



# S'ENGAGER ENSEMBLE

Contrat de service

## S'ENGAGER ENSEMBLE

Contrat de service



■ ■ ■ Accueil, disponibilité et suivi de vos demandes .....	6
■ ■ ■ Propreté .....	8
■ ■ ■ Maîtrise des charges .....	10
■ ■ ■ Des travaux de qualité pour vous satisfaire .....	12
■ ■ ■ Bien vivre la réhabilitation .....	14
■ ■ ■ Bien vivre dans son logement .....	16
■ ■ ■ Bien vieillir dans son logement.....	18
Conditions d'application .....	21

# Garantir un service de qualité

**G**arantir un service de qualité constitue pour nous un enjeu de premier plan et fait l'objet d'une mobilisation de tous les instants. C'est pourquoi, depuis près de 20 ans, nous affichons des engagements « clients » très précis couvrant les principales étapes de notre relation, de votre entrée dans les lieux jusqu'à votre départ.

Les 7 engagements de service s'inscrivent pleinement dans cette dynamique.

Issus d'une vision partagée de la qualité de service construite avec vos associations représentatives : ADAL, AFOC, CLCV, CNL et INDECOSA-CGT, le choix et le contenu de ces engagements constituent une véritable nouveauté. Au-delà, c'est une reconnaissance de votre expertise d'usage en tant qu'habitant pour faire progresser, avec nous, la qualité de service.



## S'ENGAGER ENSEMBLE

Contrat de service



## S'engager ensemble : tous acteurs !

Les engagements définis dans ce contrat de service privilégient la qualité du service qui vous est rendu au quotidien, l'accueil de nos nouveaux clients-locataires et l'accompagnement des plus anciens. Fruit du travail de coproduction mené entre les associations de locataires et l'Office, ils sont le reflet de vos attentes.

En s'engageant ainsi auprès des 45 000 familles qu'il loge, Partenord Habitat choisit d'aller au-delà de ses obligations de bailleur. Les associations ont, quant à elles, souhaité vous rappeler vos droits et devoirs et vous rendre ainsi acteurs de la qualité de service et du « mieux vivre ensemble ».

De cette volonté est née la notion de réciprocité. Ce « contrat » en est la formalisation.

Le présent contrat de service est conclu entre les associations représentatives des locataires : ADAL, AFOC, CLCV, CNL, INDECOSA-CGT et Partenord Habitat pour une durée de 3 ans.



## ACCUEIL, DISPONIBILITÉ et suivi de vos demandes

### ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je respecte les **rendez-vous** qui me sont fixés et les horaires d'ouverture des points service et des loges.
- J'agis en **citoyen responsable**, dans le respect des autres et de mon environnement.



ACCUEIL, DISPONIBILITÉ  
et suivi de vos demandes

### ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

- **Un accueil personnalisé** en point service avec ou sans rendez-vous aux adresses et horaires disponibles sur :

[www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr)

- **Une permanence téléphonique**



- du lundi au vendredi de 8h à 19h, nous répondons à vos questions et enregistrons vos demandes et réclamations
- la nuit et les jours fériés en cas d'urgence

- **Un accès aux services 24h/24 pour suivre vos demandes**

[www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr) → espace clients

Depuis votre compte personnel, retrouvez toutes nos informations, gérez votre compte, formulez vos questions, déposez et suivez vos réclamations.



## ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je respecte le **nettoyage des parties communes** et par mesure de sécurité, je **n'encombre pas le palier**.
- Je respecte les **équipements techniques** des parties communes (ascenseurs,...) ainsi que les **panneaux d'affichage**.
- Je respecte mon **tour de nettoyage palier**.
- Je suis responsable de **mes enfants** et veille à la tranquillité de mon voisinage.
- Je surveille **mon chien** et je veille à ce qu'il respecte les parties communes et les **espaces extérieurs**.
- Je respecte les **aires de stationnement et la propreté des abords**.
- Je ne **jette rien par les fenêtres**.
- Je dépose **mes ordures ménagères dans les locaux, les kiosques à conteneurs ou les bornes de tri enterré**.
- Je me rapproche de la **mairie** pour connaître les modalités de dépôt des **encombrants** et je les applique.

## ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

- **Afin de contribuer à la qualité de votre cadre de vie**, Partenord Habitat assure le nettoyage des parties communes (halls et portes d'entrée, ascenseurs, locaux communs) et des abords de vos résidences. Le nom du personnel de l'Office ou des entreprises intervenant, la nature et les jours de leur prestation vous sont communiqués par voie d'affichage dans les entrées. Partenord Habitat vérifie et contrôle le respect des tours de nettoyage de palier par les locataires.
- Lorsque les abords de votre résidence dépendent de votre commune, nous nous engageons à la solliciter pour contractualiser le mode de gestion et d'entretien des abords avec la Ville.

## ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je respecte **les clauses de mon contrat de location**, je règle mon loyer et mes charges.
- **Par mon comportement responsable**, je contribue aux économies de charges : respect du nettoyage des parties communes, des équipements...et je signale toute dégradation.
- J'informe Partenord Habitat de tout changement de ma situation familiale pour estimer au plus juste mes acomptes d'eau.

## ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

- Chaque année, lors des Conseils de Concertation Locative, Partenord Habitat informe les associations de locataires du bilan de la régularisation de charges et en échange avec elles.
- **Pour vous aider à mieux maîtriser votre budget**, nous nous engageons à ce qu'il n'y ait pas plus de 25% d'écart entre le montant de vos acomptes (hors eau) et les charges de votre logement qui vous sont réellement facturées.
- Lorsque Partenord Habitat gère l'eau de votre résidence, il vous informe, une fois par an, **de l'évolution de votre consommation d'eau d'une année sur l'autre si celle-ci est supérieure de 25%**.

## ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je respecte les **rendez-vous** qui me sont fixés pour toute intervention technique.
- **Je réponds à l'enquête de satisfaction** menée suite aux travaux réalisés dans mon logement.
- **Je signale tout problème relatif à l'intervention** et respecte toutes les personnes intervenant dans mon logement.

## ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

- Le plan de maintenance annuel est présenté chaque année aux associations de locataires lors des Conseils de Concertation locative.
- **Nous accusons réception** de vos demandes de travaux en vous communiquant un numéro d'affaire.
  - **Nous vous tenons informés**, dans les 15 jours, des suites réservées à votre demande.
  - **Partenord Habitat** vous informe, par courrier, des travaux prévus dans votre logement et, par voie d'affichage, de ceux entrepris dans les parties communes de votre résidence.
  - **Pour vérifier la qualité** des travaux et garantir votre satisfaction, nous nous engageons à contrôler les travaux d'un montant supérieur à 1 000 € et à vous en justifier sur simple demande.
  - **À votre demande**, nous contrôlons les travaux d'un montant inférieur à 1000 € réalisés dans votre logement.
  - **Suite aux travaux menés dans votre logement**, nous vous adressons une enquête de satisfaction afin de recueillir votre avis.



## ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je respecte les **rendez-vous** qui me sont fixés.
- J'agis en **citoyen responsable**, dans le respect des autres et de mon environnement.
- Je réponds aux **accords collectifs de location\*** pour lesquels je suis sollicité.
- Acteur de la réhabilitation de ma résidence, je participe **aux réunions d'information**.
- Je signale, au fur et à mesure, **tout problème ou désagrément lié à la réhabilitation**.

\* Projet soumis par Partenord Habitat à l'accord des locataires

## ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

Partenord Habitat peut être amené à réhabiliter votre résidence. Vous informer et préserver votre cadre de vie pendant la durée des travaux sont le gage d'une réhabilitation réussie pour votre pleine satisfaction.

- **Concierter et informer ses clients avant les travaux**
  - Vous tenir informés de l'état d'avancement des travaux par la mise en œuvre d'une communication dédiée (Partenord Actualités) et par l'organisation de points d'étape travaux dont la fréquence est définie de manière concertée lors de la première réunion publique ;
  - Annoncer et respecter le délai prévisionnel des travaux intérieurs au logement ;
  - Réaliser avec vous un bilan global de la réhabilitation.
- **Préserver votre cadre de vie pendant la durée des travaux en garantissant**
  - votre sécurité ;
  - la propreté des parties communes, chaque jour, au départ des entreprises ;
  - un relogement temporaire si les travaux le nécessitent.



## ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je prends connaissance des règles de vie et je les respecte.
- Je respecte les **rendez-vous** qui me sont fixés y compris la visite annuelle plomberie.
- Je signale au plus vite tout **problème** survenant dans mon logement (s'il s'agit d'un sinistre, je pense aussi à le déclarer à mon assureur) et toute **incivilité**.
- **J'entretiens mon jardin, mon balcon ou ma terrasse** pour participer au cadre de vie.
- Je demande **l'autorisation** de Partenord Habitat pour **tous travaux** autres que papiers-peints et peinture.
- **Je réponds à toutes les enquêtes** (satisfaction, occupation sociale, supplément de loyer de solidarité...) menées par Partenord Habitat.
- J'agis en **citoyen responsable**, dans le respect des autres et de mon environnement.

## ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

- Vous emménagez dans un logement dont **la sécurité, le bon état** de fonctionnement des équipements, **l'état** des revêtements et **la propreté** ont été vérifiés par nos soins et sont conformes au niveau de qualité défini par le label relocation. Dans certains cas, les travaux définis par ce label pourront être réalisés après votre emménagement. Lors de l'état des lieux, nos équipes de proximité conviendront avec vous d'une date, dans les 30 jours, pour la visite de bienvenue afin de mesurer votre satisfaction et vous fournir toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin.
- Dans le cadre de sa politique de **parcours résidentiel**, Partenord Habitat s'engage à étudier toute demande de changement de logement pour vous proposer une **solution adaptée à vos besoins**.

\* Le label relocation définit le niveau de qualité de l'ensemble des équipements, pièces et divers équipements du logement lors de l'emménagement d'un nouveau locataire.



## ■ ■ ■ Le locataire s'engage

- Je signale tout changement concernant **ma situation personnelle**.
- Je signale toute difficulté rencontrée dans mon logement.

## ■ ■ ■ Partenord Habitat s'engage

- Partenord Habitat souhaite porter une **attention particulière aux personnes seules de plus de 70 ans**. Tous les 2 ans, nos équipes de proximité vous proposeront de vous rendre visite pour faire le point sur votre situation : vérifier l'adéquation entre vos besoins et votre logement, vous orienter vers les services compétents si nécessaire...
- Nous étudierons l'aménagement et l'adaptabilité de votre logement afin d'y favoriser votre maintien.

## Conditions d'application

Défini pour une période de 3 ans, le contrat de service s'applique à tout client-locataire de Partenord Habitat, signataire d'un contrat de location. Il a vocation à être adapté chaque année pour être au plus près de vos préoccupations. En cas de non-respect par Partenord Habitat d'un de ses engagements, un geste commercial sera fait au(x) client(s)-locataire(s) concerné(s).

Les locataires ne respectant pas les clauses du contrat de location et celles du présent contrat ne pourront pas bénéficier de ce geste commercial.

Les engagements pris dans ce contrat de service ont valeur contractuelle et seront tenus sauf cas de force majeure. Ils ont été déposés auprès de la SCP SAFFRE ET DUDANT, huissiers de justice, 52/54 rue de Roubaix à Tourcoing. Ils sont également consultables sur simple demande auprès de nos services et sur [www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr).



## Agir pour le bien-vivre ensemble

Parce que vivre ensemble ne signifie pas simplement vivre côte à côte mais aussi s'écouter, se comprendre, se respecter... Partenord Habitat et les associations qui vous représentent ont tenu à valoriser dans le contrat de service les valeurs de respect et de réciprocité. En ce sens, il constitue ainsi, au-delà du contrat de location qui nous lie et nous confère des droits et devoirs de part et d'autre, un contrat d'engagement réciproque visant à favoriser le bien-vivre ensemble, dans le respect de l'autre et des règles de civisme.

En nous engageant, ensemble, chacun à notre niveau, nous nous rendons tous acteurs et responsables de la qualité de vie au quotidien :

- **Partenord Habitat**, en améliorant en permanence la qualité du service rendu, en adaptant son organisation aux réalités locales et en développant des actions en faveur de la tranquillité résidentielle et du lien social.

- **Vous, clients-locataires**, en agissant tout simplement en citoyen responsable, respectant ses obligations, ses voisins, les collaborateurs de Partenord Habitat et son environnement.

[www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr)



Activité de production  
de logements locatifs  
et en accession à la propriété

PARTENORD HABITAT

► N°Cristal 09 69 39 59 59

APPEL NUMÉRIQUE

