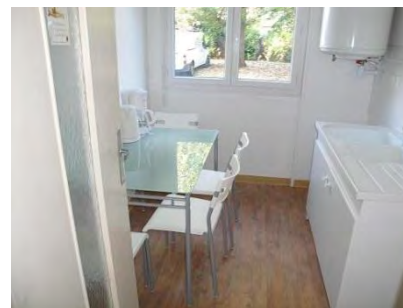


Port obligatoire des
Équipements
de Protection Individuels



Nos engagements pour les résidents :

- **Présence permanente de notre relation résidents** durant les heures de chantier,
- Remise aux résidents de **protections auditives**,
- Mise à disposition d'un **espace de repos aménagé** pour les accueillir durant les travaux,
- **Mise à disposition de plaques de cuisson électriques** si besoin,
- **Remise en service des fluides** (électricité et eau) **chaque soir** dans les logements en travaux.



Nos actions en marge des travaux

Organisation d'évènements avec les résidents



.Repas de chantier



.Arbre de Noël



.Animations Sportives



Relation locataires- Clairsienne

Présence de la gestion locative sur site

- Denis BOUQUEY – Employé d'immeuble
- Johnny DESQUEYROUX – Agent de proximité
- A votre écoute pour centralisation des demandes et remontée en direction des services concernés (gestion Locative ou Maîtrise d'Ouvrage)
- Permanence pour répondre aux questions tous les mercredi de 15h00 à 17h00 dans la loge Clairsienne (logement J3)
- Prise en compte des réclamations : cahier des réclamation => accessible sur demande aux heures de permanence

L'Equipe Projet élargie

- ❑ **Pilotage technique et financier du projet de réhabilitation :**
 - Stéphanie GOMBAULT- Pôle Maîtrise d'Ouvrage
- ❑ **Relation client et traitement des réclamations:**
 - Ivonig LE GALL - Responsable de secteur- Direction de la Gestion Locative
 - Denis BOUQUEY – Employé d'immeuble
 - Johnny DESQUEYROUX – Agent de proximité
- ❑ **Pilotage global des projets de réhabilitation de Clairsienne:**
 - Emmanuelle BARDOUX: Chargée de mission stratégie Patrimoine: pilotage de la concertation locative
 - Etienne JOST/ Manager de projet: pilotage général et technique + suivi de la certification NF habitat

QUARTIER AVENIR - BEAUVAL

QUESTIONS DIVERSES