LES LOCATAIRES s'engagent

Pour mieux vivre ensemble, les locataires s'engagent à respecter et à faire respecter, le travail des personnels de terrain ainsi que le règlement intérieur et à favoriser d'abord le dialogue pour trouver des solutions amiables

- RESPECTER LA PROPRETÉ ET L'ENTRETIEN DES RÉSIDENCES
- RESPECTER LE CALME
- RESPECTER LA SÉCURITÉ
- SE RESPECTER ENTRE VOISINS
- RESPECTER LA QUALITÉ DE SON LOGEMENT ET DE SES PARTIES COMMUNES

La qualité dans l'habitat

www.forcemotrice.com 2020

La Charte Qualité
des résidences de l'Orléanais

POUR VOUS, NOUS PRENONS

5 ENGAGEMENTS

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ

Les résidences de l'Orléanais
OPH d'Orléans Métropole

16 avenue de la Mouillère
BP 18119 • 45081 Orléans cedex 2
tél. : 02 38 41 49 00
www.residences-orleanais.fr

éditorial

La charte qualité que nous vous proposons aujourd'hui définit les 5 engagements des résidences de l'Orléanais pour mieux vivre ensemble dans des résidences entretenues, propres et paisibles.

Cette charte a été élaborée avec le personnel des résidences de l'Orléanais et en concertation avec les associations qui vous représentent au Conseil d'Administration des résidences de l'Orléanais.

Le respect de cette charte repose sur une confiance mutuelle qui relève autant des résidences de l'Orléanais que de ses locataires avec lesquels nous voulons entretenir un dialogue permanent.

Nous espérons que vous serez sensibles à cette démarche qualité qui est l'illustration de la volonté des résidences de l'Orléanais de vous offrir des logements de qualité dans un environnement agréable.

C'est ensemble que nous assurerons le succès de cette charte.

Laurence Cornaire
Présidente du Conseil d'administration des résidences de l'Orléanais

Pascal Siry
Directeur général

Michel Ricoud
Confédération Nationale du Logement, administrateur

Elisabeth Blanchard
Fédération des Familles de France, administrateur

ENGAGEMENT N°1

NOUS VOUS LOUONS UN LOGEMENT PROPRE ET EN BON ÉTAT, EN VOUS ASSURANT LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION

UN LOGEMENT PROPRE

- Sols propres en bon état.
- Menuiseries intérieures et murs dans un bon état de propreté.
- Baignoire, lavabo, évier et WC détartrés et désinfectés, contrôle des joints de silicone.
- Abattant WC, flexible et pomme de douches neufs, pour une meilleure hygiène.
- Vitres, grilles VMC et vide-ordures nettoyés.

SÉCURITÉ ET BON FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS

- Vérification du bon fonctionnement des portes, des fenêtres, volets et fixation des gardes-corps, de la plomberie, de la production d'eau chaude, des robinets et des siphons.
- Mise en sécurité de l'installation électrique : prises électriques, interrupteurs, sonnettes et VMC.
- Conformité de l'ensemble de l'installation gaz aux normes GDF : robinet de la gazinière, chaudière, tuyauterie, ventilation.
- Remplacement systématique du cylindre de la porte palière à l'état des lieux sortant, lorsque les clés ne sont pas sécurisées.

LA VISITE DE COURTOISIE

- Le (la) chargé(e) de proximité et (ou) le gestionnaire de patrimoine effectuent une visite de courtoisie chez le locataire dans le mois suivant son entrée dans les lieux.

INFORMER LE LOCATAIRE SUR LES CONDITIONS DE LA LOCATION

- Le (la) chargé(e) de clientèle, lors de la signature du bail, informe le locataire sur les conditions de location, l'usage du logement et de son environnement et des engagements réciproques des résidences de l'Orléanais et du locataire :
  - les formalités administratives,
  - le règlement intérieur et les arrêtés municipaux de lutte contre le bruit,
  - l'état des lieux du logement et de ses annexes (rappel : 10 jours maximum pour faire part de vos observations),
  - les interlocuteurs en cas de problème :
    - le (la) chargé(e) de proximité des résidences de l'Orléanais,
    - les entreprises de dépannages, celles assurant la maintenance des équipements individuels et collectifs,
    - les services publics,
  - les numéros d'urgence dont les coordonnées figurent sur le tableau d'affichage de l'immeuble,
- Le (la) chargé(e) de proximité reprend ces informations lors de l'état des lieux du nouveau locataire.

ENGAGEMENT N°2

NOUS NOUS ENGAGEONS SUR LA PROPRETÉ ET LE BON FONCTIONNEMENT DES HALLS ET DES CAGES D'ESCALIERS

ENTRETIEN MÉNAGER

- Les halls d'entrée et les cages d'escalier sont nettoyés en fonction du planning hebdomadaire, affiché dans le hall de chaque immeuble.
  Des interventions supplémentaires sont possibles, si nécessaire, sur demande du (de la) chargé(e) de proximité.

MAINTENANCE DES PARTIES COMMUNES

- **Dans les halls :** un contrôle est effectué quotidiennement par le (la) chargé(e) de proximité : vitres, électricité...
- **Dans les cages d'escalier :** un contrôle hebdomadaire est réalisé par le (la) chargé(e) de proximité : système de désenfumage, ascenseurs, caves, électricité (dont remplacement des ampoules), boîtes aux lettres (remplacement de portillon si nécessaire). Chaque bâtiment sera vérifié du RDC au dernier étage lors de ce contrôle.
- Affichage : le (la) chargé(e) de proximité veille à l'affichage permanent et à la mise à jour des notes d'information et des numéros d'urgence.
- Suite à ces contrôles, le (la) chargé(e) de proximité prend toutes les dispositions pour mettre en sécurité tout élément présentant un danger pour les habitants, signaler les dégradations et effectuer les réparations.

ENGAGEMENT N°3

NOUS TRAITONS VOS RÉCLAMATIONS TECHNIQUES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

LES RÉCLAMATIONS AUPRÈS DE VOTRE CHARGÉ(E) DE PROXIMITÉ :

- Le (la) chargé(e) de proximité, votre premier interlocuteur.
- Le (la) chargé(e) de proximité enregistre votre demande et en vérifie le bien fondé. Il vous informe de la suite à donner sous 48 heures.
- Si le problème relève de votre responsabilité, vous devez effectuer la réparation.
- Si le problème relève de notre responsabilité, les résidences de l'Orléanais font intervenir une entreprise et vérifie la bonne exécution des travaux.

LES RÉCLAMATIONS PAR COURRIER :

- Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception.
- Vous recevez un courrier vous apportant toutes les précisions nécessaires.
- **Vous donnez votre avis sur la qualité du travail :** après l'intervention de l'entreprise, les résidences de l'Orléanais effectuent des enquêtes de satisfaction pour vérifier le bon fonctionnement de l'intervention.

ENGAGEMENT N°4

Nous engageons toute action nécessaire pour améliorer les relations de voisinage

LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS ENCOURAGENT LE DIALOGUE ENTRE LES LOCATAIRES

- Les résidences de l'Orléanais conseillent le dialogue entre voisins.
- Les résidences de l'Orléanais organisent avec les locataires, à leur demande, des réunions en cas de problèmes concernant la vie collective.
- Ses agents assurent une présence régulière dans les groupes en privilégiant le dialogue et en participant à certaines initiatives locales.
- Si le dialogue n'est pas possible, les locataires contactent le (la) chargé(e) de proximité ou le territoire des résidences de l'Orléanais qui convoquera l'auteur présumé du trouble.

LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS ENGAGENT TOUTE PROCÉDURE POUR FAIRE RESPECTER LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET FAIRE CESSER LES TROUBLES

- Les résidences de l'Orléanais facturent aux personnes qui dégradent les frais de remise en état, quand l'auteur est identifié (travaux de nettoyage, de réparation, d'enlèvement d'épaves ou d'ordures ménagères).
- Les résidences de l'Orléanais interviennent auprès des partenaires : villes, polices nationale et municipale, gendarmerie nationale et justice, dans l'intérêt des locataires, dans le cadre des lois et du règlement intérieur signé par chaque locataire.
- Les résidences de l'Orléanais engagent toute procédure pouvant aller jusqu'à la résiliation du bail pour les fauteurs de troubles identifiés ne respectant pas le règlement intérieur.

ENGAGEMENT N°5

NOUS ACCOMPAGNONS LES PERSONNES ÂGÉES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

LE LOGEMENT ET LE HALL D'ENTRÉE DE L'IMMEUBLE PEUVENT ÊTRE ADAPTÉS

- Les résidences de l'Orléanais étudient l'adaptation des équipements du logement et des espaces communs privatifs à la demande du locataire (suivant les problèmes médicaux).
- **Exemples de travaux possibles :**
  - salle de bain : remplacement de la baignoire par un bac à douche,
  - entrée, dégagement : main courante,
  - combiné adapté aux malentendants,
  - mise en place de volets roulants par commande électrique.

LES MUTATIONS SONT PRIORITAIRES

- Les résidences de l'Orléanais facilitent les mutations vers un domicile plus accessible et plus adapté pour les personnes ayant des problèmes avérés de mobilité.

LE (LA) CHARGÉ(E) DE PROXIMITÉ, UN INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

- À la demande d'un locataire, il pourra aviser ses proches (famille et amis) ou appeler son médecin traitant en cas d'urgence.

UN TRAVAIL EN COMMUN AVEC LES PARTENAIRES

- Les résidences de l'Orléanais participent à un travail commun avec les partenaires pour étudier les moyens à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées ou handicapées dans les logements existants et dans les logements neufs.