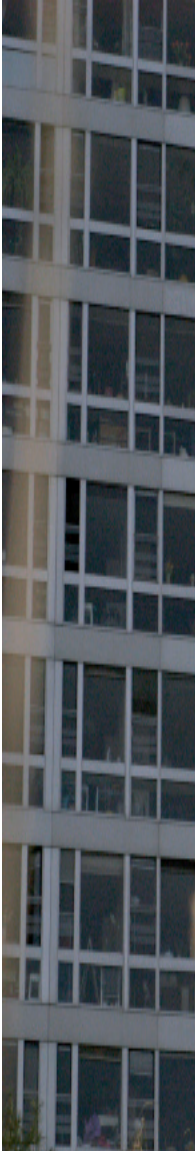


# Analyses des Résultats Questionnaire Mouchotte



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Les travaux de la commission sur les Services à Mouchotte sont terminés.

La dernière phase de notre mission était l'analyse des résultats. Vous trouverez donc sur ce document les propositions faites aux conseils syndicaux. Une présentation de ceux-ci a eu lieu le 14 décembre dernier en présence du Syndic.

A la lecture des réponses du questionnaire, nous avons isolés 3 grands thèmes, qui sont :

Le service rendu par le syndic,  
L'environnement général de Mouchotte,  
Les services existants.

Sur chaque item nous nous sommes efforcés de proposer des solutions, quand des problèmes existaient, et des voies de progrès quand il nous semblait qu'une amélioration de l'existant était possible.

La commission suivra avec attention la suite donnée à ses propositions.

Nous tenons à remercier tous les acteurs de cet épisode de la vie de Mouchotte, ceux qui ont répondu au questionnaire et tout ceux qui bénévolement ont consacré du temps à l'exploitation de ces données.

Bonne lecture.

**Les Membres de la Commission.**

## Trois grands thèmes seront retenus après lecture des résultats.

- ① Améliorer le service rendu par le Syndic
- ② Améliorer l'Environnement Général de Mouchotte
- ③ Améliorer les services existants et/ou instaurer de nouveaux services

## Améliorer le service rendu par le Syndic



### ① Améliorer le traitement des demandes téléphoniques.

Solution :

- ➔ Affecter à Mouchotte des correspondant(e) s pour traiter les appels. Communiquer les noms et numéros de téléphones aux résidents.

### ② Améliorer la suite donnée aux courriers.

Solution :

- ➔ Mettre en place une main courante informatisée, différente de la plateforme existante qui permettra de mesurer la qualité du service et les délais de réponses. Un cahier des charges pour cette main courante peut être réalisé par la commission.

### ③ Améliorer la réactivité par rapport à l'exécution des travaux.

(Réparation, entretien et nettoyage)

Solution :

- ➔ Mise en place d'un tableau de suivi des travaux et actions du syndic, contrôlé efficacement par le conseil syndical.

### ④ Améliorer la performance des sociétés de Maintenance dans les domaines suivants :

- ascenseurs
- chauffage
- gros et second œuvre
- pièces de sécurité

Solutions :

- ➔ Encadrer les procédures de choix des prestataires.
- ➔ Elargir et encadrer les champs de compétence générales et techniques des conseils syndicaux.
- ➔ Mise en place d'un tableau de suivi des travaux des sociétés et actions du syndic, contrôlé efficacement par le(s) conseil(s) syndical (aux).
- ➔ Création d'un pool d'experts résidant à Mouchotte et intervenant ponctuellement sur des dossiers à la demande des conseils syndicaux.

## Améliorer l'Environnement Général de Mouchotte

### ① Maintenir l'ouverture des loges et la présence des gardiens :

Solutions :

- ➔ Rétablir les anciens horaires d'ouverture des loges.
- ➔ Valoriser la présence humaine et le lien social assuré par les gardiens pour garantir une meilleure qualité de service, une meilleure lisibilité de Mouchotte (savoir ce qu'il se passe...).
- ➔ Equiper les gardiens d'outil informatique pour recevoir les «*doléances*» des occupants et en assurer le suivi.

## ② Maintenir le poste de Sécurité

Voies de progrès :

- ➔ Mettre en place une vraie signalétique du poste de sécurité
- ➔ Rendre visible le poste de sécurité (vitre transparente)
- ➔ Formation des nouveaux agents de sécurité à la connaissance du site
- ➔ Revenir aux anciens horaires du poste de sécurité
- ➔ Avoir un droit de regard, en tant que client, sur l'organisation de la société de gardiennage (diminution du turn-over...)
- ➔ Faire valider par le syndic (ou le CS) toute modification significative des horaires et/ou vacances
- ➔ Remise du dossier technique de la résidence aux agents de sécurité

## ③ Maintenir le poste de maître-chien

Voies de progrès :

- ➔ Déplacement du poste du maître chien dans le local du 22 et réaménagement de celui-ci.
- ➔ Rédaction d'un cahier des charges pour le poste (périodicité des rondes, maintien du personnel...)

Un cahier des charges peut être réalisé par la commission.

## ④ Améliorer la signalétique sur la résidence

Pc de sécurité :

Solutions :

- ➔ Mettre des adhésifs signalant son existence sur les vitres.
- ➔ Affichage du numéro de téléphone sur les vitres

Bâtiments :

Solutions :

- ➔ Améliorer la signalétique (plaque des numéros) à l'entrée du 6, 8, 20 et 26 rue du Cdt Mouchotte.
- ➔ Concevoir et afficher un plan général de la résidence à la sortie des ascenseurs.
- ➔ Afficher au 22 : Entrée Livraisons et Véhicules.
- ➔ Signaler la sortie de la résidence au niveau des ascenseurs.
- ➔ Améliorer la signalétique des blocs lumineux à l'entrée des escaliers.
- ➔ Améliorer l'identification des loges (adhésif sur les vitres)
- ➔ Signaler à l'entrée du 26 l'emplacement des loges et des bâtiments.

Poubelles Containers :

Solutions :

- ➔ Relancer via la Mairie une campagne d'information sur le tri sélectif
- ➔ Apposer sur le mur au dessus des poubelles une signalétique précisant la nature des déchets du container.
- ➔ Informations sur les pénalités en cas d'absence de tri.

Poubelles Dalle :

Solutions :

- ➔ Mettre des poubelles plus grandes et plus nombreuses sur la dalle et à l'entrée du côté gare SNCF.



- ➔ Mettre une poubelle dans la salle Modigliani
- ➔ Installer des cendriers à l'entrée des bâtiments et à l'entrée du côté gare SNCF.

#### Espaces verts :

Solutions :

- ➔ Créer deux zones de « Déjection canine » (Bâtiment B et L)
- ➔ Protéger l'accès aux zones vertes des intrusions animales sur 2 côtés (grillage, barrière).
- ➔ Plantation d'espèces végétales adaptées (sédum) pour un entretien minimum.
- ➔ Mise en place d'un arrosage, semi-automatique à déclenchement nocturne, pour une meilleure utilisation de l'eau.
- ➔ Création d'un espace enfant (à la place du jardinet) pour valoriser la dalle

#### Parkings :

Voies de progrès :

- ➔ Réfection des peintures de sas parkings et escaliers d'accès (utilisation d'un CDD ou auto entrepreneur).
- ➔ Prévoir un nettoyage sérieux des parkings en respectant les dates d'intervention.
- ➔ Equiper la sortie du parking d'une caméra vidéo pour surveiller en cas de panne, ou dégradation de la porte.
- ➔ Mettre en adéquation les boutons d'ascenseurs avec les paliers correspondants.



### 5 Communication sur la vie quotidienne de Mouchotte

Voies de progrès :

- ➔ Réactiver le site web de Mouchotte

## Améliorer les services existants et/ou instaurer de nouveaux services



### 1 Améliorations des services existants :

Voies de progrès :

- ➔ Rédiger et instaurer un contrat de location pour la salle Modigliani, afin d'éviter les dégradations, les abus et dépassement horaires.

Petits travaux d'entretiens :

Voies de progrès

- ➔ Déléguer aux gardiens des travaux de serrurerie, entretien divers, retouche de peinture...

Améliorer le contact entre résidents et gardiens :

Solutions :

- ➔ Equiper les gardiens d'un matériel informatique pour recevoir des emails
- ➔ Communiquer les adresses emails spécifiques des gardiens

### 2 Améliorations diverses

- ➔ Création d'une boîte à idée.
- ➔ Afficher les noms des salles
- ➔ Relancer l'existence du service Tous primeurs.com
- ➔ Inclure annuellement, dans les appels de charges des propriétaires bailleurs, une plaquette rappelant quelques conseils élémentaires de savoir vivre et règles de fonctionnement de la résidence à destination de leurs locataires (bruits, se signaler aux gardiens...)
- ➔ Etudier l'acquisition d'une auto laveuse électrique soit avec la société de nettoyage ou en propre sur la résidence.