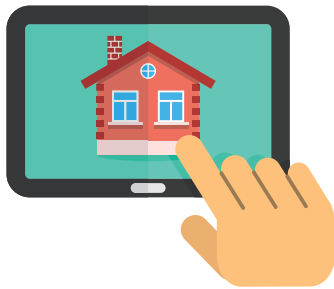


Charte d'engagements de service

L'OMh du Grand Nancy s'engage à travers sa « Charte d'engagements de service » à assurer votre satisfaction tout au long de votre parcours de locataire. De votre demande de logement à votre départ, nous vous accompagnons pour vous offrir une réelle qualité de service.



ACCOMPAGNEMENT - ÉCOUTE - TRANSPARENCE - RÉACTIVITÉ - DISPONIBILITÉ - PROXIMITÉ



Vous cherchez un logement

1. Afin de pouvoir vous proposer un logement, vous bénéficierez d'un entretien qui nous permettra de mieux cibler ensemble vos attentes et vos besoins.
2. Nous publions et affichons nos offres de logements et notre charte d'attribution.



Vous signez votre bail

3. Nous facilitons vos démarches en transmettant selon votre situation votre dossier à la CAF concernant votre APL ainsi qu'au FSL ou à Action logement concernant le cautionnement ou le dépôt de garantie.
4. Le livret d'accueil que nous vous remettons vous accompagnera pour un emménagement réussi et le bon déroulement de votre location.





Vous emménagez dans votre logement


5. Nous vérifions ensemble la propreté et les équipements de sécurité de votre logement lors de votre emménagement.
6. Votre responsable de site est votre interlocuteur privilégié pour répondre à vos sollicitations relatives à votre logement et votre résidence.


Vous êtes locataire


7. Nos gardiens d'immeubles, agents techniques et responsables de site assurent une présence de proximité pour répondre au mieux à vos besoins. Une astreinte technique 24h/24 complète ce dispositif.
8. Nous agissons pour la propreté des parties communes et des abords de votre résidence. Les prestations de ménage sont planifiées et contrôlées périodiquement.
9. Les parties communes de votre résidence font l'objet de visites et de contrôles réguliers nous permettant d'assurer votre sécurité.
10. Nous déclenchons une procédure adaptée à la situation dès lors que nous sommes avertis d'un trouble de voisinage.
11. Nous vous répondons sous 8 jours pour toute réclamation écrite d'ordre technique, excepté des cas particuliers où celle-ci sera traitée dans les 30 jours. Si besoin, nous vous indiquons le délai de traitement et les coordonnées de votre interlocuteur.
12. Selon la nature de votre demande d'intervention technique, nous la traitons au plus tard dans les 10 jours ou les 30 jours ouvrés. Vous êtes informé du délai de traitement par votre responsable de site ou par le prestataire que vous aurez contacté directement. En cas de problème lié à la sécurité des biens et des personnes, nous agissons sous 24h.

 **13.** Vous bénéficiez d'une visite d'entretien annuelle et d'un numéro de téléphone dédié aux dépannages concernant la ventilation, la plomberie et la production de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire de votre logement.


 **14.** Vous participez à l'évaluation des prestataires qui interviennent dans votre logement ou dans les parties communes de votre résidence (qualité de la prestation, respect des délais,...). Chaque année, nous faisons un bilan de ces évaluations en y associant vos représentants, et nous communiquons sur cette évaluation sur notre site internet.


 **15.** Nous vous informons par courrier des travaux planifiés dans votre logement ou dans votre résidence au moins 8 jours avant leur démarrage.


 **16.** Si vous rencontrez une difficulté de paiement de votre loyer, nous cherchons ensemble les solutions les mieux adaptées à votre situation.

 **17.** Nous sommes à vos côtés si votre logement n'est plus adapté pour des raisons familiales, financières ou de santé. Nous accusons réception de votre demande écrite d'échange ou d'adaptation de logement sous 8 jours. Pour chercher ensemble la solution la plus adaptée à votre demande d'adaptation du logement, nous réalisons une visite à votre domicile dans les 30 jours.


Vous contribuez à l'amélioration de votre cadre de vie


 **18.** Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous mesurons votre satisfaction. Nous vous informons des résultats des enquêtes de satisfaction et des actions correctives mises en œuvre.

 **19.** Nous mettons en place des démarches de concertation et de participation pour être au plus près de vos attentes (Conseil de Concertation Locative, conseils de résidence, réunions pied d'immeuble, ...). Vous pouvez en prendre connaissance sur notre site internet.


 **20.** Nous contribuons à la qualité de vie et au lien social dans les quartiers.

Vous quittez votre logement

 **21.** Nous vous proposons une visite conseil pour vous aider à préparer votre départ dans les meilleures conditions et à éviter la facturation de réparations locatives.

 **22.** Nous réalisons le solde de tout compte dans le mois qui suit la fin du préavis.

Vous souhaitez devenir propriétaire

 **23.** Nous vous informons dès qu'un logement de l'Office est mis en vente. Nous vous proposons de vous accompagner dans la mise en place du financement de votre projet et nous sécurisons votre achat en cas de difficultés financières ou autres événements contraints survenant après l'acquisition.





Le locataire s'engage aussi à respecter ses devoirs en matière de propreté, de tranquillité et de civisme pour garantir le bien vivre ensemble. 😊