



**Parme**  
Votre solution meublée



# Référentiel de la Résidence des Lilas

# Préambule

## L'objet du référentiel

Ce référentiel qualité de la résidence assure la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus.

Il est en lien avec le référentiel général commun au siège et à toutes les résidences.

C'est l'assurance à la fois de la maîtrise des exigences, d'une plus grande efficacité et donc d'une plus grande disponibilité, d'un meilleur service pour le client.

## Les exigences du référentiel

Il doit être maintenu dans un système qualité et mis à jour dès la modification d'un processus.

## Définition d'un processus :

Un processus est un ensemble d'activités distinctes qui fonctionne à partir d'une information qui lui arrive, et qui produit un résultat.

## Présentation du référentiel

Il situe d'abord la résidence, son statut, ses acteurs. Ensuite les documents principaux à connaître puis tout ce qui est essentiel à la gestion de la résidence.

Enfin, les processus sont classés en quatre services principaux, gestion locative et commerciale, comptabilité, technique et gestion du personnel. Est annexé également un tableau de recherche des documents et du matériel.

# SOMMAIRE

- Page 4 : Présentation de la résidence
- Page 5 : Accéder à la résidence
- Page 6 : Plan de la résidence
- Page 7 : Organisation du bureau
- Page 8 : Matériel informatique et téléphone
- Page 9 : Gestion des demandes
- Page 10 : Comptabilité client
- Page 11 : Dossier locataires et archivages
- Page 12 : Gestion du personnel
- Page 13 : Gestion de l'entretien de la résidence
- Page 14 : Gestion technique de la résidence

# Présentation de la résidence

La résidence des Lilas est composé de 115 chambres meublées avec lavabo réparties sur 3 étages.  
 Cette résidence sociale non conventionnée est situé à côté de deux autres résidences PARME,  
 (« La Passerelle » et « Les Roses »), au cœur d'un site appartenant à la SNCF.



6 rue du Train à Grande Vitesse,  
 94190 VILLENEUVE SAINT GEORGES



Tel. : 01 43 89 33 26  
 Fax : 01 43 89 86 57



[residence.lilas@pameubles.fr](mailto:residence.lilas@pameubles.fr)



*Gestionnaire de résidence  
 Madame Laaziza HAMDINI*

*Responsable de secteur  
 Madame Sylvie PLEUX*

Planning horaire de la gestionnaire :

	7h	7h30	8h	8h30	9h	9h30	10h	10h30	11h	11h30	12h	12h30	13h	13h30	14h	14h30	15h	15h30	16h	16h30	17h	17h30	18h	18h30	
Lundi																									
Mardi																									
Mercredi																									
Jeudi																									
Vendredi																									

 Horaire travail

 Ouverture de l'accueil

 Repos

# Accéder la résidence



Prenez le RER D et descendez à l'arrêt « Villeneuve Triage ».



**Saisir l'adresse complète de la résidence sur votre GPS.**

**De Paris/Créteil**, prendre la direction de Villeneuve Triage. Après le panneau SNCF en face du marché Istanbul, tournez à gauche.

**De Villeneuve St Georges**, prendre direction Paris. Après la gare continuer tout droit puis prendre la première route à droite après l'Église, puis toujours à droite.



***Vous êtes un(e) agent SNCF : Veuillez vous renseigner auprès de votre service car une entrée et une carte accès vous est réservé.***

***Pour nos autres clients : Vous avez une entrée spécifique avec vigil.***



## Commissariat de Police

162 Rue de Paris  
94190 Villeneuve-Saint-Georges  
Tel. : 01 45 10 13 50  
A pied : 19 mins, en voiture : 9 mins



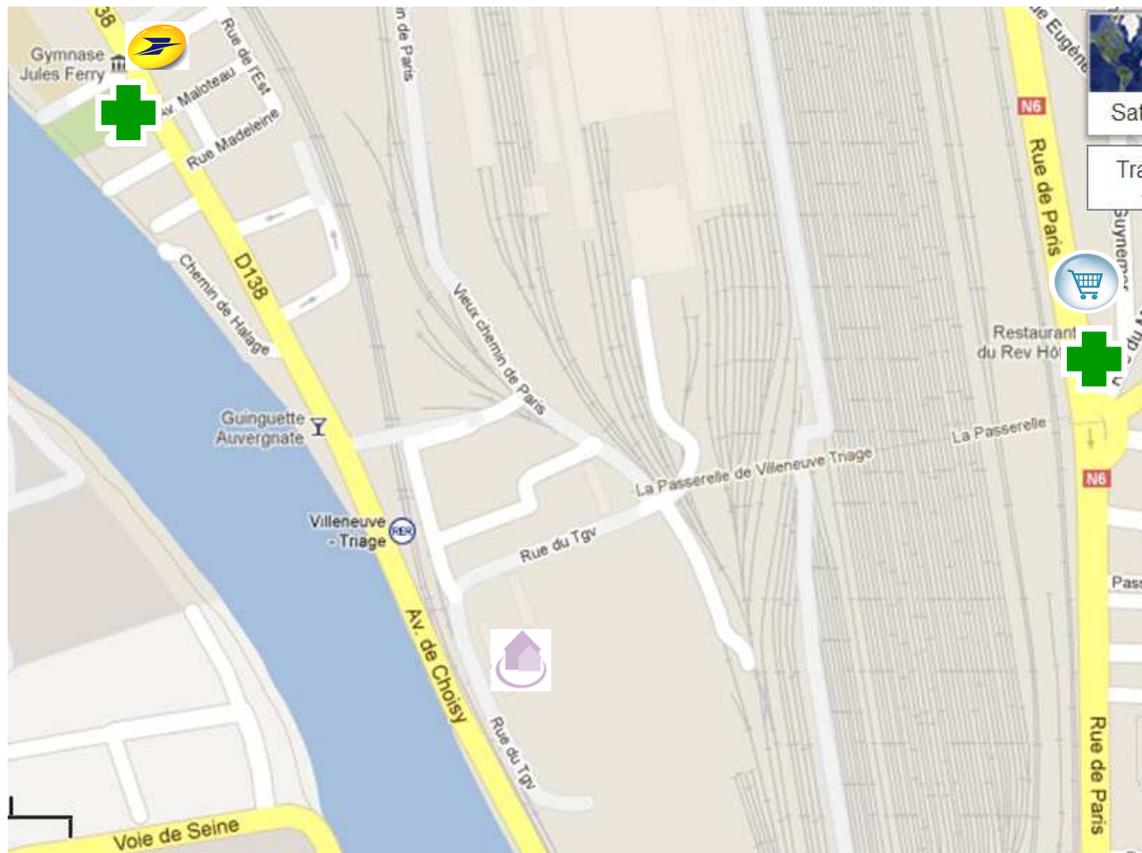
## Mairie de Villeneuve St Georges

20 place Pierre Sépard  
94190 Villeneuve-Saint-Georges  
Tel. : 01 43 86 38 00  
RER D : Station Villeneuve St George

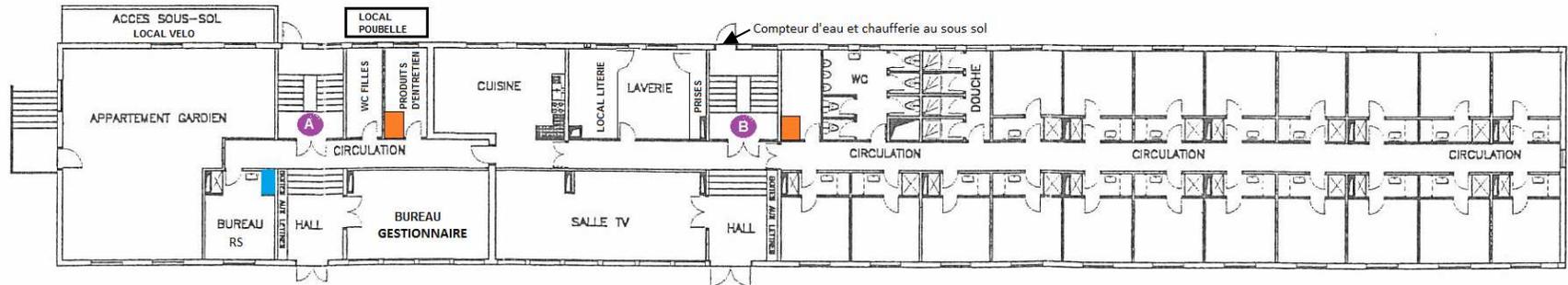


## Centre Hospitalier Intercommunal

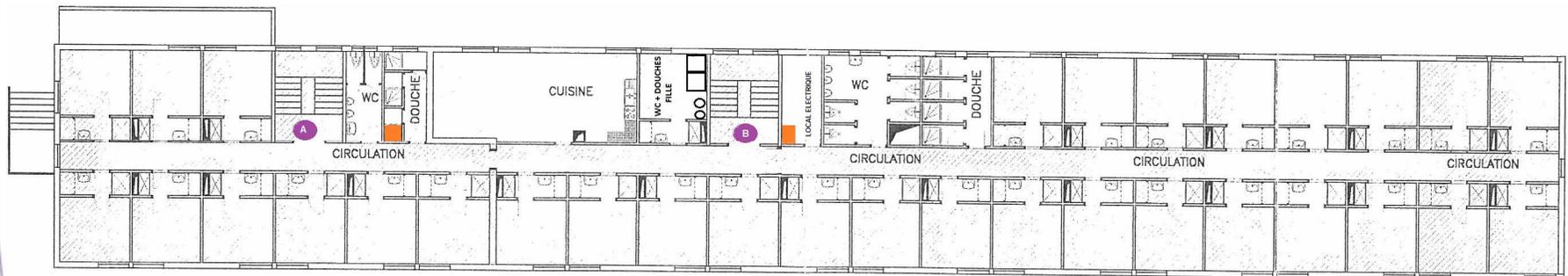
18 Place Pierre Sépard  
94190 Villeneuve-Saint-Georges  
Tel. : 01 43 89 26 93  
RER D : Station Villeneuve St George



# Plan de la résidence

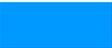


REZ-DE-CHAUSSEE



1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> ETAGE

## LEGENDE

-  Escaliers
-  Local électrique
-  Prise France Télécom

# Organisation du bureau

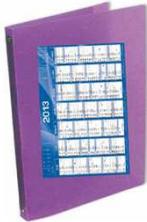


**Vous trouverez dans la bannette astreinte au mur** la fiche technique astreinte avec la localisation des :

- clés,
- disjoncteurs,
- robinets d'arrêt d'eau chaude, et d'eau froide
- ainsi que les compteurs.



**Un agenda** dans lequel est noté tous les rendez-vous programmés avec les clients et entreprises.



**Un Classeur transparent de couleur Parme contient :**

- 1 calendrier sur la couverture du classeur
- Annuaire siège et résidences PARME
- Annuaire des entreprises
- Notes importantes du siège
- Descriptif technique de la résidence (*dans la bannette astreinte*)
- Référentiel de la résidence



**Un trieur avec les onglets suivants :**

- Documents à trier
- Préavis de sortie remplis par le client
- Chèques à transférer au siège
- Contentieux du mois (*double des courriers envoyés aux clients*)
- Contrats à renouveler (*copie du courrier du siège envoyé au résident*)
- Timbres



**Le cahier à spirales** est prévu pour le suivi des actions à mener, il est construit de la façon suivante :

<i>Désignation</i>	<i>Objet</i>	<i>Fait</i>
<i>CA 254</i>	<i>Demande de changement d'ampoule d'armoire de toilette</i>	<input checked="" type="checkbox"/>

# Matériel informatique et téléphone



**Code résidence dans Immoware : VCD**

**Numéro de code de connexion à distance du service informatique :**

**Pour prévenir toute panne informatique ou d'imprimante**, éditer à l'avance les contrats et avoir les demandes en cours en support papier.



**LA CARTOUCHE D'ENCRE** se trouve dans le bas du meuble de la pièce derrière le bureau  
Avoir toujours une cartouche d'avance qui est à commander au siège.

**Service informatique :**

NOVATIM

Tél. 0810.00.15.30

[www.novatim.com](http://www.novatim.com)



**Téléphone en interne SNCF sur la tablette à droite du bureau :**

- *Résidence des Lilas* : 59.29.71

- *Résidence de la Passerelle* : 59.29.69

- *Résidence des Roses* : 59.29.97

**Téléphone interne à la SNCF pour les agents**, situé dans le hall

**Téléphone public à carte** dans l'escalier B, n° de cabine : 01.43.89.60.68

**Arrivée lignes téléphoniques :**

Dans le bureau du RDC côté escalier A, en haut des escaliers à gauche. Dans le placard en bas en entrant à gauche.

# Gestion des demandes

**Demandes clients  
en cours**

*Les demandes en cours sont sur la 2ème étagère sur le mur à côté du bureau.*



**Constitution  
du dossier  
Client**

1. Joindre à la demande le document correspondant au statut du client qui se trouve dans « mes documents → formulaires gestionnaires → couverture dossier client → formulaire\_gl\_couverture..... ». Mettre les 2 pages de la couverture sur le dessus du dossier de la demande et maintenir avec un trombone
2. Coller sur les deux feuilles (formulaire\_gl\_couverture...) sur la page de garde intérieur/extérieur sur une chemise
3. A l'intérieur de la chemise, les documents doivent être triés avec des sous chemises pour les documents client et cautionnaire. Le contrat doit être en tête avec l'état des lieux.



**Dossier complet  
= prise de RDV**

*Si le dossier est complet et validé, prendre rendez-vous avec le client.*

**⚠ ne pas oublier de noter l'état d'avancement dans Immoware**



**Dossier validé en  
attente d'une  
entrée**

*Les dossiers en attente d'une entrée sont sur la 2ème étagère sur le mur à côté du bureau.*

# Comptabilité client



**La transmission des règlements locataires au siège doit être effectuée au minimum : 2 fois / semaine**



## REGLEMENT CLIENT PAR CARTE BANCAIRE

Dans l'armoire dans le classeur rouge

Faire une copie de la facture et la classer dans le dossier du client

Agrafer toutes les transmissions journalières (document à éditer en fin de journée en cas de règlements bancaires dans la journée) sur le document « [D:\Mes documents\FORMULAIRES ET DOCUMENTS GESTIONNAIRES\formulaire\\_cpt\\_transmission-journaliere-carte-bancaire.doc](#) ». A classer dans le classeur rouge par mois.



## REGLEMENT CLIENT PAR CHEQUE

Noter le n° du chèque, le nom de la banque, le montant (ex : chq 000001, BPL, 300 €) uniquement dans le bloc note Immoware

# Dossiers locataires et archivages



1. Les dossiers locataires année en cours et N-1 sont classés dans les dossiers suspendus par numéro de chambre.
2. Les dossiers N-2 sont archivés.

**⚠ Rappel (voir référentiel contentieux) : les dossiers contentieux dont le locataire est déjà sorti ne sont pas archivés mais conservés dans les dossiers suspendus tant qu'ils sont ne sont pas résolus.**

## Gestion du courrier

**Le bureau de poste** est à Villeneuve St Georges sortie centre ville

**Heure de passage du facteur** le plus souvent entre 11h00 et 13h00

**Le courrier est déposé dans la boîte aux lettres** en face du bureau dans le hall ainsi que les courriers à retourner à la poste pour les personnes n'habitant pas à l'adresse indiquée (*NPAI à noter sur l'enveloppe*)

**La gestionnaire distribue le courrier** dans les boîtes aux lettres des locataires à l'aide de la « liste des locataires » (mettre le lien hypertexte) qui est à mettre par ordre alphabétique



# Gestion du personnel

*Remarque : il serait peut-être bien de présenter le personnel d'immeuble permanent ou l'entreprise en charge de l'entretien (voir avec Virginie)*

## ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE

- Les tâches journalières sont affichées dans le local du personnel
- Les chambres à nettoyer sont à faire à tour de rôle par les deux employé(e)s :

Noter dans un cahier la date, le nom de l'employé et le numéro de la chambre. Le cahier est dans le dossier suspendu, rayon du bas « RH – Planning employés »

## TICKETS RESTAURANTS

Les tickets restaurants sont réceptionnés par la gestionnaire et distribués aux salariées contre signature d'un document de « remise de tickets restaurant ». Il est dans les dossiers suspendus, service RH.



## CALENDRIER DES CONGES DU PERSONNEL DE LA RESIDENCE

Il est aimanté sur le côté de l'armoire dans le bureau

# Entretien de la résidence



## ORDURES MÉNAGÈRES

Le ramassage a lieu deux fois par semaine les jeudi et lundi matin à 6h00  
Il faut donc sortir les poubelles la veille au soir



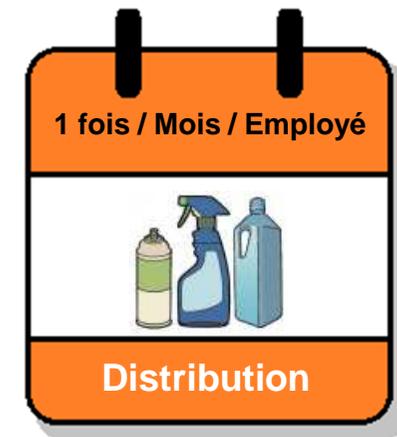
## CHANGEMENT DES DRAPS

1. Un document word est à éditer dans « mes documents » « affichage » et à afficher sur le tableau dans le hall d'entrée
2. Utiliser le document «formulaire\_tx\_blanchisserie \_remise-de-linge\_lilas»



## PASSAGE DE LA BLANCHISSERIE

Sortir le linge sur le chariot dans le hall du côté escalier A



## PRODUITS MENAGER

Les produits sont distribués pour le mois à chaque employé d'immeuble  
La gestionnaire ou le remplaçant gère la quantité à donner

# Gestion technique



## PROGRAMMATION DES BADGES

Vous trouverez la procédure de programmation détaillée dans le manuel d'utilisation badges  
<C:\Documents and Settings\parme\Bureau\manuel d'utilisation badges>

## Liste des locataires présents



**Mise à jour obligatoire dès l'entrée et la sortie d'un locataire** (mettre le lien hypertexte). Puis le document est à imprimer par ordre de numéros de chambres et à placer dans la bannette astreinte pour les raisons suivantes :

- **Intervention des pompiers** (connaître les chambres occupées ou non)
- **Intervention astreinte** et vérification des coordonnées du locataire en cas de remise de double de clés.



## RELEVÉ DU COMPTEUR D'EAU

Vous avez jusqu'à 3 de chaque mois pour effectuer le relevé du compteur d'eau, en complétant le document Excel (lien ou chemin d'accès) à envoyer par courriel à Mylène HARPON.



## BONS DE TRAVAUX ET BONS DE COMMANDES

Dans un classeur rouge sur l'étagère supérieure de l'armoire

Les bons de commandes en cours sont dans le premier onglet

Les bons de commandes terminés sont classés dans différents onglets selon qu'ils ont un numéro attribué, sans numéro ou exécutés par un employé PARME

## ELECTRICITE DE LA RESIDENCE

En cas de coupure complète de la résidence, contactez la SNCF au : *(indiquer le n° )*

## LA FICHE TECHNIQUE DE LA RESIDENCE EST DANS LE BOITIER ASTREINTE