

CHARTRE D'ENGAGEMENT LIMOGES HABITAT / LES LOCATAIRES



Une charte pour mieux vivre ensemble au quotidien

Avec 25 000 locataires et 13 052 logements, Limoges habitat en partenariat avec les associations de locataires a réalisé cette charte afin d'établir des principes d'usage.

En vous engageant à nos côtés et en la respectant, vous favorisez votre cadre de vie et votre bien être ainsi que celui de votre voisinage.

Les engagements de Limoges habitat

1

Lh s'engage à vous loger en toute sérénité:

Nous vous proposons un accompagnement personnalisé.



Nous facilitons les démarches administratives (CAF, MSA, ...) et constituons votre dossier APL.

De votre demande de logement à votre entrée dans les lieux vous disposez de deux interlocuteurs identifiés et privilégiés, votre chargé de clientèle, puis votre gardien.

A la signature de votre bail, un livret d'accueil vous est remis en complément des documents relatifs à votre logement. Il vous donne les informations nécessaires à votre installation. Nous vous donnons toutes les explications vous permettant d'emménager dans de bonnes conditions.

2

Lh s'engage à garantir une entrée en toute sécurité :

A votre arrivée, nous vérifions ensemble la propreté et les équipements de sécurité de votre logement (désinfection des sanitaires, changement de votre cylindre des clés, reprogrammation de vos codes d'accès, ...). En cas de désordre ou dysfonctionnement, les travaux seront réalisés au plus tard dans le mois qui suit votre arrivée.



Dans les deux mois, votre gardien réalise une visite de courtoisie, afin de s'assurer du bon déroulement de votre installation

Limoges habitat respectueux de l'environnement :

- Vos principaux documents vous sont remis par voie électronique ou sur clé USB.
- Votre logement est équipé d'économiseurs d'eau
- Votre logement est pré-équipé d'ampoules basse consommation
- Lh met à votre disposition, par le biais de nos partenaires locaux, des containers pour le tri sélectif, le recyclage du verre et des vêtements

Les engagements locataires

1



Besoin d'être contacté en cas d'interventions dans l'immeuble, problème en mon absence, informations diverses :

- je transmets mon n° de téléphone et mon adresse de messagerie
- je change de n° de téléphone ou d'adresse de messagerie, je pense à transmettre mes nouvelles coordonnées
- je peux aussi transmettre un numéro de téléphone (famille, ami) en cas d'absence prolongée de mon logement.

2

Dès le premier mois je m'engage à payer mon loyer et les charges dans les délais impartis.

Je prends également une assurance pour mon logement

Des moyens de paiement sécurisés avec au choix *[le 06 ou le 12 de chaque mois]*.



Si je rencontre des difficultés de paiement, j'en parle immédiatement avec mon agence qui peut m'accompagner en me proposant des solutions personnalisées.

Les engagements de Limoges habitat



Lh s'engage sur l'écoute et la proximité

Cinq agences et leurs équipes de terrain pour vous écouter.

Un centre de relations clients pour vous orienter et répondre à vos questions.



Limoges habitat vous informe:

Avant tout démarrage de travaux importants ou de réhabilitations, des concertations et des réunions sont organisées. Des bulletins « info travaux » spécifiques à votre résidence vous sont envoyés. Des réunions de concertations locatives sont organisées avec vos associations de locataires : **4 fois / an**



Limoges habitat vous interroge:

Tous les 3 ans, nous réalisons des enquêtes de satisfaction et régulièrement des enquêtes spécifiques après des réhabilitations, des opérations de maintenance, ...



Limoges habitat veille sur votre quotidien :

En assurant un service de dépannage technique (contact sous 48h).

En préservant la qualité des espaces verts et l'entretien des parties communes.

Des affiches dans les halls vous informent des prestations et des jours de passage.

En vérifiant la bonne exécution des contrats d'entretien annuels des équipements et en fixant des délais contractuels d'intervention pour les urgences (1h en 24/24 pour les ascenseurs ; 4h pour les parkings...)

En vous informant des emplacements des déchetteries gratuites de la Communauté Urbaine Limoges Métropole.

Limoges habitat veille à votre tranquillité



La synthèse du règlement intérieur est affichée dans les halls. En cas de trouble de voisinage ou d'atteinte à la tranquillité, une intervention de médiation adaptée est déclenchée. Limoges habitat peut engager une procédure pouvant conduire à la résiliation du bail du fauteur de trouble. En cas de dégradations, Limoges habitat facturera l'intégralité des réparations, après identification des auteurs.

Les engagements locataires



Je participe à la propreté des parties communes en déposant mes ordures ménagères, encombrants et déchets dangereux uniquement dans les lieux autorisés.

Sur le parking de ma résidence, je prends toutes les précautions nécessaires en circulant. Je n'utilise pas le parking comme un atelier mécanique ou de bricolage, je ne laisse pas mon véhicule hors d'état de rouler et je ne me gare pas sur une place réservée aux personnes handicapées, si je suis valide.



Dans les espaces verts, je jette mes détritiques dans les poubelles, je ne jette pas par les fenêtres mes déchets ou tout autre objet. Je ramasse les déjections de mes animaux de compagnie.

Je respecte les équipements de mon ascenseur, et mes enfants seuls, non accompagnés ne peuvent pas l'utiliser. Je ne bloque pas les portes par des éléments étrangers et je ne l'utilise pas pour des mobiliers et encombrants de fortes capacités.



Mon balcon n'est pas une pièce annexe de mon logement, je n'entrepose aucun carton ou meuble et je n'installe aucune parabole.

Je respecte le travail des entreprises et des agents de l'office. Lorsqu'une entreprise intervient dans mon logement, je respecte le rendez-vous qui m'est fixé, je signe le bon d'intervention et fais part de mes remarques auprès de l'agence.

Si j'ai des difficultés avec un voisin, j'en parle à mon gardien afin de mettre en place avec Limoges habitat, si nécessaire, une médiation.



Je préserve ainsi mon cadre de vie et la bonne image de ma résidence.

Les engagements de Limoges habitat



Limoges habitat s'engage à vous accompagner au fil de votre vie



Vous avez des difficultés de paiement :

Nous cherchons ensemble les solutions les mieux adaptées à votre situation dès le premier mois de retard. Parlez en à votre conseillère sociale, qui est à votre écoute au sein de chaque agence de proximité.

Votre logement n'est plus adapté :

Limoges habitat est à vos côtés et vous accompagne. Prévenez nous par écrit de votre demande d'adaptation.

Sous 30 jours, une visite de votre logement sera réalisée et un comité social étudiera votre demande d'adaptation. En cas d'impossibilité pour raison technique, une mutation vous sera proposée.

D'ici 2021, Limoges habitat s'engage à adapter 1050 logements pour les personnes en situation de handicap et les séniors.

Pour les personnes âgées et/ou isolées :

Des visites régulières par le gardien / ou gestionnaire vous sont proposées pour maintenir le lien

Vous quittez votre logement :

Limoges habitat s'engage à vous proposer une visite pour préparer votre départ afin d'éviter la facturation de réparations locatives. Le remboursement de votre dépôt de garantie est fait sous un mois (si aucune facturation n'est faite).

Limoges habitat s'engage sur la maîtrise des charges



Les logements :

Au fur et à mesure des réhabilitations, les logements sont équipés d'une chasse d'eau double / simple débit, d'économiseurs d'eau potable, d'ampoules basse consommation, de thermostats et des chaudières modernes sont installées dans toutes nos résidences.

Les espaces communs :

Au fur et à mesure des réhabilitations, les espaces communs sont optimisés et la rénovation thermique privilégiée. Il est installé des équipements adaptés et tournés vers le développement durable (panneaux solaires, ascenseurs à économies d'énergie, lampes à leds et détecteurs de présence dans les espaces communs...). Le raccordement au réseau de chaleur est privilégié sur Limoges dès qu'il s'avère possible.

VOS INFOS IMPORTANTES

5

Agences de proximité

1

Centre de Relations Clients

05.55.43.45.00

1

service de dépannage
(sous 48h)

1

numéro d'astreinte pour les interventions d'urgence technique
tous les jours à partir de 17 H et jusqu'à 8 H,
y compris les week-end et les jours fériés.

Les associations de locataires :

CSF

40, rue Charles Sylvestre
87100 Limoges
udcsf87@wanadoo.fr

CGL

70, rue Théodore Bac
87100 Limoges
cgl.haute_vienne@gmail.com

AFOC

59, rue Montmailler
87100 Limoges
focomlimousinpoitoucharentes@orange.fr

CNL

2, cité Casimir Ranson 87000 Limoges
federation-logement-h@orange.fr

Votre Gardien :

Son Numéro :

Votre Agence de proximité :

Son adresse :



CONTACTS :

Siège Social : 224, rue François Perrin - CS 90398 - 87010 LIMOGES CEDEX 1

Tél. : 05 55 43 45 00

www.limogeshabitat.fr / contact@limogeshabitat.fr

