

Les Engagements Qualibail 3



Les dispositions réglementaires figurent en italique dans le texte.
Les jours sont exprimés en jours calendaires soit du lundi au dimanche inclus.

Orienter nos clients à chaque étape de leur demande de logement

- 1.1 Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements, dans tous nos lieux d'accueil et/ou sur notre site internet. Nos conseillers orientent et répondent aux questions sur les démarches de recherche de logement, soit par téléphone, soit dans nos lieux d'accueil de demandeurs de logement.
- 1.2 Nous mettons à disposition des demandeurs, sur notre site internet ou dans nos lieux d'accueil, la liste de nos résidences¹ dans lesquelles des logements sont disponibles à la location² ou les annonces internet correspondantes.
- 1.3 Lorsque nous recevons le formulaire de demande de logement directement, non enregistré dans le Système national d'enregistrement-SNE, nous en accusons réception³ dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée.
- 1.4 Avant l'examen d'une candidature en commission d'attribution, nous proposons un entretien découverte (physique ou téléphonique) au demandeur afin d'étudier et de prendre en compte ses besoins, de comprendre sa situation et de préciser ses souhaits.
- 1.5 Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous informons le demandeur par écrit de sa décision⁴. *Celle-ci sera motivée en cas de refus.*
- 1.6 A la signature du bail, nous proposons au client de constituer et d'adresser avec lui son dossier de demande d'Aide personnalisée au logement (APL).

1 La résidence comprend les parties communes et les logements.

2 Logements disponibles à la location en dehors de ceux des réservataires.

3 Réponse de l'organisme au client, confirmant l'enregistrement de la demande.

4 Décision d'attribution ou de rejet d'une demande de logement, par la commission. L'ajournement de la demande est à distinguer du refus en ce qu'il n'est pas une décision de rejet.

Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité de nos clients

- 2.1 Nous avons contrôlé la propreté du logement. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous 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 serrure⁵ de la porte d'entrée et du garage, lorsqu'il est attendu.
- 2.4 Tous les points lumineux des pièces de vie⁶ et pièces d'eau du logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC)⁷ ou de diodes électroluminescentes (LED)⁸, à défaut elles vous sont remises lors de l'installation du locataire.
- 2.5 Des équipements hydro-économiques (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.



5 Partie amovible de la serrure qui reçoit la clé. Il s'agit des cylindres des portes du logement et du garage attenant, hors cylindre de sécurité, sur organigramme ou systèmes à carte.

6 Les pièces de vie sont les chambres, le séjour, la cuisine.

7 Une lampe basse consommation (ou fluocompacte) est une lampe qui consomme peu d'électricité, jusqu'à cinq fois moins qu'une lampe traditionnelle à incandescence pour une même intensité lumineuse. Sa durée de vie est 8 à 10 fois supérieure. Cette lampe contient des poudres fluorescentes et un gaz à base de vapeur de mercure, un dangereux polluant. Une fois usagée, elle ne doit donc pas être jetée à la poubelle mais déposée dans un service spécifique de collecte.

8 Une diode électroluminescente (LED) est un composant électronique permettant la transformation de l'électricité en lumière. Pour l'éclairage, on utilise des lampes constituées de plusieurs LED de forte puissance accolées, puisqu'à l'unité leur flux lumineux (mesuré en lumen ou lm) est encore trop faible. La durée de vie des lampes à LED est largement supérieure à celle des autres technologies : jusqu'à 40 000 h sur le marché (soit plusieurs dizaines d'années d'utilisation) contre 1 000 h pour les lampes à incandescence, 2 000 h pour les lampes halogènes et 10 000 h pour les lampes fluocompactes.



Assurer le bon déroulement de la location

3.1 Nous proposons au locataire un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant son entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur son installation.

3.2 Nous mettons à disposition et présentons au locataire les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide. Le livret du locataire informe notamment sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une demande d'intervention technique (DIT)⁹ 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 réception¹⁰ 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.

⁹ 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.

¹⁰ Réponse de l'organisme au client, confirmant l'enregistrement de la demande



Traiter les demandes d'interventions techniques

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

- sans délai, si la sécurité du locataire ou celle de ses biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves¹¹,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes¹²,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien¹³.

Nous informons le locataire du traitement apporté à la demande d'intervention technique.

4.2 Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs aux DIT sont convenus avec le locataire, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure¹⁴) et il est prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.

4.3 Nous 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 les 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).



¹¹ Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien

¹² Dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien

¹³ Un contrat d'entretien est un contrat passé entre un particulier, un organisme et un professionnel chargé d'assurer un fonctionnement régulier d'une installation (de chauffage, de climatisation ...)

Le contrat d'entretien prévoit généralement des visites de contrôle de l'installation, des remplacements de pièces d'usure et de consommables, des opérations de maintenance courantes (nettoyage, vidange ...) ainsi qu'une obligation d'intervention dans un délai prévu par contrat en cas de panne de l'installation.

¹⁴ Événement qui regroupe les trois caractéristiques suivantes : il est extérieur à la personne qui est à l'origine de l'événement, il est irrésistible (c'est-à-dire qu'il ne peut être surmonté) et imprévisible.



Informez, évaluez les interventions effectuées dans les logements et les résidences

5.1 Les prestataires qui interviennent sur nos résidences¹⁵ 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.

5.2 Les personnels des entreprises ou de notre régie 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 ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans les logements et résidences.

5.4 Nous affichons :

- le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
- les fréquences¹⁶ de nettoyage et d'entretien de nos abords¹⁷.

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 I¹⁸.

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.



Accompagnez nos clients dans leur parcours résidentiel

6.1 Lorsque la composition de la famille du locataire, ses ressources, sa situation professionnelle ou sa santé évoluent : sur demande écrite¹⁹, nous le contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de sa mutation ou d'adaptation de son logement.

6.2 Pour toute demande de congé de son logement, nous proposons un rendez-vous de visite conseil au locataire. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, lui 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 le locataire, 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 informons sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession. Nous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.



¹⁵ La résidence comprend les parties communes et les logements

¹⁶ Est entendue soit en tant que prestation réalisée à intervalles donnés, soit en tant que nombre de prestations réalisées sur une période donnée.

¹⁷ Espace extérieur périphérique à l'immeuble appartenant à l'organisme bailleur

¹⁸ Ces labels reposent sur les principes édictés dans la norme ISO 14024 - Étiquetage environnemental de type I, à savoir :

- des exigences écologiques établies selon une approche multicritères et portant sur l'ensemble du cycle de vie des produits, et des exigences fonctionnelles ;

- un principe de sélectivité ;

- des critères élaborés en concertation avec les parties prenantes : fabricants, distributeurs, associations de protection de l'environnement et de consommateurs,

- une période de validité ;

- des cahiers des charges librement consultables ;

- une certification par un organisme indépendant.

¹⁹ Courrier du locataire de demande de mutation adressée au bailleur social et non une demande reçue via un formulaire CERFA.



Direction Qualité
03 27 14 83 40