

LIVRET

d'accueil du locataire



Sommaire

L'entrée dans votre logement

Page 4

- *Contrat de location*
- *Dépôt de garantie*
- *État des lieux d'arrivée dans votre logement*
- *Quelques démarches*
- *L'assurance*

Votre départ

Page 5

- *Conditions de préavis*
- *La visite conseil*
- *État des lieux de sortie de votre logement*
- *Restitution du dépôt de garantie*
- *Solde de votre compte*

Loyer et charges

Page 6

- *Le loyer*
- *Les charges*
- *Le supplément de loyer de solidarité (SLS)*
- *Comment payer ?*

Les aides possibles

Page 7

- *L'Aide Personnalisée au Logement (APL)*
- *Que faire en cas de difficultés financières ?*
- *Des conseillères sociales à votre écoute*

Évolution Familiale et professionnelles

Page 8

Relations avec le voisinage

Page 9

- *Le bruit*
- *Les animaux*
- *Les parties communes*
- *La circulation et le stationnement des véhicules*
- *En cas de conflits*

Entretien de votre logement

Page 10

- *Quelques conseils d'entretien*
- *Contrat d'entretien*

Problèmes techniques, sécurité, réclamations

Page 12

- *Problèmes techniques*
- *En cas d'incendie ou de fuite de gaz*
- *Panne d'ascenseur*
- *Risque électrique*

Les enquêtes

Page 14

- *Enquête sur le SLS*
- *Enquête sur l'Occupation du Parc Social*
- *Enquête sur la qualité de nos services*

Vos représentants

Page 15

Les engagements Qualibail

Page 16



L'entrée dans votre logement



Contrat de location

Le contrat de location définit les droits et les obligations du locataire et du bailleur. Aussi, gardez-le précieusement pendant toute la durée d'occupation de votre logement.

Dépôt de garantie

Son montant correspond à un mois de loyer brut (hors charges), à régler lors de la signature du contrat de location. Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toute aide utile au financement de votre dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie vous sera restitué à votre départ, dans les délais légaux fixés par la loi, à la condition expresse que vous soyez à jour de toutes vos obligations.

État des lieux d'entrée dans votre logement

Il s'agit d'un descriptif de l'état de votre logement, réalisé à votre arrivée.

Un exemplaire de l'état des lieux, signé par vous et un représentant de notre organisme, vous est remis. Conservez ce document précieusement, il témoignera, lorsque vous quitterez votre logement, de l'état dans lequel il se trouvait lors de votre arrivée.

Après la remise des clés, vous disposez d'un délai pour signaler les éventuelles anomalies qui n'auraient pas été prises en compte lors de l'état des lieux.

Quelques démarches

N'oubliez pas de signaler votre changement d'adresse aux organismes suivants :

La Poste, vos fournisseurs d'électricité, de gaz et de téléphone, le Service des Eaux, Services des Impôts, Caisse d'Allocations Familiales ou Mutualité Sociale Agricole, votre employeur, la Préfecture (carte grise), votre banque, vos assurances, école et crèche, votre Mairie (carte d'identité, liste électorale).

L'assurance

Le contrat de location impose d'assurer votre logement, c'est pourquoi l'attestation d'assurance est obligatoire lors de l'entrée dans les lieux.

Cette assurance doit vous protéger notamment contre les risques de vandalisme, de vol, de bris de glace, de dégât des eaux, d'incendie ou d'explosion dans votre logement et ses annexes (garage, cave, etc.).



Tous les ans, pensez à nous faire parvenir une attestation annuelle d'assurance.



Votre départ

Conditions de préavis

Vous devez nous prévenir de votre prochain départ par une lettre recommandée avec accusé de réception signée par tous les titulaires du contrat de location, en respectant un préavis de 3 mois. Le préavis peut toutefois être réduit dans les conditions fixées par la réglementation, ou le cas échéant, si votre logement a été attribué à un nouveau locataire qui accepte d'entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.

A la réception de votre préavis, nous engageons les démarches de relocation de votre logement. Pendant la durée du préavis, vous devez permettre à toute personne envoyée par nos services de visiter le logement.

La visite conseil

Elle est réalisée par l'agent en charge de votre logement et vise à préparer votre état des lieux de départ et à vous informer des éventuelles réparations locatives à votre charge.

Vous avez ainsi la possibilité d'exécuter les travaux par vous-même et éviter certains frais de remise en état.

État des lieux de sortie de votre logement

Ce document est obligatoire. Il est établi par vous-même et un représentant de notre organisme lorsque votre logement, cave ou garage sont vides et nettoyés.

L'état des lieux décrit l'état des locaux au moment de votre départ ; il sera comparé à l'état des lieux établi à votre arrivée. C'est sur cette base que sera facturé le montant d'éventuelles réparations locatives, en tenant compte de votre temps de présence dans le logement. C'est au moment de l'état des lieux que vous devez remettre vos clés du logement, de la boîte aux lettres, éventuellement de la cave ou du garage.

Restitution du dépôt de garantie

Cette somme, versée au moment de la signature de votre contrat de location, vous est restituée au moment du solde

de votre compte, après déduction éventuelle des montants restant dus à votre organisme (travaux, loyer, etc.).

Solde de votre compte

Nous vous adresserons dans un délai de 2 mois suivant l'état des lieux, un décompte définitif faisant apparaître la somme restant due ou à vous rembourser, après la régularisation des charges, la facturation des réparations locatives s'il y en a, et la déduction du dépôt de garantie. D'où l'importance de faire connaître votre nouvelle adresse.



Loyer et charges

Le loyer

Comment est-il calculé ?

Le montant du loyer est calculé en multipliant la surface de votre logement par un prix au m² plafonné.

A quoi sert le loyer ?

Votre loyer est utilisé à des fins spécifiques :

- > Au remboursement des emprunts qui ont permis la réalisation de votre logement.
- > Aux dépenses de gestion et d'entretien non récupérables au titre des charges.
- > Aux grosses réparations.
- > Aux impôts et taxes que nous devons à l'État (taxe foncière).

Une augmentation de loyer ?

Une augmentation de loyer ne peut avoir lieu qu'à deux occasions :

- > Une fois par an au 1^{er} janvier, sur décision du Conseil d'Administration dans les limites fixées par la réglementation.
- > Dans certains cas, à la fin de travaux de rénovation ou d'amélioration, suite à des accords collectifs conclus avec la majorité des locataires concernés par les travaux.

Les charges

Le montant des charges correspond, en fonction des prestations de votre logement :

- > Aux dépenses récupérables liées aux parties communes et réparties entre l'ensemble des locataires (nettoyage et entretien, espaces verts, électricité et eau, ascenseurs...).
- > Aux contrats d'entretien des équipements individuels de votre logement.
- > À vos consommations personnelles (essentiellement chauffage, eau chaude et eau froide).
- > Aux impôts et taxes : enlèvement des ordures ménagères.

Chaque mois, une provision pour charges vous est demandée.

Une régularisation des charges, comparant les provisions demandées aux dépenses réelles liées à votre logement, vous est transmise tous les ans.

Pour en savoir plus : reportez-vous à la plaquette intitulée « les charges locatives ».

Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

La loi prévoit qu'un supplément de loyer soit demandé aux locataires dont les revenus dépassent les plafonds de ressources fixés par la réglementation pour l'accès au logement social (voir rubrique intitulée « les enquêtes »).

Comment payer ?

Le loyer est payable à terme échu. Vous avez la possibilité de régler votre loyer par chèque, carte bancaire ou virement.

Le prélèvement automatique reste le moyen de paiement le plus simple, sûr et pratique.



Simplifiez-vous la vie, en optant pour le prélèvement automatique, il vous mettra à l'abri d'un oubli ou d'une erreur.



Les aides possibles

L'Aide Personnalisée au Logement (APL)

Lors de l'attribution de votre logement, nous vous aidons à compléter le dossier de demande d'aide et le transmettons à la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) ou à la MSA (Mutualité Sociale Agricole) pour instruction.

Le montant de l'APL dépend :

- > De vos revenus,
- > De la composition de la famille,
- > Du montant du loyer hors charges.

L'APL nous est versée directement et nous la déduisons de votre loyer. **Un loyer résiduel (loyer total – APL) reste à votre charge.**

Chaque année, vous devez retourner à la Caisse d'Allocations Familiales ou à la Caisse de Mutualité Sociale Agricole votre déclaration annuelle de ressources (imprimé envoyé par la MSA) pour que l'APL ne soit pas suspendue en juillet.



Que faire en cas de difficultés financières ?

En cas de problème pour régler votre loyer, ne laissez pas la situation s'aggraver : prenez contact avec nos collaborateurs, ils vous aideront et vous orienteront vers des solutions adaptées à votre situation.

Dans tous les cas, répondez aux relances et sollicitations, avant que la situation ne devienne insurmontable. En ne répondant pas, vous vous exposez à des poursuites plus graves et plus onéreuses.

Des conseillères sociales sont à votre écoute

> Demande de logement :

Vous souffrez d'un handicap ou d'une maladie de longue durée, votre loyer est trop cher par rapport à vos ressources, vous avez perdu votre emploi, vous êtes victime de violences, nos conseillères sociales peuvent vous accompagner et présenter votre dossier à la commission d'attribution.

> Aide au maintien dans le logement :

Vous subissez un accident de la vie et avez besoin d'être guidé, nos conseillères sociales vous rencontreront et vous orienteront vers les partenaires compétents.

> Suivi budgétaire :

Vous avez des difficultés à gérer votre budget et risquez de ne pas pouvoir payer votre loyer, nos conseillères sociales peuvent élaborer avec vous un budget prévisionnel. Si votre situation financière l'exige elles vous aideront à constituer un dossier de surendettement. Pour prendre rendez-vous, adressez-vous à l'accueil de votre société HLM.



A savoir :

- En cas de non paiement du loyer résiduel, l'APL peut être suspendue.
- En cas de départ en cours de mois, les aides au logement n'étant pas versées, votre dernier loyer sera entièrement dû.



Évolution familiale et professionnelle

Toute modification de votre situation familiale ou professionnelle doit nous être obligatoirement signalée. De plus, certains changements peuvent avoir des répercussions sur le montant de vos aides.

Pour cela, vous devez nous fournir certains documents :

Événements	Pièces à fournir	Les conséquences
Mariage	Justificatif du mariage	Le conjoint devient co-titulaire du bail.
PACS	Extrait du PACS	Une modification du bail s'impose.
Concubinage	Courrier du conjoint	Modification du bail après un délai d'attente d'un an.
Naissance / adoption	Certificat de naissance ou d'adoption	Révision des aides au logement et du SLS si vous en êtes redevable.
Divorce ou séparation	Ordonnance de non conciliation ou jugement de divorce ou attestation de séparation de corps	Une modification du bail s'impose. Attention : en cas d'impayés, la solidarité financière entre époux s'applique jusqu'à la liquidation de la communauté.
Décès	Certificat de décès	Une modification du bail s'impose.



Relations avec votre voisinage

Le bruit

Pour le confort de tous, faites attention :

- > À la télévision, la radio ou la chaîne hi-fi, utilisées à un volume excessif.
- > Aux travaux faisant appel à des outils bruyants (marteaux, perceuses, etc.).
- > Aux bruits d'occupation : claquements de portes, talons, chaises déplacées, éclats de voix...
- > Aux jeux d'enfants dans les parties communes.

Les animaux

Ne laissez pas vos animaux de compagnie créer des nuisances (abolements, déjections...) de jour comme de nuit.

Les parties communes

Ne salissez et n'abîmez pas les cages d'escaliers, boîtes aux lettres, ascenseurs, espaces verts... C'est votre cadre de vie !

- > Utilisez les locaux prévus pour le rangement des vélos et poussettes.
- > Évitez d'étendre du linge de façon visible de l'extérieur.
- > Veillez à ne pas secouer de tapis, balais ou paillasons et à ne rien jeter par les fenêtres.
- > N'entreposez pas de meubles ou autres objets encombrants dans les parties communes.

La circulation et le stationnement des véhicules

Pour la sécurité de tous, il est recommandé de :

- > Respecter les interdictions de stationnement et en particulier de laisser libres les voies d'accès à l'immeuble,
- > Stationner votre véhicule dans les emplacements réservés (parkings, garages...),
- > Circuler à vitesse très réduite.

En cas de conflits

Conformément à notre rôle de bailleur, nous traitons les conflits qui portent atteinte à la collectivité. N'hésitez pas à prendre contact avec nous afin que nous vous dirigions vers les personnes compétentes.



Quelques astuces anti-bruit :

- Pensez par exemple à mettre des embouts aux pieds des chaises.
- Évitez de faire fonctionner vos appareils ménagers trop tardivement.
- Prévenez vos voisins, si vous organisez une soirée.



Entretien de votre logement

Boîte aux lettres

- > Votre nom ainsi que le numéro de votre logement doivent apparaître très lisiblement à l'emplacement prévu à cet effet.
- > Vous êtes responsable de vos clés de boîtes aux lettres. Si vous les égariez, le remplacement de la serrure sera à votre charge.



En cas d'acte de vandalisme, déposez plainte auprès du commissariat de police et transmettez-nous le dépôt de plainte afin que nous mandations une entreprise pour les travaux.

Chauffage et ventilation

Production de chaleur

- > Dépoussiérez régulièrement les radiateurs et convecteurs, ne faites pas sécher votre linge sur ces appareils et ne les couvrez pas.
- > Ne disposez pas de meubles devant les radiateurs pour favoriser la diffusion de la chaleur dans toute la pièce.
- > Pensez à couper votre chauffage quand vous aérez votre logement pour éviter une déperdition de chaleur.
- > Veillez à maintenir une température minimale de 12°C en cas d'absence prolongée.



L'usage des chauffages d'appoint est interdit :

- ils dégagent de la vapeur d'eau qui favorise le développement des moisissures dans les logements,
- ils produisent et rejettent directement dans les logements du monoxyde de carbone.

La ventilation

- > Votre logement doit être aéré tous les jours, été comme hiver.
- > Veillez à laisser les grilles et bouches d'aération dégagées et propres afin d'éviter la condensation et les moisissures.
- > Pour les logements équipés de VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée), le renouvellement de l'air est assuré automatiquement. La ventilation ne doit jamais être arrêtée.

Peinture et papier peint

Nettoyez régulièrement les peintures avec de l'eau tiède, sans détergent. Si vous souhaitez changer un papier peint, décollez le papier avant d'en poser un nouveau.



Entretien de votre logement

Plomberie

Pour l'entretien de nos logements, nous faisons appel à des entreprises sous contrat. Ce contrat couvre tous les problèmes de robinetterie et de chasse d'eau, il impose une visite d'entretien annuelle et prévoit également les dépannages.

Toutefois pensez à :

- > Vérifier régulièrement l'absence de fuites, qui peuvent augmenter considérablement votre consommation d'eau et provoquer des dégâts.
- > Nettoyer régulièrement le culot du siphon des éviers, lavabos et baignoires pour que l'eau s'écoule convenablement mais n'utilisez pas de produits à base de soude caustique qui attaquent les joints et les canalisations.
- > Maintenir en bon état l'ensemble des sanitaires (toilettes, lavabo, évier, baignoire, etc.) ainsi que les accessoires (abattant des toilettes, pomme de douche, etc.), les joints d'étanchéité (type silicone) entre le mur et les appareils sanitaires.
- > Ne rien jeter dans les toilettes : ni coton, ni tissu, ni serviette hygiénique, etc., le débouchage vous sera facturé.

Contrat d'entretien

Nous avons négocié pour vous des contrats d'entretien pour certains équipements collectifs et/ou individuels.



En cas de problème, appelez directement la société chargée de l'exécution du contrat d'entretien (**pour les numéros de téléphone consultez la fiche intitulée « Liste des contrats d'entretien pour votre logement »**).

A noter : pour votre sécurité, les visites annuelles d'entretien des équipements de votre logement, dont votre installation de chauffage, sont obligatoires.

Pour plus d'informations :

Reportez-vous à la plaquette intitulée « Entretien et réparations du logement ».



Ne versez pas d'huile ou dégraissage fondue dans vos canalisations. En refroidissant, elle se solidifie et bouche vos conduits.



Problèmes techniques, sécurité, réclamations

Problèmes techniques

- > **Pour vos équipements sous contrats d'entretien** (robinetterie, VMC, chauffe-eau, chaudières individuelles, chauffage collectif, convecteurs...) : reportez-vous à la liste des prestataires qui vous a été remise lors de votre entrée dans les lieux.
- > **Pour tous problèmes techniques hors contrat d'entretien**, composez le **05.17.837.837***.

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00, nos conseillers sont à votre disposition. **En dehors des heures ouvrables un service d'astreinte vous écoute 7 jours sur 7, 24h sur 24. Pour éviter toute attente téléphonique, pensez à utiliser la solution digitale Easy Contact !**

Notre service d'astreinte prend uniquement en charge vos appels concernant les problèmes suivants :

- > Les problèmes liés au chauffage collectif et individuel ainsi qu'à la production d'eau chaude.
- > Les fuites importantes et les problèmes de canalisation.
- > La VMC gaz.
- > Les pannes et dysfonctionnements des ascenseurs ainsi que des portes automatiques de garage.

Ce service ne sera réellement efficace qu'en cas de véritable urgence ou de nécessité absolue.

Attention : ce service ne saurait se substituer aux numéros et services d'urgence habituels (Pompiers, Police, SAMU, EDF, GDF, etc.).

En cas d'incendie ou de fuite de gaz

Prévenez ou faites prévenir les pompiers (composez le 18) en indiquant précisément votre adresse et attendez les secours en respectant les consignes de sécurité.

Panne d'ascenseur

Vous êtes à l'intérieur d'un ascenseur et celui-ci tombe en panne : conformez-vous aux consignes de sécurité affichées dans l'appareil en appuyant sur le bouton d'alarme et en attendant une intervention.

Si vous êtes à l'extérieur, prévenez l'ascensoriste, le gardien, votre organisme ou, à défaut les pompiers. Tranquillisez et rassurez ceux qui sont à l'intérieur et ne tentez aucune manœuvre par vous-même.

Risque électrique

Attention ! Toute modification de votre système électrique doit être obligatoirement effectuée par des professionnels, électriciens agréés ou agents d'EDF.

* Numéro non surtaxé - Prix d'un appel local depuis un poste fixe



Problèmes techniques, sécurité, réclamations

Traitement des réclamations écrites

Vos réclamations écrites font l'objet d'une réponse obligatoire de notre part dans les 8 jours qui suivent la réception du courrier. Pour sa prise en compte, votre courrier devra comporter lisiblement votre nom, votre adresse et sera daté et signé.

Les motifs d'insatisfaction pris en compte dans le cadre de cet engagement peuvent être relatifs à une question d'ordre technique administratif financier, concerner une quittance, un problème de voisinage ou de nettoyage.



Pour éviter tout incident :

- Coupez le courant avant toute intervention sur votre installation électrique même pour changer une ampoule,
- Si un fusible saute, remplacez-le par un fusible de puissance identique (en ampères).
- Vérifiez le bon état de vos prises de courant et des cordons d'alimentation de vos appareils électriques.
- Évitez la multiplication des rallonges.
- Limitez l'usage des prises multiples à des appareils peu **consommateurs d'énergie**.



Les enquêtes

Enquête sur le Supplément de Loyer de Solidarité

Le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) est une obligation légale qui s'applique aux ménages dont les revenus dépassent les plafonds de ressources fixés pour l'attribution d'un logement.

A ce titre, chaque année, au cours du 4^{ème} trimestre, vous recevrez un questionnaire afin de déterminer l'évolution de votre situation. La réponse est obligatoire. Sans réponse, le SLS maximum vous sera appliqué.

Enquête sur l'Occupation du Parc Social

Comme tous les bailleurs sociaux, nous devons procéder, tous les 3 ans, à une enquête statistique sur l'occupation de nos logements auprès de nos locataires.

L'objectif est de permettre aux pouvoirs publics de mieux connaître l'occupation du parc et les besoins en logement.

Cette enquête se déroule au cours du 4^{ème} trimestre. Sans réponse de votre part, vous serez pénalisé financièrement.

Enquête sur la qualité de nos services

Tous les 3 ans nous réalisons une enquête de satisfaction. Cette enquête a pour but de recueillir votre avis afin de nous permettre d'améliorer encore la qualité de nos services : nous vous invitons vivement à y répondre.

Parallèlement, dans le cadre de notre certification Qualibail®, nous interrogeons trimestriellement les locataires entrant dans un logement et ceux qui le quittent. Chaque année, le résultat de ces enquêtes vous est communiqué.



Vos représentants

La mise en place de relations de confiance avec nos locataires nécessite un dialogue permanent avec vous par le biais de vos représentants.

Il existe deux niveaux de représentation des locataires au sein de votre organisme :

- > Les administrateurs-locataires élus, qui siègent au Conseil d'Administration de la Société. Ils représentent et défendent vos intérêts, participent et veillent au respect des règles d'attribution des logements.
- > Le Conseil de Concertation Locative dont les membres sont issus principalement des Associations Nationales de locataires les plus représentatives. Cette instance examine avec la Direction de votre organisme, les dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale.

Pour connaître la liste et les coordonnées de vos représentants, adressez-vous directement à votre conseillère clientèle.



QUALIBAIL® prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé, il nous permet d'améliorer son confort et sa sécurité. Il agit notamment sur :

- la propreté des parties communes ,
- le suivi des demandes d'intervention technique,
- la maîtrise des charges ,
- la prise en compte de mesures environnementales,
- les relations de voisinage
- ou encore le renforcement du dialogue entre le locataire et notre Organisme.

1. Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

1-1 - Nous vous informons des règles et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil et sur internet.

1-2 - Nous mettons à votre disposition, sur notre site internet ou dans nos lieux d'accueil, la liste de nos résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location ou les annonces internet correspondantes.

1-3 - Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, nous en accusons réception dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée.

1-4 - Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, nous vous proposons un entretien découverte afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de préciser vos souhaits.

1-5 - Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision. Celle-ci sera motivée en cas de refus.

1-6 - A la signature du bail, nous vous proposons de constituer avec vous et d'adresser votre dossier de demande d'Aide personnalisée au logement (APL).



2. Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

2-1 - Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.

2-2 - Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.

2-3 - Nous avons changé les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attenant.

2-4 - Tous les points lumineux des pièces de vie et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC) ou de diodes électroluminescentes (LED), à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.

2-5 - Des équipements hydro-économes (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limiteur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

3. Assurer le bon déroulement de votre location

3-1 - Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.

3-2 - Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide.

Le livret du locataire informe notamment sur vos contacts utiles au sein de notre organisme pour établir une demande d'intervention technique (DIT) et une réclamation écrite et leurs modalités de traitement. L'éco-guide donne (a minima) des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de la ventilation, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau, ainsi que du tri des déchets.

3-3 - Sur notre site internet ou extranet locataires, nous vous communiquons :

- le nom des administrateurs locataires élus vous représentant,
- le plan de concertation locative
- les coordonnées locales des associations nationales de locataires membres de la CNC,
- le nom et les coordonnées du ou des médiateur(s) consommation.

3-4 - Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone). Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées.

La réponse dans les 8 jours peut être :

- des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

3-5 - Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

4. Traiter vos demandes d'intervention technique

4-1 - Pour vos demandes d'intervention technique reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

4-2 - Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos demandes d'intervention techniques sont convenus avec vous, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure) et vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.

4-3 - Nous vous communiquons le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :

- les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

5. Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

5-1 - Les prestataires qui interviennent sur nos résidences dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément.

La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à l'organisme.

Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :

- la charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ;
 - Le dossier administratif (assurances, Kbis etc).
- Chaque prestataire est évalué annuellement (cf 6.5).

5-2 - Les personnels des entreprises qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...



5-3 - Les personnels des entreprises laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence.

5-4 - Nous affichons :

- le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
- les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.

Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées.

En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous mettons en place un plan d'action.

5-5 - Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles - bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I.

5-6 - Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, nous vous informons de :

- la date de démarrage et l'emplacement du chantier,
- la nature et la durée des travaux,
- le nom des entreprises intervenantes,
- le nom du responsable,
- les coordonnées de votre interlocuteur.

Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés.

En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action correctrice.

6. Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

6-1 - Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

6-2 - Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

Ce rendez-vous est convenu avec vous, nous ne pouvons l'annuler le jour même (sauf cas de force majeure) et nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue.

6-3 - Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession.

Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.

Contacts

Un numéro unique pour contacter nos équipes :



05.17.837.837

Du lundi au vendredi : 8h30 - 17h20
Urgences techniques : 7j/7 - 24h/24

Numéro non surtaxé - Prix d'un appel local depuis un poste fixe

Votre solution digitale pour effectuer vos déclarations
d'incidents ou vos démarches administratives en
seulement quelques clics :

EASYCONTACT

Agence de Niort

20 rue de Strasbourg - CS 68729
79027 NIORT CEDEX

Agence de La Rochelle

4 rue de La Somme - CS 10714
17026 LA ROCHELLE CEDEX 1

Agence de Poitiers

12 boulevard du Grand Cerf - CS 10189
86005 POITIERS CEDEX

Agence de Bordeaux

9 rue de Condé
33000 BORDEAUX

Agence de Melle

28 rue de la Béronne
79500 MELLE

Agence de Thouars

12 avenue Victor Leclerc
79104 THOUARS CEDEX

Agence de Rochefort

69 rue de la République
17300 ROCHEFORT

Agence de Châtelleraut

90 boulevard Blossac
86100 CHÂTELLERAUT