



# ► Charte qualité



**p 2/3 ▶ L'accueil du locataire à Gironde Habitat**

- 1/ L'arrivée à Gironde Habitat
- 2/ Le "contrat qualité logement"
- 3/ La garantie de la date de livraison du logement neuf
- 4/ L'avance de l'APL aux nouveaux locataires
- 5/ L'assurance multirisques habitation



**p 4/5 ▶ L'engagement social de Gironde Habitat**

- 6/ La participation financière au déménagement des personnes âgées et des personnes handicapées
- 7/ La participation financière à l'adaptation des logements des personnes âgées et des personnes handicapées
- 8/ Des logements adaptés aux personnes handicapées
- 9/ La prévention des situations de retard de loyer



**p 6/8 ▶ L'engagement de service de Gironde Habitat**

- 10/ Gironde Habitat à votre service
- 11/ Gironde Habitat à votre écoute
- 12/ L'aide à la remise en état des logements
- 13/ Le label Qualitel pour les logements neufs



*J*e suis très heureuse de vous présenter cette nouvelle charte qualité qui allie exigence, avec la garantie d'un service de qualité, et adaptation à vos attentes, grâce à des améliorations destinées à vous apporter les meilleures conditions d'habitat.

*Martine Jardiné*  
*Présidente du Conseil d'administration de Gironde Habitat*



*P*arce que la qualité de votre habitat est au cœur de nos préoccupations, nous nous engageons sur 13 points présentés dans cette charte pour assurer un service hautement qualitatif tout au long de votre parcours dans votre logement Gironde Habitat.

*Fruit d'une concertation et donc de contributions des associations représentatives de locataires CNL et CLCV, cette charte s'inscrit dans la continuité de la précédente, tout en allant plus loin dans la réponse à vos attentes.*

*En cela, elle est la déclinaison concrète de notre développement autour de trois valeurs : proximité, fiabilité, responsabilité.*

*Sigrid Monnier*  
*Directrice générale de Gironde Habitat*



# 1/ L'ARRIVÉE À GIRONDE HABITAT

## a) L'attribution du logement à Gironde Habitat

Il existe une commission d'attribution par agence de proximité. Ces commissions procèdent aux attributions de logements sur l'ensemble du territoire départemental.

Elles sont composées d'Administrateurs représentants du Conseil général, du Préfet, de la Caisse d'allocations familiales et des locataires.

Les Maires des communes concernées par les attributions sont également invités à participer aux Commissions.

En cas d'évolution des familles ou des situations des demandeurs, des mutations sont facilitées et garantissent un parcours locatif à l'intérieur du parc de Gironde Habitat.

Un bilan annuel du fonctionnement des commissions est présenté au Conseil d'administration.

## b) Gironde Habitat s'engage à remettre à chaque nouveau locataire un livret d'accueil à son arrivée dans le logement

Chaque locataire dispose, à son arrivée, d'un livret d'accueil reprenant l'ensemble des informations nécessaires à son installation dans le logement.

Ce livret lui est remis par la Chargée de clientèle de l'agence de proximité, au moment de la signature du bail.



# 2/ LE "CONTRAT QUALITE LOGEMENT"

*Gironde Habitat s'engage à remettre à tout nouveau locataire un logement bénéficiant du "contrat qualité logement".*

Une entreprise spécialisée est mandatée par Gironde Habitat et effectue les prestations suivantes :

- le remplacement des serrures de la porte d'entrée du logement, de la boîte aux lettres et porte de garage,
- la vérification des installations électriques,
- la vérification de la plomberie, des menuiseries, des évacuations,
- le remplacement de l'abattant du WC avec détartrage de la cuvette,
- le nettoyage du logement.

Ce "contrat qualité logement" est assorti d'une garantie de trois mois sur les prestations effectuées.

Pour les logements équipés de chaudière, la remise en service de cet équipement sera effectuée par le prestataire ayant le contrat d'entretien.



### 3/ LA GARANTIE DE LA DATE DE LIVRAISON DU LOGEMENT NEUF

*Gironde Habitat s'engage à garantir la date de livraison d'un logement neuf. Cette garantie est assortie d'indemnités de retard versées au locataire.*

Gironde Habitat s'engage à confirmer au locataire au minimum 2 mois avant son emménagement la date à laquelle il pourra entrer dans son logement neuf.

En cas de non respect des délais de livraison, Gironde Habitat s'engage à verser une indemnité financière de :

- 50 € pour les logements de type 2 et 3
- 70 € pour les logements de type 4 et 5

par jour de retard au futur locataire.

Les frais de garde-meubles et de déménagement seront pris en charge sur présentation de justificatifs des frais engagés.

### 4/ L'AVANCE DE L'APL AUX NOUVEAUX LOCATAIRES

*Gironde Habitat s'engage à avancer aux nouveaux locataires l'APL estimée par la CAF ou la MSA, pendant la durée de traitement du dossier d'aide au logement.*

Si le locataire bénéficie d'une aide personnalisée au logement (APL), il ne paiera que le loyer devant rester à sa charge pendant la durée de traitement de son dossier par la CAF (Caisse d'allocations familiales) ou la MSA (Mutualité sociale agricole). Cette avance est limitée à une durée de 4 mois.

Gironde Habitat se charge également d'effectuer les formalités de constitution et de transmission du dossier d'aide au logement auprès de la CAF ou de la MSA.

### 5/ L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION

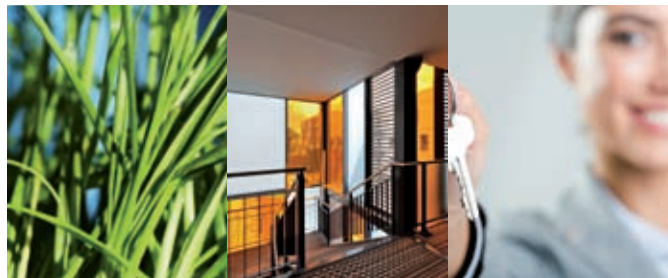
*Gironde Habitat s'engage à veiller à ce que tout locataire dispose d'une assurance multirisques.*

Tout nouveau locataire devra produire une attestation d'assurance multirisques avant son entrée dans le logement.

Le locataire devra fournir une attestation chaque année à la date anniversaire. S'il oublie, Gironde Habitat s'engage à le relancer. Rappel de la loi du 6 juillet 1989 : « la non souscription d'assurance des risques locatifs peut justifier la résiliation du bail à la demande du bailleur, ce qui peut engendrer une expulsion ».

Le locataire reste libre de choisir la compagnie d'assurance qui lui convient.

# L'accueil du locataire à Gironde Habitat



> 2

## 6/ LA PARTICIPATION FINANCIÈRE AU DÉMÉNAGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Gironde Habitat facilite le déménagement des personnes âgées de plus de 65 ans et des personnes handicapées en contribuant aux frais de déménagement engagés.*

Cette participation est destinée aux personnes âgées de plus de 65 ans et aux personnes handicapées, dont le logement ne correspond plus aux besoins (logement devenu trop grand, trop onéreux ou inadapté) et qui souhaitent muter au sein du parc de Gironde Habitat.

La demande de mutation sera examinée en commission d'attribution, en fonction des possibilités de relogement existantes. Gironde Habitat prendra en charge les dépenses de déménagement effectué par une entreprise du choix du locataire pour un montant maximum de 1 000 €. Si le locataire choisit de ne pas recourir à cette prestation, une somme forfaitaire de 400 €, destinée à couvrir les frais engendrés par le déménagement, lui sera versée. En outre, Gironde Habitat attribue une participation forfaitaire d'un montant de 150 € destinée à compenser les frais occasionnés d'ouverture, de fermeture ou de transfert d'abonnements aux réseaux de distribution d'eau, d'électricité, de gaz et de téléphonie.

Dans le cadre d'une mutation vers un logement de même type, Gironde Habitat s'engage à ne pas dépasser le loyer principal du logement quitté.

Dans le cadre d'une mutation vers un logement plus petit et plus cher que le logement quitté, Gironde Habitat s'engage à ne pas dépasser le loyer principal du logement quitté.

Le dépôt de garantie, versé par le locataire à l'entrée dans les lieux du précédent logement, est transféré sur le nouveau logement (pas de paiement d'un nouveau dépôt de garantie).



## 7/ LA PARTICIPATION FINANCIÈRE À L'ADAPTATION DES LOGEMENTS DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Gironde Habitat s'engage à financer tout ou en partie les travaux nécessaires à l'adaptation des logements des personnes âgées et des personnes handicapées.*

Pour financer ces travaux, Gironde Habitat sollicitera aussi les Caisses de retraite, la CPAM ou tout autre organisme intervenant dans l'adaptation de logement au handicap et au vieillissement.

Gironde Habitat viendra compléter les financements obtenus afin que l'investissement soit pris en charge en totalité. Chaque dossier devra faire l'objet d'un examen et d'une validation.

## 8/ DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

*Gironde Habitat s'engage à construire des logements adaptés aux personnes handicapées.*

Tous les logements sont accessibles aux personnes handicapées et peuvent être techniquement adaptés à ces dernières.

De plus, 5% de ces logements sont spécifiquement adaptés au handicap des personnes identifiées. Ces adaptations sont prévues dès la phase de conception des programmes neufs.

## 9/ LA PRÉVENTION DES SITUATIONS DE RETARD DE LOYER

*Gironde Habitat assume son rôle de bailleur social.*

Si pour des raisons exceptionnelles et conjoncturelles, un locataire se trouve en situation d'impayé, Gironde Habitat s'engage à le contacter dès le premier mois d'impayé afin d'envisager les modalités d'apurement de sa dette. Sans réponse aux courriers et appels, Gironde Habitat proposera une rencontre.

# L'engagement social de Gironde Habitat



## 10/ GIRONDE HABITAT À VOTRE SERVICE

*Gironde Habitat souhaite répondre rapidement à toute demande émanant de ses locataires.*

Les agences sont à l'écoute des demandes aux numéros suivants :

AGENCE DE CARBON BLANC	05 56 38 55 45
AGENCE DE PESSAC	05 57 26 06 95
AGENCE DE MERIGNAC	05 56 12 15 45
AGENCE DE LANGON	05 57 59 28 30
AGENCE DU TEICH	05 57 59 28 28
AGENCE DE CASTELNAU	05 57 88 53 35
AGENCE DE BORDEAUX	05 56 38 51 28
AGENCE D'ARTIGUES	05 57 88 53 33
AGENCE DU BOUSCAT	05 57 59 28 40
AGENCE DE LIBOURNE	05 57 59 29 00

Ce réseau d'accueil de proximité permet d'assurer au quotidien l'entretien du patrimoine et de garantir un niveau de service de qualité en direction des habitants.

Les Gestionnaires de patrimoine et les Chargés de clientèle sont les interlocuteurs privilégiés des locataires.

**Une continuité de l'accueil téléphonique est assurée après la fermeture des agences et du siège.**

**Gironde Habitat s'engage à répondre aux demandes 24 heures sur 24 et ce toute l'année, aux numéros d'accès qui figurent ci-dessus.**

Les demandes sont traitées selon les dispositions suivantes :

• **Pour les demandes nécessitant une intervention urgente :**

Pour les cas de panne grave (électricité coupée dans les parties communes, pannes d'ascenseurs, canalisations bouchées, chaudières hors d'état de fonctionnement, chaufferies collectives arrêtées, problèmes de fuites d'eau), Gironde Habitat mandate immédiatement une entreprise spécialisée qui intervient conformément aux accords conclus et aux dispositions prévues en cas d'astreinte.

En cas de situation grave, un cadre de Gironde Habitat est immédiatement prévenu et prend les dispositions nécessaires pour organiser les interventions d'urgence.

• **Pour les demandes de renseignements et celles ne présentant pas un caractère d'urgence :**

Gironde Habitat s'engage à prendre contact avec le locataire et à l'informer sur le traitement de la réclamation jusqu'à sa clôture.

> 3





## 11/ GIRONDE HABITAT À VOTRE ÉCOUTE

*Gironde Habitat est à l'écoute de ses locataires et prend en compte leur avis pour mettre en œuvre les travaux nécessaires à l'amélioration de leur cadre de vie.*

Gironde Habitat mesure régulièrement les besoins de ses locataires et leur donne la parole, en réalisant périodiquement des enquêtes de satisfaction.

Les résultats de ces enquêtes sont restitués aux locataires.

L'analyse quantitative et qualitative de ces enquêtes permet à Gironde Habitat d'évaluer le niveau de satisfaction de ses locataires et de définir les actions à engager pour mieux répondre à leurs attentes.

*Gironde Habitat s'engage à dialoguer avec les locataires.*

Des rencontres régulières ont lieu avec les locataires, à leur demande, ou à l'initiative de Gironde Habitat.

Des rencontres destinées à renforcer le dialogue avec les habitants, auront lieu dans le cadre du plan de concertation signé avec les associations représentantes des locataires.

## 12/ L'AIDE À LA REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS

*Gironde Habitat s'engage à offrir à ses locataires la possibilité d'embellir l'intérieur de leur logement en contribuant financièrement à la réalisation de travaux d'amélioration.*

Gironde Habitat apporte une participation financière forfaitaire à tout locataire remplissant ses obligations contractuelles et occupant le même logement depuis au moins 10 ans. Cette participation est fixée à 70 % du montant des travaux, plafonnée à :

- 800 € pour les types 1 et 1 bis
- 1 000 € pour les types 2
- 1 200 € pour les types 3
- 1 400 € pour les types 4
- 1 600 € pour les types 5 et 6

Cette participation concerne les travaux suivants :

- > remplacement de revêtements de murs
- > remplacement de revêtements de sols
- > travaux de peinture

La participation est calculée à partir des factures de travaux d'entreprises ou d'achat de fournitures lorsque ces travaux sont réalisés par le locataire.

Les travaux de revêtements de sols doivent exclusivement être réalisés par une entreprise qualifiée.

>>

# L'engagement de service de Gironde Habitat



# L'engagement de service de Gironde Habitat



Tous les travaux doivent être soumis à l'approbation écrite préalable de Gironde Habitat. Le versement de l'aide est subordonné à la production de la facture de l'entreprise ou de la facture d'achat de matériaux dûment acquittée.

Gironde Habitat procède au versement de la participation après vérification de la qualité d'exécution.

Ces travaux peuvent être effectués en plusieurs fois sur une durée maximum de 5 ans.

Cette participation ne peut en aucun cas concerner des travaux de réparations locatives mis à la charge du locataire lors de son départ du logement.

Au-delà de 10 ans d'occupation, le locataire peut bénéficier d'une nouvelle participation tous les 5 ans, dans les mêmes conditions.

## 13/ LE LABEL QUALITEL POUR LES LOGEMENTS NEUFS

*Gironde Habitat s'engage à construire des logements dont la qualité est certifiée par le label Qualitel.*

Gironde Habitat réalise des projets de construction de grande qualité en mettant en œuvre des solutions techniques innovantes et performantes.

Le savoir-faire de Gironde Habitat est reconnu et la qualité des logements est attestée par le label Qualitel délivré par un organisme certificateur indépendant.

La certification est décernée après contrôle des points techniques suivants :

- qualité acoustique : protection contre les bruits émis à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments,
- confort thermique été/hiver afin d'optimiser les charges prévisionnelles de chauffage et d'eau chaude,
- durabilité de l'entretien des façades et toitures,
- qualité des équipements électriques et sanitaires.

La délivrance de la certification repose sur le respect absolu du niveau de performance requis par le label Qualitel.



www.otempora.com - crédits : Fotolia - Positif / Bordeaux



**Gironde  
Habitat**

Des territoires à vivre

40 rue d'Armagnac - CS71232 - 33074 Bordeaux Cedex  
tél. 05 57 59 27 27

[www.gironde-habitat.fr](http://www.gironde-habitat.fr)