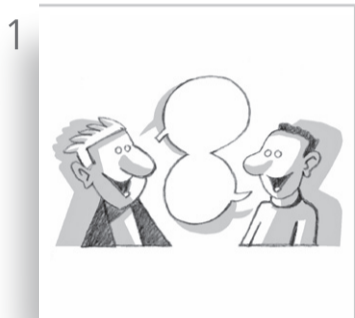


# LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

Améliorer les relations entre les locataires, les associations de locataires et les représentants d'Antin Résidences.

- ▲ Les attitudes de chacun déterminent la qualité des relations entre les individus.
- ▲ Les locataires, les associations confédérées AFOC, CLCV, CSF, CNL, CGL et les représentants d'Antin Résidences souhaitent s'appuyer sur des valeurs de respect, de tolérance et de responsabilité.



## 1 COMMUNIQUER

Faire circuler systématiquement l'information auprès des locataires et des associations de locataires par tous les moyens mis à la disposition de chacun : information directe par le gardien, panneaux d'affichage dans les halls d'accueil, boîtes aux lettres, site internet, quittance de loyer, courrier électronique.

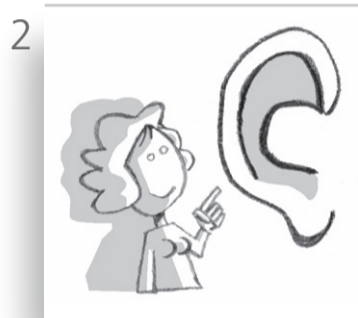
### S'engager à communiquer sur :

Les travaux bruyants ou gênants dans les parties communes ou privatives (programmés ou liés à un sinistre) ainsi que sur les entreprises missionnées par Antin Résidences.

Les interventions nécessitant la présence des locataires.

Les absences des gardiens et l'organisation de leurs remplacements.

Les points ayant un impact important sur les loyers et les charges (augmentation de loyer, préregularisation...).



## 2 ÉCOUTER

S'écouter mutuellement avec compréhension et bienveillance :

- > Écouter les demandes des clients/locataires.
- > Écouter les réponses apportées.

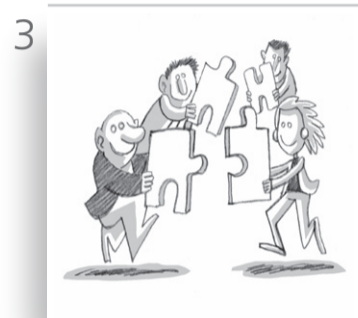
### S'engager à écouter et... :

Privilégier les échanges de qualité ; utiliser le ton correct selon le contexte.

Répondre rapidement aux questions des locataires.

Donner de la visibilité sur les délais.

Expliquer les réponses données, qu'elles soient positives ou négatives.



## 3 CONCERTE

> Encourager et organiser les rencontres sur les résidences.

> Trouver des compromis, tout en défendant les intérêts de chacun.

### S'engager à concerter et... :

Organiser des réunions sur site, en fonction des besoins exprimés par les parties concernées, réunissant les associations de locataires, le gardien et le responsable de secteur, et formaliser les échanges dans un compte-rendu écrit.

Informez le personnel de terrain – gardiens, responsables de secteur – sur le rôle et les missions d'une association de locataires pour favoriser les échanges constructifs.



## 4 PROFESSIONNALISER

> Sensibiliser le gardien sur le rôle et les missions qui lui sont confiées par son employeur.

### S'engager à professionnaliser et... :

Former les gardiens sur l'attitude à adopter et la distance professionnelle à conserver pour assurer une égalité de traitement envers les locataires et les associations de locataires.



## 5 EXPLIQUER

> Préciser la place, les missions et le rôle de chacun, le "Qui Fait Quoi ?".

> Favoriser la transparence et l'accès aux informations relatives aux contrats.

### S'engager à expliquer et... :

Diffuser un document de communication sur l'organisation des équipes d'Antin Résidences et leurs différentes missions.

Mettre à disposition les informations relatives aux contrats dans les bureaux d'accueil des gardiens et sur le site Internet :

[www.antin-residences.fr](http://www.antin-residences.fr)  
rubrique Espace Clients