



Une écoute attentive pour une réponse rapide



► Pour être à votre service 24/24h au 09 69 39 59 59 ou sur www.partenordhabitat.fr et vous apporter une réponse dans un délai maximum de 2 jours ouvrés :

- notre service clientèle est à votre écoute pour toute question relative au logement* du lundi au vendredi de 8h à 19h
- nos équipes de proximité (dans les 49 points services, 5 antennes et 11 agences) sont à votre écoute pendant les heures d'ouverture
- notre espace client internet est consultable 24/24h

Cette disponibilité vous permet de :

- formuler une demande (réclamation, problème technique, problème de voisinage, demande de rendez-vous, demande de mutation de logement, demande de logement...)
- vous renseigner sur votre compte-client (APL, régularisation de charges, problème de paiement...)
- nous informer sur vos changements de situation (naissance, décès, modification de situation professionnelle, divorce, séparation, changement de domiciliation bancaire...)
- consulter nos offres de location et de vente

Notre service d'urgence est à votre disposition tous les jours de 19h à 8h, les week-ends et jours fériés, en cas de situation grave : incendie, explosion, fuite de gaz, gros dégât des eaux

En cas d'urgence, cette disponibilité nous permet de :

- vous apporter une réponse immédiate
- nous rendre sur place en cas d'urgence dans la demi-heure qui suit votre appel
- prendre toutes les mesures nécessaires pour la mise en sécurité des personnes et des biens
- actionner immédiatement les prestataires et/ou partenaires concernés

* Pour toute demande de dépannage plomberie, Ventilation Mécanique Contrôlée, chauffage individuel, vous continuez à appeler directement l'entreprise prestataire

«Ensemble, pour un service sur mesure»

Dans la majorité des cas, une réponse immédiate vous est apportée. Par contre, si votre demande nécessite un traitement plus approfondi, nous vous apportons la réponse par téléphone, par E-mail ou par courrier au plus tard dans les deux jours ouvrés

Si ce délai de réponse n'est pas respecté, nous vous versons une indemnité de 10€

Si, pour la réponse, un rendez-vous a été pris avec vous et qu'il n'a pas été honoré, nous vous versons une indemnité de 20€



Votre partenaire Sérénité

3, 6, 12, 24, 48h : des délais d'intervention garantis pour une parfaite sérénité

COMPTEZ SUR NOUS!

► Pour respecter des délais d'intervention contractuels afin que vous puissiez disposer des équipements de votre logement et de votre immeuble en toute sérénité tout au long de l'année

Cet engagement concerne toutes les interventions de dépannage sur les équipements individuels et collectifs faisant l'objet d'un contrat de maintenance entre Partenord Habitat et une entreprise prestataire :

- ascenseur
- chauffage collectif
- plomberie
- antenne TV
- assainissement
- interphonie et contrôle d'accès
- porte automatique de garage

3h maxi pour les fuites de gaz suite à votre appel à l'entreprise de dépannage en contrat avec nous

6h maxi pour le dépannage des portes automatiques de garage bloquées, si elles empêchent l'entrée ou la sortie des véhicules (72h maximum dans les autres cas), suite à votre appel à notre service clientèle au 09 69 39 59 59

12h maxi pour la remise en service de l'antenne collective de télévision, suite à votre appel à notre service clientèle au 09 69 39 59 59 (sauf samedi, dimanche et jours fériés : le délai maximum est alors de 48h, sauf dégradation et baisse de puissance des émetteurs ou réémetteurs)

24h maxi pour la remise en service de votre ascenseur, suite à votre appel à l'entreprise de dépannage en contrat avec nous et ce 7/7j (sauf si moteur grillé, le délai maximum est alors de 72h)

24h maxi pour la remise en service du contrôle d'accès par interphone de votre entrée, suite à votre appel à notre service clientèle au 09 69 39 59 59 (sauf dimanche et jours fériés)

24h maxi pour la remise en service du réseau d'assainissement* dont l'Office est propriétaire dans les immeubles collectifs (y compris samedi, dimanche et jours fériés), suite à votre appel à notre service clientèle au 09 69 39 59 59

* bouchon sur réseau ou débordement dans le logement

48h maxi pour la remise en service du chauffage ou de la production d'eau chaude de votre logement, suite à votre appel à l'entreprise de dépannage en contrat avec nous pour une installation individuelle. Pour le chauffage collectif, appelez votre service clientèle au 09 69 39 59 59

En cas de non-respect des délais décrits ci-dessus et suite à signalement par vos soins de ce non-respect dans un délai maximum de 24h suivant la fin de l'intervention, un membre de l'Equipe de Secteur ou de votre Direction Territoriale se rend sur place pour vérifier ce dysfonctionnement et nous vous versons une indemnité de 10€ pour délai non tenu

L'attachement de l'entreprise indiquant la date d'exécution des travaux et la date et l'heure de votre appel téléphonique font foi du respect des délais contractuels ci-dessus



Une étude personnalisée pour la mutation ou l'adaptation de logement

La mutation de logement



► Pour vous rencontrer, si vous le souhaitez, dans un délai maximum de 15 jours après le dépôt de votre demande de mutation

Cette rencontre permet de compléter la demande de mutation et d'étudier en détail vos souhaits de logement afin d'y répondre au mieux concernant :

- la ou les communes ciblées
- le ou les quartiers privilégiés
- le type de logement souhaité (collectif, individuel)
- le nombre de pièces recherché
- le niveau de loyer admissible
- les services de proximité souhaités

Cette étude personnalisée permet d'apporter une réponse lors de l'entretien sur :

- la recevabilité de la demande
- nos produits et leur disponibilité
- les délais prévisionnels d'aboutissement de la demande
- le nom de l'interlocuteur Partenord Habitat chargé du suivi de votre demande de mutation

Si nous n'avons pas respecté le délai de 15 jours pour vous rencontrer, nous vous versons une indemnité de 10€

Si nous n'avons pas honoré le rendez-vous pris ensemble pour la rencontre, nous vous versons une indemnité de 20€

Si nous ne vous avons pas apporté de réponse lors de l'entretien, nous vous versons une indemnité de 30€

Un logement adapté à votre handicap



▶ Pour vous rencontrer dans un délai maximum de 15 jours après la réception de votre demande d'adaptation du logement à votre handicap

▶ Pour rechercher avec vous les solutions les plus adaptées pour vous faciliter la vie au quotidien

▶ Pour vous apporter une réponse écrite dans un délai maximum de 30 jours suite à notre rencontre

Votre handicap est reconnu par un organisme agréé* et vous souhaitez une adaptation de votre logement ou de son accès ? Adressez votre demande, par écrit, à votre Responsable de Secteur. Cette rencontre à domicile dans un délai maximum de 15 jours permet d'étudier en détail votre besoin afin d'y répondre au mieux sous 30 jours :

- en vous proposant un logement déjà adapté dans notre patrimoine en fonction de nos disponibilités
- en étudiant avec vous l'adaptation de votre logement, si une proposition de logement adapté n'est pas envisageable

Dans ce cas :

- nous vous mettrons, si nécessaire, en relation avec une association reconnue qui se chargera d'examiner avec vous les adaptations
- nous déterminerons avec vous le programme de travaux à réaliser et vérifierons leurs faisabilités technique et financière
- nous constituerons avec vous les dossiers nécessaires au financement
- nous ferons exécuter les travaux définitifs déterminés avec vous

Si nous n'avons pas respecté le délai de 15 jours pour vous rencontrer, nous vous versons une indemnité de 10€

Si nous n'avons pas honoré le rendez-vous pris ensemble pour la rencontre, nous vous versons une indemnité de 20€

Si nous ne vous avons pas apporté de réponse personnalisée dans le délai de 30 jours suivant notre rencontre, nous vous versons une indemnité de 30€

* Carte d'Invalidité du Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement et Lettre d'engagement du Conseil Général dans le cadre de l'APA

Votre partenaire Qualité



Ponctualité, propreté, efficacité : la qualité des interventions dans votre logement !



- ▶ Pour assurer des interventions respectueuses de votre confort et de votre cadre de vie dans votre logement
- ▶ Pour assurer le respect du rendez-vous, de la propreté du chantier et de l'efficacité de l'intervention

Cet engagement concerne toutes les interventions ponctuelles sur les équipements privatifs situés à l'intérieur de votre logement, relevant de l'entretien courant et incombant au bailleur :

- menuiserie bois, PVC, charpente, vitrerie
- gros-oeuvre
- ferronnerie, menuiserie métallique et aluminium
- couverture, fumisterie
- plomberie, sanitaire, chauffage
- étanchéité
- peinture
- sol souple
- électricité

Suite à votre demande d'intervention auprès de notre service clientèle au 09 69 39 59 59, ou en nos points services auprès de votre Equipe de Secteur, nous vous confirmons l'intervention par courrier ou par téléphone. L'entreprise mandatée par nos services prend rendez-vous avec vous. Ce rendez-vous est pris à la demi-journée

A l'issue immédiate de l'intervention, tous les matériaux (gravats, chutes et outils) sont enlevés, les sols sont balayés

«Ensemble, pour un service sur mesure»

A l'issue de l'intervention, les équipements ayant fait l'objet de votre demande sont remis en état de fonctionnement, conformément à ce qui vous a été indiqué par téléphone ou par courrier

En cas de non-respect d'un des trois engagements décrits ci-avant et suite à signalement par vos soins de ce non-respect dans un délai maximum de 24h suivant la fin de l'intervention à un membre de l'Equipe de Secteur ou de votre Direction Territoriale, nous vous versons une indemnité de 20€ par engagement non tenu*

Le bon d'attachement qui vous est remis pour signature par l'entreprise prestataire fait foi de la bonne exécution des travaux dans le respect des engagements ci-dessus

* sous réserve de la possibilité pour nos services de pouvoir réaliser les opérations de contrôle de la prestation à l'intérieur de votre logement

Votre partenaire Propreté



Des parties communes toujours plus propres...

► Pour être le garant de la propreté de votre résidence*, quelle que soit l'organisation mise en place :

- nettoyage assuré par un personnel de Partenord Habitat
- nettoyage réalisé par une entreprise spécialisée
- nettoyage réalisé par les locataires eux-mêmes

Dans cet objectif :

- nous mettons en place un service de propreté adapté à votre résidence en conciliant maintien d'un environnement de qualité et maîtrise des coûts de nettoyage
- nous assurons une continuité du service propreté toute l'année en assurant une prestation de base de remplacement :
 - pendant l'absence pour congés ou maladie de notre salarié (Chargé d'Entretien et de Maintenance ou Personnel de Service)
 - en cas de défaillance de l'entreprise de nettoyage
 - en cas de carence du nettoyage assuré par les locataires

Nous nous engageons, pour votre information et un contrôle efficace, à maintenir affichés dans votre entrée les fréquences de nettoyage et le détail des prestations

Si nous ne respectons pas les fréquences de nettoyage affichées dans votre entrée, nous vous versons une indemnité de 20€**

* hors usage abusif des parties communes de votre résidence

** aucune indemnité versée dans le cas de carence du nettoyage assuré par les locataires

«Ensemble, pour un service sur mesure»

Votre partenaire Tranquillité



Votre appareil de production d'eau chaude ou de chauffage individuel dépanné en toute tranquillité !



- ▶ Pour assurer des dépannages respectueux de votre confort et de votre cadre de vie
- ▶ Pour assurer le respect du rendez-vous, de la propreté du chantier et de l'efficacité de l'intervention

Cet engagement concerne les interventions de dépannage en cas de panne totale de :

- votre appareil de production individuel d'eau chaude sanitaire au gaz ou électrique
- votre appareil de chauffage individuel au gaz ou au fuel avec ou sans production d'eau chaude sanitaire

Suite à votre demande d'intervention auprès de l'entreprise sous contrat avec nous, celle-ci prend rendez-vous avec vous. Ce rendez-vous est pris à la demi-journée

L'intervention se déroule dans un délai maximum de 48h suivant votre appel

A l'issue immédiate de l'intervention, tous les matériaux nécessaires (gravats, chutes et outils) sont enlevés, les sols sont balayés

«Ensemble, pour un service sur mesure»

A l'issue de l'intervention, les équipements ayant fait l'objet de votre demande sont remis en état de fonctionnement

En cas de non-respect d'un des quatre engagements décrits ci-avant et suite à signalement par vos soins de ce non-respect dans un délai maximum de 24h suivant la fin de l'intervention à un membre de l'Equipe de Secteur ou de votre Direction Territoriale, nous vous versons une indemnité de 20€ par engagement non tenu*

Le bon d'attachement qui vous est remis par l'entreprise prestataire fait foi de la bonne exécution des travaux dans le respect des engagements ci-dessus. N'hésitez pas à compléter la partie libre qui vous est réservée pour apporter vos appréciations sur la prestation

* sous réserve de la possibilité pour nos services de pouvoir réaliser les opérations de contrôle de la prestation à l'intérieur de votre logement

Votre partenaire «Bienvenue chez vous»



Votre emménagement facilité

► Pour vous remettre un livret d'accueil, réaliser un état des lieux gratuit, ne vous faire payer que l'équivalent d'un mois de loyer pour le dépôt de garantie, constituer avec vous votre dossier APL, l'envoyer et le suivre

► Pour vous louer un logement prêt à l'emploi

Le logement est propre :

- sols, boiseries et menuiseries dépoussiérés et lessivés
- vitres nettoyées
- sanitaires désinfectés et détartrés
- murs de la salle de bains, de la cuisine et des WC nettoyés ou détapissés (si le nettoyage des murs n'a pas permis d'obtenir un résultat satisfaisant, nous vous fournissons le papier peint ou la peinture)
- annexes du logement (garage, cave, grenier) vides et balayées

Le logement bénéficie du service «Bienvenue chez vous» :

- mise en service de la chaudière si individuelle
- numérotation sur interphone, sonnette et boîte aux lettres (+ étiquette à la demande)

«Ensemble, pour un service sur mesure»

- porte-clés offert avec numéros de téléphone utiles (service clientèle, prestataires contrats plomberie-chauffage et ascenseur)
- offre d'un flexible et pommeau de douche, d'un abattant de WC et de brise-jets pour les robinets

‣ **Pour effectuer une visite de courtoisie dans les 45 jours qui suivent votre emménagement à une date convenue au préalable avec vous afin de :**

- **mesurer votre satisfaction**
- **vous fournir toutes les informations complémentaires dont vous pourriez avoir besoin**

De plus, si vous emménagez dans un logement neuf



‣ **Pour vous remettre les clés en milieu de mois en vous offrant vos 15 premiers jours de loyer hors charges pour faciliter votre emménagement**

‣ **Pour respecter cette date de livraison ferme fixée 3 mois auparavant**

Si le logement n'est pas propre le jour de la remise des clés, nous vous versons une indemnité de 100€

Si la visite de courtoisie n'est pas réalisée dans un délai de 45 jours après la remise des clés ou que la date du rendez-vous pris avec vous n'a pas été respectée, nous vous versons une indemnité de 20€

Si le logement ne bénéficie pas en totalité du service «Bienvenue chez vous», nous vous versons une indemnité de 30€

Si vous emménagez dans un logement neuf et que la date de livraison annoncée trois mois auparavant n'a pas été respectée, nous vous offrons une indemnité de 300€

«Ensemble, pour un service sur mesure»

Votre partenaire Accession à la Propriété Sécurisée



Dans l'ancien comme dans le neuf,
un achat ZEN

COMPTÉZ SUR NOUS!

► Pour vous rencontrer, si vous le souhaitez, dans un délai maximum de 15 jours après le dépôt de votre dossier de demande d'étude de projet d'accession à la propriété

Cette rencontre permet de compléter votre dossier par une étude détaillée de votre projet d'accession à la propriété afin d'y répondre au mieux, en précisant notamment :

- la ou les communes ciblées
- le type de logement (collectif, individuel) souhaité
- le nombre de pièces recherché
- le niveau de mensualité accessible

► Vous occupez à titre de résidence principale une maison ou un appartement acheté à Partenord Habitat et vous avez souscrit l'option de rachat (option gratuite) ? Nous vous garantissons le rachat de ce bien, et ce pour quelque motif que ce soit, si vous en faites la demande entre la 4^{ème} et la 15^{ème} année suivant votre achat. Si vous le souhaitez, nous vous proposons une location au sein de notre patrimoine départemental correspondant à votre composition familiale et à vos revenus

«Ensemble, pour un service sur mesure»

Cette rencontre permet d'apporter une réponse lors de cet entretien sur :

- nos produits et leurs disponibilités,
- le nom de l'interlocuteur Partenord Habitat chargé du suivi de votre projet d'accession

**Si nous n'avons pas respecté le délai de 15 jours pour vous rencontrer,
nous vous versons une indemnité de 10€**

**Si nous n'avons pas honoré le rendez-vous pris ensemble pour la rencontre,
nous vous versons une indemnité de 20€**

**Si nous ne vous avons pas apporté de réponse lors de l'entretien,
nous vous versons une indemnité de 30€**