

Qualité

La propreté, un axe de progrès

A l'occasion de la publication d'un guide sur la propreté dans les parties communes par la délégation à l'action professionnelle de l'USH, Actualités habitat revient sur des actions et des initiatives d'organismes Hlm destinées à améliorer la prestation de nettoyage et le cadre de vie des habitants.

Enjeu permanent de qualité du service rendu dans les quartiers d'habitat social, la propreté des parties communes apparaît de manière récurrente comme un point d'insatisfaction voire de mécontentement des habitants, comme le révèle encore la dernière enquête de satisfaction triennale effectuée en 2008.

Il s'agit en effet d'une question complexe, itérative, mettant en jeu la responsabilité des organismes et de leurs prestataires chargés d'assurer le nettoyage mais également celle des locataires dans les usages et le respect des lieux. La maîtrise des techniques ne suffit pas à elle seule à maintenir un site propre, loin s'en faut. Sur les sites les plus dégradés, la question de la propreté est d'ailleurs étroitement liée à l'appropriation des espaces collectifs par les locataires.

Si la propreté contribue largement au cadre de vie et au mieux vivre des habitants, elle est également la première image visible d'un quartier et conditionne l'attractivité des sites. C'est aussi un enjeu important en termes de coût puisque les prestations concernant la propreté représentent entre 10 et 15 % des charges, avec la question sous-jacente de la récupération des charges, en pleine évolution réglementaire.

Coproduite par différents acteurs, appréhendée de manière subjective en fonction des exigences de chacun, la propreté implique par conséquent une définition partagée du service attendu (standard de propreté décliné par site en fonction des types de revêtements, de la fréquentation des lieux...), un affichage

des engagements concernant la nature de la prestation et les fréquences de nettoyage, ainsi qu'une évaluation. En matière de propreté comme ailleurs, la culture du résultat concourt au maintien du niveau de qualité du service.

Au sein de l'organisme, cette question

repose sur une organisation, avec le choix d'une prestation internalisée ou externalisée, sur l'animation de la chaîne de service et sur les modes opératoires techniques. Face aux dix millions d'habitants en Hlm, la propreté est bien un enjeu collectif et partagé, vecteur de qualité.

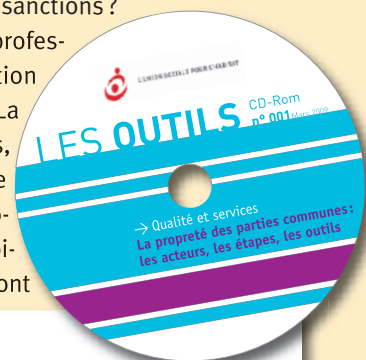
Un guide sur la propreté

Quelles sont les attentes réelles des locataires, dans un rapport maîtrisé qualité de service/charges locatives? Faut-il viser l'égalité ou l'équité de traitement des locataires ou différencier fortement les prestations offertes? Comment comprendre le rapport culturel à la propreté, comment intervenir auprès des personnes inciviles? Quelle est la place des locataires-usagers du service dans le processus? Et plus largement, quelles préconisations techniques en termes de produits et de modes opératoires, pour améliorer la qualité de la prestation et faciliter le management des équipes? Quid du contrôle et de l'évaluation, de la mise en œuvre des sanctions?

Pour répondre à ces questions, la délégation à l'action professionnelle (DLAP) a réalisé un guide ressource, à vocation opérationnelle (premier d'une nouvelle collection), « La propreté des parties communes, les acteurs, les étapes, les outils », à partir des échanges et des travaux de réflexion conduits depuis 2005 par les associations régionales Hlm, avec le soutien de l'Union sociale pour l'habitat. Cet ouvrage capitalise les pistes d'amélioration qui ont été identifiées au fil du temps.

Destiné aux animateurs de la chaîne de service et aux techniciens en charge de la propreté, il s'articule en quatre points : **définir, réaliser, contrôler et maintenir la prestation**. Pour chacune de ces étapes, un livret donne des suggestions en termes d'organisation et de management assorties de témoignages ; et un CD-Rom fournit des outils, des méthodes et des fiches d'expérience. Si chaque organisation a ses spécificités liées au territoire, à la culture d'entreprise ou encore au contexte économique, ce guide n'a pas vocation à apporter une solution mais des réponses et des outils.

Contact : L'USH, DLAP, Rachel Aubert, Cécile Leroy ; Tél. : 01 40 75 78 83 ; 01 40 75 78 82.



Efidis

Au cœur de la proximité, la propreté

« La démarche propreté figure au cœur du métier de la proximité chez Efidis, à travers le suivi de la qualité de l'entretien et la mobilisation des équipes. L'entretien des parties communes est considéré comme un levier de satisfaction essentiel pour les clients. Depuis de nombreuses années, le niveau élevé de la perception de qualité de la prestation ne se dément pas chez les locataires, atteignant une note de 7 sur 10 dans l'enquête annuelle de satisfaction », explique Catherine Hluszko, responsable qualité.

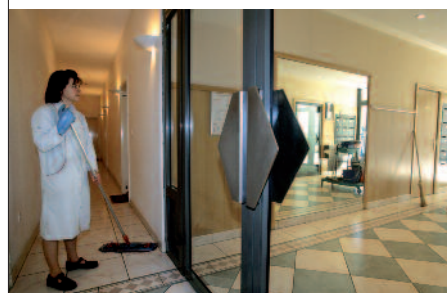
L'organisme a fait le choix de positionner les encadrants du personnel de proximité au centre du dispositif, en les dotant d'outils de gestion. Suivant les résidences, l'entretien ménager est réalisé uniquement par le gardien ou avec l'intervention complémentaire d'une

entreprise spécialisée. Un contrat type précis et adaptable aux spécificités des résidences est à la disposition des responsables de secteur qui peuvent ainsi choisir la prestation en fonction des besoins de chaque site.

La remise en concurrence des prestataires tous les trois ans permet de rebattre les cartes régulièrement et de maintenir la mobilisation des équipes sous-traitantes. Une grille d'évaluation sert au contrôle trimestriel par l'encadrant des gardiens, avec un retour lors de l'évaluation annuelle du gardien, et la définition d'objectifs d'amélioration pour l'année à venir. Enfin, les contrôles effectués sur le terrain par la chargée du contrôle qualité constituent un moment privilégié de travail sur cette thématique. ❖



▲ La propreté : un levier de satisfaction ▼ de la clientèle. © DR



Norevie

Formation et matériaux à l'appui

Les prestations de nettoyage de l'Esh Norevie (9 808 logements) s'effectuent, en fonction des résidences, par les employés d'immeubles, par ces employés et les locataires ou bien par le biais d'un prestataire. « La propreté est une priorité qui a conduit depuis plusieurs années la société à assurer des formations régulières aux équipes, notamment avec le concours de professionnels du nettoyage », souligne Fabrice Dausque, chargé de mission. Former les collaborateurs, à la fois les employés d'immeubles assurant la prestation et les responsables de secteur qui en effectuent le contrôle, vise à se rapprocher le plus possible des standards de nettoyage, au niveau du matériel employé et des pratiques professionnelles.

Afin d'assurer une prestation de qualité, l'organisme a réalisé des investissements en matière d'équipements, en

accordant un soin particulier aux matériaux employés dans les entrées d'immeubles (par exemple, peinture et car-

▼ Se rapprocher des standards professionnels. © DR



relage des locaux en remplacement de crépi, tissu mural et revêtements de sol anciens). L'équipement, l'éclairage et la conception même des locaux renforcent souvent le sentiment de non-propreté. Le traitement des ordures ménagères a été également amélioré, en ce qui concerne la collecte et les locaux.

Fin 2008, Norevie a débuté un projet avec l'appui d'HTC (Habitat et Territoires conseil, filiale de l'USH), autour de deux axes : renforcer la concertation avec les locataires par la mise en place d'ateliers pour développer l'écoute, mesurer les attentes et évaluer les écarts d'appréciation de la propreté avec les propres critères de l'organisme ; améliorer la qualité de service rendu en accentuant le contrôle Qualité, à travers un système de mesure et de contrôle et une communication spécifique. Près de quarante diagnostics ont d'ores et déjà été effectués. ❖

Notre Logis Un référentiel commun

« La propreté est un domaine qui mobilise attentions et exigences des locataires, de leur bailleur et des prestataires. Une mobilisation conjointe est le meilleur gage d'un résultat qualitatif et celui-ci repose sur le couple responsabilisation — prestation », rappelle Arnaud Delannay, directeur général de Notre Logis.

A la suite de l'enquête de satisfaction de 2005, l'Esh a mis au cœur de son plan d'action la propreté, le tri sélectif, la gestion des encombrants et l'état des parties communes et locaux communs. La prestation propreté a été reformulée. La dernière enquête a révélé une meilleure note globale mais des dégradations sur certains points, tels que les vide-ordures qui ont été rénovés après un diagnostic complet des locaux.

Convaincu que l'on ne peut agir seul, l'organisme a décidé de travailler sur la définition d'un référentiel commun en



▲ Une définition partagée avec les acteurs de la propreté, à commencer par les locataires. © DR



matière de normes de propreté, de fréquences de nettoyage (adaptées au contexte local) et de procédures de contrôle. Pour cela, explique Etienne Carême, directeur de la clientèle, « nous avons entrepris une action partenariale avec les associations d'habitants et le réseau des délégués d'immeubles des 35 résidences, qui vont d'ailleurs être associés au contrôle pour différencier les prestations mal jugées des problèmes réels. Ce partenariat s'est ensuite élargi aux services communautaires de Lille Métropole, aux gestionnaires du tri sélectif, à Eco-emballages, mais aussi aux structures locales telles que l'Ecole des parents, l'Ecole des consommateurs et la CLCV (Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie) ». L'objectif : faire comprendre que la propreté permanente et partagée est aussi un excellent moyen de maîtriser les charges. ✚

Silène Des plans d'action d'agence

Silène (8 000 logements) a fait de la propreté une priorité depuis de nombreuses années. « Dès 2003, suite à des réclamations récurrentes des locataires et de leurs associations, l'organisme a mis en place un projet articulé autour de deux axes : dans un premier temps, la définition de normes en matière de nettoyage puis l'identification des écarts d'appréciation pour mettre en place des actions correctives, sous forme de plans d'action », explique Jean-Luc Gorce, directeur de la clientèle.

Les plans d'action sont établis en agence par les employés d'immeubles, responsables de secteur, gérants et responsable d'agence qui réfléchissent sur les actions à mener, à partir de la recherche des causes de dysfonctionnements.

Après validation par la direction, ils sont affichés dans les entrées concernées, avec leur date de démarrage et la durée de réalisation. Un dispositif destiné au travers de la prise en compte des attentes de l'ensemble des parties prenantes, à améliorer le service rendu.

Quelques données communes en matière de normes de nettoyage permettent de porter un même regard sur le patrimoine : entretenir les halls d'entrée tous les jours, passer autant que de besoin dans les parties communes pour en vérifier la propreté et intervenir ponctuellement si nécessaire, selon un ordre de priorité, nettoyer la cage d'escalier au moins une fois par semaine. L'utilisation de parfums d'ambiance contribue aussi à la sensation de propreté. Par ces

visites quotidiennes des employés d'immeubles, les habitants peuvent constater ce qui a été fait le jour même pour maintenir la propreté. ✚



▲ Définir, diagnostiquer et agir. © DR

Brest Métropole Habitat Un accord collectif

Priorité du projet d'entreprise de Brest Métropole Habitat, la propreté de l'environnement du logement (cage d'escalier – abords) est un engagement de la charte régionale Qualité de Service et une attente forte des locataires d'après les résultats de l'enquête de satisfaction.

L'organisme a décidé d'aborder ce problème de la propreté sous l'angle des objets et des acteurs que sont les ser-

vices de l'office et les locataires. Trois groupes de travail ont été créés, sur la qualité des espaces supports du nettoyage, les services de proximité et la propreté, les locataires et la propreté. Un accord collectif a également été conclu avec les associations de locataires (CLCV, CNL et CSF) sur la définition de la prestation attendue en terme de propreté, les modalités de mise en œuvre de l'intervention du personnel de l'OPH, des locataires et des entreprises. Celui-ci prévoit également des actions de sensibilisation et de communication envers les habitants : campagne annuelle de communication, notamment dans le journal d'information aux locataires, réunions par cage d'escalier chaque fois qu'un dysfonctionnement collectif est identifié, contact avec les locataires régulièrement défaillants dans la réalisation de leur tour de nettoyage. Une identité graphique et

des supports de communication ad hoc ont été réalisés.

Enfin, à la suite d'une réflexion des équipes de proximité sur la nocivité et l'agressivité de certains produits, et de tests en situation réelle, Brest Métropole Habitat a opté pour une gamme de produits d'entretien Ecolabel (label écologique européen) garantissant efficacité, respect de la santé et préservation de l'environnement. ✚



▲ Une attente forte des locataires.
© DR



▲ Une gamme de produits d'entretien écologiques. © DR

Logiseine Un service d'urgence propreté

La propreté constitue, avec les réclamations techniques, l'un des deux grands axes d'amélioration pour les Esh Logiseine et Sodineuf Habitat Normand (groupe CILiance Rouen-Dieppe) qui gèrent 14 000 logements et sont co-auteurs du label Qualibail.

Plusieurs mesures ont été adoptées en 2008 pour améliorer la propreté : la professionnalisation du personnel à travers des formations, l'adoption de nouvelles techniques de nettoyage (comme celle du balayage humide), la passation de marchés spécifiques de fourniture de produits ainsi que le contrôle semestriel des halls avec une grille d'évaluation puis une visite au bout d'un mois.

La mesure phare est la mise en place, fin 2008, d'un numéro d'urgence propreté, non surtaxé, permettant aux locataires

des immeubles collectifs de signaler à un centre d'appel ouvert entre 6 heures et 21 heures un éventuel défaut d'entretien des parties communes. En cas de salis-



sure importante d'un hall ou d'un ascenseur, une équipe de nettoyage est dépêchée dans la demi-journée suivant l'appel, sauf les dimanches et jours fériés. Si le problème ne présente pas un caractère d'urgence, parce qu'il concerne les étages ou les espaces extérieurs par exemple, le locataire est rappelé par l'organisme.

« Une information a été faite par voie d'affichage. Nous avons la crainte d'un afflux massif d'appels mais nous n'en recevons qu'un ou deux par semaine, et pour des réels problèmes. Le numéro d'urgence prend tout son sens, pour un coût maîtrisé quant à l'intervention et au centre d'appels qui met à disposition une équipe dédiée », commente Vincent Delizy, directeur de la gestion immobilière à Logiseine. ✚

Pas-de-Calais Habitat Une démarche de projet de site

Pas-de-Calais Habitat (38 000 logements) a pris dès 1999 des engagements en matière de propreté à travers une charte de Qualité et obtenu une certification ISO 9001 pour son management sur la qualité. « Des actions complémentaires à la charte ont été entreprises à travers une démarche de projet par site plaçant les équipes de proximité en véritables pilotes, en vue de l'adaptation des enjeux d'amélioration de la propreté à la spécificité de chaque quartier », résume Bruno Duval, responsable de services urbains de proximité au sein de la direction du développement solidaire et durable.

Une fois le diagnostic établi pour les 35 quartiers identifiés, des plans d'action formalisés entreront en phase opérationnelle. Tout d'abord, les questions liées à l'organisation pourraient être revues et les niveaux de propreté (davantage) adaptés aux difficultés rencontrées dans les entrées, avec un renforcement du net-



▲ Les « points d'apport volontaire » des ordures ménagères remplacent progressivement les traditionnels conteneurs.
© DR

toyage et le choix d'un matériel adéquat. L'optimisation du service passe aussi sans doute par un recours accru à la sous-traitance afin de gagner en réactivité, un travail sur les produits d'entretien et la révision des plans de charge en termes de fréquence et d'horaires de passage.

Le second volet porte sur la programmation de travaux : réfection des peintures des halls d'entrée ; révision des locaux et colonnes vide-ordures ; suppression accélérée de certains conteneurs et enfouissement des conteneurs servant au tri sélectif. En marge de ces interventions, Pas-de-Calais Habitat pourrait renforcer l'accès aux immeubles sur les sites les plus sensibles.

L'accent est mis aussi sur la communication avec l'affichage des objectifs de nettoyage et de ce qui a été fait, de manière à sensibiliser les locataires. Et pour montrer l'exemple, les fauteurs d'incivilité font l'objet de poursuites pénales, avec l'imputation des frais de nettoyage. ❖

Habitats de Haute-Alsace La propreté sous contrôle



Pour permettre aux locataires de mieux vivre dans leur logement, Habitats de Haute-Alsace va plus loin que ses obligations légales de bailleur et propose, depuis le 1^{er} janvier 2007, une Charte Qualité de Service. Véritable démarche de progrès, cette charte comporte huit points d'engagements forts qui s'articulent autour de quatre grands axes : disponibilité, écoute, qualité et propreté.

Ainsi, la propreté des parties communes est l'une des grandes priorités de l'office. Un nettoyage de l'entrée de l'immeuble ainsi que des cages d'escaliers est assuré au minimum une fois par semaine. Habitats de Haute-Alsace s'engage à contrôler de manière rigoureuse et régulière les

prestations de nettoyage devant être assurées par les entreprises et les locataires. En cas de non-respect des prestations, des pénalités financières sont appliquées aux parties défaillantes. Et, pour une meilleure communication, le passage des entreprises de nettoyage est affiché dans les halls d'entrée des résidences de sorte que le suivi puisse être effectué en temps réel par tous.

Depuis deux ans, la formule a fait ses preuves, avec un taux de satisfaction de 86 % pour les services proposés par l'organisme qui répondent aux attentes et aux besoins exprimés par les locataires et qui contribuent à leur bien-être, en particulier concernant la propreté des parties communes. ❖

LMH A la rencontre des locataires

L'OPH de la communauté urbaine de Lille Métropole (33 000 logements) a fait le choix de la proximité dans le cadre de la qualité de service rendu à ses locataires. L'ensemble des prestations de nettoyage ou ayant trait à la propreté est internalisé et accompli par le personnel de terrain. Tous les deux ans, LMH organise son Forum des Locataires, démarche de dialogue et d'action avec les habitants autour de trois thèmes récurrents : « la relation LMH/locataires », « le mieux

vivre ensemble » et « la propreté ». L'édition 2007 a permis de prendre vingt engagements concrets en matière de propreté et de tri sélectif.

Exemples : le recrutement de quatre ambassadeurs du tri pour sensibiliser les locataires et le personnel de proximité ; l'affichage de fiche-résidence indiquant notamment la cadence du nettoyage et les horaires de présence ; l'organisation par les agences et antennes de journées propreté sur des résidences ciblées, au cours desquelles a lieu une reprise en main du site avec l'intervention éventuelle d'un prestataire extérieur ; enfin, une réflexion sur les espaces inutiles, tels que des halls surdimensionnés, pour les affecter à un nouvel usage. Expérimentée sur un site de 600 logements où des logettes conteneurs ont été installées pour le tri sélectif des déchets et des encombrants, la démarche a vocation à être généralisée par la suite.



▲ Le Forum des locataires. © DR



« A l'instar du développement durable, on pense globalement la question de la propreté et on agit localement en fonction du contexte », souligne Olivier Pourchau, chef de projet qualité à LMH. ✚

OPH du Grand Lyon Des journées sur le terrain

L'OPH du Grand Lyon s'est engagé à sensibiliser ses locataires aux gestes éco-citoyens.

Sur le quartier de la Darnaise, à Vénissieux, un programme d'actions sur trois ans visant à améliorer la propreté et le respect de l'environnement a été établi en 2006. Après la fermeture des vide-ordures, des opérations coup de poing ou plus ludiques, axées sur l'éducation et la pédagogie, ont été menées respectivement le 17 mars et le 18 avril 2008 pour rappeler que la propreté de la résidence est l'affaire de tous. « Ma résidence n'est pas une poubelle... parlons-en ! » : le personnel de l'agence et des agences proches, revêtu de gilets verts, s'est rendu sur le terrain pour ramasser les déchets et les encombrants au bas de chaque tour.



◀ Opération coup de poing à visée pédagogique. © DR

« La Darnaise, à la recherche des trésors recyclables » : une chasse au trésor a été organisée en partenariat avec la régie de quartier, les associations de locataires et la ville. Au programme, ramassage des déchets et atelier de recyclage pour les enfants.



Bilan : 160 locataires touchés pour chaque opération, des échanges conviviaux entre locataires et bailleurs, un sentiment d'appartenance à une même entreprise grâce au soutien de tous les collaborateurs de l'organisme. Si l'on constate moins de déchets par les fenêtres, la mobilisation se poursuit sur ces secteurs. ✚

Batigère Une sensibilisation aux bons gestes



“ La propreté à tous les étages... c'est l'affaire de tous ”



“ Pour notre sécurité, ne déposons rien sur le palier ”



“ Dans les entrées, jouer c'est interdit ”

Batigère a mené, il y a quelques années, une campagne de sensibilisation sur le bon voisinage, en particulier sur le thème de la propreté, à travers une série d'affiches apposées dans les entrées et de cartes postales distribuées dans les boîtes aux lettres de façon ponctuelle, en fonction du problème rencontré. Il y a même eu une sensibilisation des plus jeunes dans les espaces d'attente des agences et du siège de l'organisme, avec la possibilité de colorier les affiches.

Au total, douze visuels ont été réalisés sur les problèmes les plus fréquemment rencontrés, chacun évoquant une situation précise, comme par exemple, le dépôt d'objets divers sur le palier, le jet d'objet par les fenêtres, l'utilisation de l'ascenseur par les enfants, etc. Un rappel des règles en matière d'hygiène, de bruit, de savoir-vivre ou de sécurité.

Des articles ont été également publiés dans les journaux destinés aux locataires, par exemple sur le coût des incivilités. Boîtes aux lettres cassées, vitres brisées, portes d'entrée fracturées, poubelles incendiées sont autant de faits désolants pour les résidents et pour le personnel de Batigère qui voient leurs efforts d'entretien et de réparations réduits à néant. Avec un coût d'environ 600 000 € par an pour réparer les dégâts, somme qui permettrait de réhabiliter complètement 40 logements chaque année, ou de repeindre 260 halls d'entrée et qui correspond au montant des loyers versés pendant un an par 160 locataires! Bien vivre dans son quartier et dans son immeuble, c'est l'affaire de tous! ✚

Moselis « La propreté,

A lors que 80 % des clients s'étaient déclarés satisfaits de la propreté des abords d'immeubles lors de l'enquête de satisfaction, 70 % seulement appréciaient celle des parties communes. Moselis a réagi aussitôt en améliorant les prestations de service effectuées en interne par son personnel de proximité et en augmentant le niveau d'exigence de son cahier des charges lors de la sélection des prestataires externes en charge de la propreté.

Et pour améliorer visiblement et durablement la propreté, l'organisme a lancé en 2007 une vaste campagne d'affichage pédagogique, sur un ton humoristique, pour interpeller les locataires et provoquer leur adhésion, non pour les culpabiliser. Articulée autour du slogan général « La propreté, c'est l'affaire de tous », cette campagne a été déclinée en plusieurs thèmes selon le principe du « teasing », consistant en une première affiche desti-



c'est l'affaire de tous »

née à susciter la curiosité des clients et une seconde, la semaine suivante, apportant une réponse à la question posée. Les cinq thèmes sont le respect du tour de nettoyage (sur la partie du patrimoine où le nettoyage incombe aux locataires suivant un tour de garde), le bon usage des conteneurs à ordures, l'utilisation des corbeilles à papier, la chasse aux encombrants et enfin, le ramassage des déjections animales. Pour appuyer le message, la campagne a été relayée dans le numéro de fin d'année de Mieux Vivre, le journal de ses locataires.

Bilan : un quartier plus propre, avec un taux de tri sélectif supérieur à la moyenne nationale et près de quatre tonnes de déchets recyclables récupérés en quatre mois en 2008, la réduction du nombre d'heures de nettoyage liées au ramassage des déchets sauvages, un climat social plus serein grâce à la baisse des dégradations. ✚



3F La semaine de la propreté

Parce que, comme le souligne Jean-Marie André, directeur de la gestion du patrimoine, « la propreté est un facteur clé de satisfaction et le premier signe visible de la gestion du patrimoine contribuant à renforcer l'image de la société et à l'attractivité des sites », le groupe 3F a lancé un Plan propreté qui s'inscrit dans le cadre de l'engagement qualité « entretien du cadre de vie » en y associant tous les acteurs clés : équipes des agences, services supports, représentants des locataires, prestataires extérieurs, sur la période mi-2008 à fin 2009.

Pour créer une véritable dynamique d'amélioration, dix leviers d'action ont été arrêtés ; parmi lesquels on peut citer la définition de la propreté, les matériels et produits d'entretien, la configuration des immeubles et le choix des matériaux, le contrôle et l'évaluation de la propreté, la communication auprès des locataires, la mobilisation des entreprises, la gestion des sites sensibles.

La réussite de ce projet, conduit par la direction de la qualité et de l'organisation, repose sur un pilotage serré pour atteindre l'objectif visé et sur le partenariat avec les associations de locataires pour mettre en adéquation les actions et les besoins des locataires. Parmi les actions significatives menées en 2008 : la semaine propreté. 34 000 affiches ont été accrochées dans les halls de tous les programmes 3F d'Ile-de-France et quelques-uns en régions, sous forme d'affiches grands formats conçues comme des annonces publicitaires par l'agence Com'on, pointant sur un ton humoristique les incivilités ; plus de 400 animations (concours photos, ramassage de débris, réunions avec les habitants) pour sensibiliser les locataires. Le message est bien passé, et l'évènement sera reconduit en 2009. ✚

