

## 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
- 1.2 Lieux d'accueil où des logements sont disponibles.
- 1.3 Nous accusons réception du dépôt de votre dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours en précisant la suite qui y sera donnée.
- 1.4 Avant le passage en commission de votre dossier un entretien de découverte vous est proposé.
- 1.5 Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution.
- 1.6 Nous vous aidons à constituer et adressons votre dossier de demande d'APL.

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

- 2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.
- 2.2 Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé : vérification des installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et des gardes corps
- 2.3 Nous changeons les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attendu.
- 2.4 Tous les points lumineux sont éclairés, équipés d'ampoules basse-consommation (LBC) ou mises à disposition
- 2.5 Nous avons installés des équipements hydro-économiques sur l'évier, le lavabo, 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.
- 3.2 Nous vous remettons l'éco-guide de votre logement et le livret du locataire.
- 3.3 Sur notre site internet nous vous communiquons les noms des administrateurs, les coordonnées des organisations syndicales, médiateurs, et le plan de concertation locative.
- 3.4 Les réclamations\* écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données.
- 3.5 Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage.  
Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

## 4 Traiter vos demandes d'intervention technique\*

- 4.1 Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique\* :
  - 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.
 Sur votre sollicitation, nous vous communiquons l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique\*.
- 4.2 Les rendez-vous relatifs vos DIT sont fixés avec vous :  
Ils ne peuvent être annulés le jour même sauf cas de force majeure  
Vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15mn.
- 4.3 Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence technique, disponible en dehors de nos heures d'ouverture.  
Prise en charge de vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations.

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

- 5.1 Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément.
- 5.2 Les personnels des entreprises ou de notre régie intervenant dans votre logement sont identifiables (badge, carte professionnelle, attestation, bon intervention, tenue...).
- 5.3 Les différents intervenants laissent leurs chantiers propres après réalisation des travaux.
- 5.4 Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles.  
Nous affichons les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.  
Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées
- 5.5 Nous utilisons des produits éco labellisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles  
Hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles
- 5.6 8 jours avant le début de ces travaux, nous vous informons de :
  - la date de démarrage du chantier,
  - la nature,
  - l'emplacement,
  - la durée,
  - le nom de l'entreprise intervenante,
  - le nom du responsable.

## 6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

- 6.1 Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue : 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 Une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge ou remises en état de votre logement.  
Ce rendez-vous est fixé avec vous et ne peut être annulé le jour même, sauf cas de force majeure.  
Nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15mn.
- 6.3 Nous affichons sur notre site internet, nos logements en accession sociale et location accession.  
Nous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.

\* **Demande d'intervention technique** : Premier contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur de l'organisme, soit par une entreprise mandatée et agréée par l'organisme HLM.

\* **Réclamation** : Document écrit daté, signé et transmis à l'organisme, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement.