



ENVIRONNEMENT PATRIMONIAL

Processus

Professionnalisation de l'activité

Objectif

Consolider la chaîne de la maîtrise d'ouvrage

Procédures

- Planification des opérations
- Comité d'engagement
- Préparation de chantier
- Suivi de chantier
- Réception et livraison au gestionnaire
- S.A.V. (interne - externe)
- Bilan de l'opération

Processus

Développement du patrimoine

Objectif

Assurer le renouvellement de l'offre locative

Procédure

- Plan qualité de l'opération

Processus

Amélioration du patrimoine

Objectif

Renouveler la qualité du patrimoine existant

Procédure

- Concertation avec les locataires

Processus

Entretien du Patrimoine

Objectif

Maintenir le niveau de la qualité et la faire évoluer

Procédure

- Gestion de l'attente et des demandes d'entretien

ENVIRONNEMENT SOCIAL

Processus

Gestion de proximité

Objectif

Consolider la chaîne de la gestion locative

Procédures

- Accueil des locataires
- Attributions des logements
- Maîtrise du quittancement
- E.D.L
- Traitement des réclamations
- Traitement P.C- Contentieux

Processus

Gestion du parc locatif

Objectif

Fidéliser les locataires

Procédures

- Parcours résidentel
- Logements bleus

Processus

Vie sociale et collective

Objectif

Responsabiliser et impliquer les locataires

Procédure

- Traitement des troubles de vie collective

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Processus

Mobilisation des ressources

Objectif

Mobiliser les équipes, la logistique et les finances

Procédures

- Accueil des agents
- Formation et parcours professionnel
- Prévention des incivilités
- Allocation des moyens logistiques
- Evaluation du potentiel et des risques financiers

Processus

Mobilisation des contributions extérieures

Objectif

Mobiliser les fournisseurs et les partenaires

Procédures

- Procédure d'achats
- Procédure de paiement des fournisseurs
- Référentiel des fournisseurs