

GUIDE DES RÉPARATIONS LOCATIVES

Cahier des charges

Un toit pour tous, 1^{er} opérateur hlm privé de l'ex Languedoc Roussillon

Depuis plus de 50 ans, Un toit pour tous a produit près de 10 000 logements sur plus de 110 communes et œuvre au quotidien au service des territoires et de leurs habitants, participe à l'équilibre social des quartiers et des villes en diversifiant ses activités avec le souci permanent d'offrir un logement au plus grand nombre, du Gard Rhodanien jusqu'au Biterrois.

Forte de son savoir-faire, Un toit pour tous propose aujourd'hui des programmes immobiliers extrêmement variés : du lotissement à l'immeuble collectif, en centre-ville ou en périphérie. Choix des emplacements, qualité des prestations, intégration à l'environnement, les programmes conçus et réalisés par Un toit pour tous se distinguent par la qualité de vie qu'ils offrent à leurs occupants.

CHIFFRES-CLÉS DE L'ACTIVITÉ EN 2020 :

9 948 logements et équivalents logements au 31.12.2020

151 collaborateurs

42 Me de chiffre d'affaires

Contexte

Chacun de nos locataires dispose, lors de son arrivée, d'un support papier représentant l'ensemble des équipements du logement : sont indiqués par le biais de dessins légendés, les équipements devant être entretenus respectivement par Un toit pour tous, une entreprise sous contrat de maintenance ou le locataire lui-même.

Soucieux d'accompagner au mieux chacun de nos locataires dans sa vie quotidienne au sein du logement, nous souhaitons moderniser ce support aussi bien dans sa déclinaison papier, que dans la création d'une déclinaison web interactive. Ces deux supports doivent remplir un objectif central : informer le locataire de manière pédagogique sur le sujet des réparations locatives, à savoir ; qui entretien quoi dans le logement ?

Objectifs

- Informer le locataire sur les réparations locatives : qui entretien quoi dans le logement ?
- Favoriser l'autonomie du client sur le diagnostic et la prise en charge de ses réparations locatives
- Renforcer notre qualité de service et notre image par un contenu riche, moderne, et facilement accessible

Le projet

1. Refonte du dépliant papier : réalisation de dessins représentatifs des pièces avec pastilles légendées et colorisées pour identification de l'élément et de l'acteur de l'entretien/réparation
2. Déclinaison interactive des dessins pour diffusion web : chaque pastille doit être cliquable et faire apparaître la légende associée. L'utilisateur navigue dans la pièce, de légende en légende.

Contraintes techniques :

- Format web adapté au site existant développé sous Joomla (www.untoitpourtous.fr) mais également à un futur site (probablement développée depuis un autre CMS) car une refonte est prévue dans les prochains mois.
- Le support dans sa déclinaison web doit être responsive.

Contraintes graphiques :

Malgré la technicité des informations, le support doit être pédagogique. Les dessins doivent permettre à l'utilisateur d'identifier rapidement l'équipement auquel nous faisons référence. Les dessins doivent être simple et universels : il ne s'agit pas de représenter un logement Un toit pour tous mais de plonger l'utilisateur dans un logement type avec des équipements dont il dispose lui-même au sein de son logement et qu'il sera capable d'identifier.

Pour des soucis d'identification et d'image, la version web doit reprendre les mêmes codes graphiques que la version print.

Eléments transmis :

- Le support existant au format pdf.
- Un tableur excel listant pièces par pièces les équipements concernés et les conseils d'entretien à faire apparaître en parallèle.
- Charte graphique Un toit pour tous.

Benchmark

Exemples de visuels interactifs portant sur les réparations locatives :

- o [OPH Sarreguemines](#)
- o [ACM Habitat](#)
- o [Groupe 3F](#)

Exemples de dépliant print :

- o [Est Métropole Habitat](#)
- o [Val Touraine Habitat](#)
- o [Promologis](#)
- o [Seqens](#)

Contact :

Service communication Un toit pour tous / 04 66 72 78 55 – 06 98 12 66 04