

10 ENGAGEMENTS POUR VOTRE LOGEMENT

ViaDomo

CHARTRE

QUALITÉ DE SERVICE



Notre charte de service, applicable au 1^{er} janvier 2022, constitue un engagement fort et historique du groupe Action Logement Immobilier et de Domofrance vis-à-vis de ses clients.

Nous nous obligeons à travers elle à vous fournir les réponses que vous attendez en contrepartie du contrat que nous avons signé ensemble.

Vous pouvez compter sur l'implication de nos équipes pour y parvenir.

Au-delà de notre volonté de vous offrir un logement en bon état de fonctionnement, nous vous proposons de vous accompagner dans votre parcours résidentiel, pour adapter votre logement, vous aider à surmonter d'éventuelles difficultés financières ou vous permettre de gérer votre mutation professionnelle.

Notre engagement sociétal, consacré par notre récente certification B Corp, nous a incités à rajouter des engagements sur la sobriété de nos charges locatives fortement en lien avec la performance thermique de nos bâtiments, et sur la démarche participative de nos locataires à nos projets.

La qualité de service reste la base de notre action au quotidien, soyez en persuadé !



Francis STÉPHAN
*Directeur Général
de Domofrance*

10 ENGAGEMENTS POUR VOTRE LOGEMENT

- 1 Garantir un emménagement serein et un logement de qualité
- 2 Accompagner les locataires dans leur mobilité professionnelle
- 3 Accompagner en cas de report de livraison du logement neuf
- 4 Permettre un échelonnement du dépôt de garantie
- 5 Accompagner le locataire en cas de fragilité économique
- 6 Prendre en compte les situations nécessitant une adaptation du logement
- 7 Être à l'écoute des locataires
- 8 Proposer des services numériques
- 9 Sensibiliser sur les charges locatives
- 10 Inclure les locataires dans une démarche participative

GARANTIR UN EMMÉNAGEMENT SEREIN ET UN LOGEMENT DE QUALITÉ

ENGAGEMENT
N°1

Au moment de l'emménagement, Domofrance s'engage à livrer un logement de qualité :

- entièrement nettoyé avec un abattant WC neuf sous blister, des joints sanitaires refaits à neuf,
- en bon état de fonctionnement, avec :
 - des équipements vérifiés et contrôlés (sous réserve que le nouvel occupant ait effectué les démarches d'ouverture des fluides),
 - un barillet neuf à la porte palière du logement et à la boîte aux lettres,
 - la fourniture d'un raccord souple gaz de ville garanti à durée illimitée,
 - la présence d'ampoules à chaque point lumineux.
- Le fonctionnement des équipements sera expliqué au moment de l'état des lieux entrant, ou à tout moment, le cas échéant. En cas de manquement, Domofrance s'engage à intervenir sous cinq jours ou dès l'ouverture des fluides.



Tout au long de l'occupation du logement, Domofrance s'engage à :

- s'assurer du contrôle périodique des chaudières individuelles et robinets gaz,
- proposer « **Domzen** », un contrat d'entretien locatif du logement à des conditions techniques et financières avantageuses pour le locataire, comprenant :
 - une visite annuelle d'entretien des principaux éléments d'équipement du logement et de ses annexes, tels que : les installations sanitaires et électriques, les menuiseries, le chauffage,
 - la réalisation des réparations couvertes par le contrat « **Domzen** », sans frais supplémentaire.



ENGAGEMENT
N°2

ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS LEUR MOBILITÉ PROFESSIONNELLE



Domofrance s'engage à accompagner le locataire* dans sa mobilité professionnelle via :

- un référent dédié à la mobilité professionnelle dans chaque filiale du groupe Action Logement (en France métropolitaine et DOM-TOM), pour l'accompagner dans la recherche d'appartement et l'arrivée dans sa nouvelle ville,
- le traitement de toute demande de mutation pour mobilité professionnelle entre filiales du groupe Action Logement au même niveau de priorité qu'une demande de mutation interne.

**Tous salariés du secteur privé en CDI, ainsi que les contractuels exerçant dans le secteur public et ayant au moins un an d'ancienneté.*

ENGAGEMENT
N°3

ACCOMPAGNER EN CAS DE REPORT DE LIVRAISON DU LOGEMENT NEUF



Si le report de livraison d'un logement neuf est annoncé au futur locataire pendant le délai légal du préavis*, et qu'il se retrouve sans solution d'hébergement, **Domofrance s'engage à lui proposer et à financer pendant toute la durée du report :**

- son hébergement en hôtel 2 étoiles ou appart-hôtel,
- le stockage de son mobilier dans un lieu adapté et sécurisé (garde-meuble ou self-stockage).

**Sur présentation de justificatif du préavis et de son accusé réception par le bailleur*



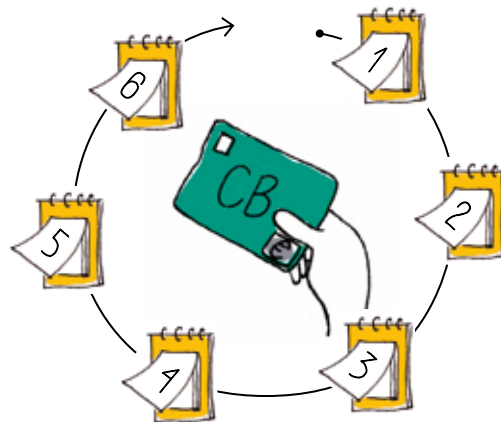
PERMETTRE UN ÉCHELONNEMENT DU DÉPÔT DE GARANTIE

ENGAGEMENT
N°4



Domofrance s'engage à faciliter financièrement l'entrée dans les lieux du locataire, en lui proposant l'étalement du paiement du dépôt de garantie jusqu'à six mensualités.

La première mensualité devra être réglée lors de la signature du bail.





ACCOMPAGNER LE LOCATAIRE EN CAS DE FRAGILITÉ ÉCONOMIQUE

ENGAGEMENT
N°5

Domofrance s'engage à être aux côtés du locataire en cas de difficulté financière prévisible ou avérée.

- Un accompagnement personnalisé par un interlocuteur dédié, auprès des locataires en fragilité financière et/ou sociale : une analyse économique et sociale du dossier du locataire avant le passage en commission d'attribution de logement, et le cas échéant à mettre en place un accompagnement personnalisé durant les premiers mois d'occupation.
- À tout moment, au cours du parcours locatif en cas d'un changement de situation affectant durablement les capacités financières :
 - recherche des aides financières adaptées,
 - mise en relation du réseau des partenaires sociaux,
 - flexibilité de la date de prélèvement (parmi 4 proposées) et des modalités de paiement,
 - possibilité d'échéancier* pour le paiement du loyer en cas d'impayé,
 - recherche d'une mutation vers un logement mieux adapté à la nouvelle situation financière ou sociale du locataire.
- À la sortie des lieux, à étudier la mise en place d'un échéancier négocié en cas d'arrêt de compte débiteur.

**La durée, de 36 mois maximum, sera appréciée par Domofrance au regard de la situation financière du locataire.*

ENGAGEMENT
N°6

PRENDRE EN COMPTE LES SITUATIONS NÉCESSITANT UNE ADAPTATION DU LOGEMENT



Domofrance s'engage à accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel en cas de difficulté d'adaptation lié au vieillissement, au handicap ou à la mobilité réduite.

- Une réponse dans un délai maximum de 30 jours sous réserve d'accès au logement, à la demande d'adaptation du logement des personnes âgées de 65 ans et plus, ou souffrant d'un handicap reconnu, via un entretien téléphonique et/ou une visite à domicile.
- La réalisation d'entretiens téléphoniques de prévention avec les ménages de 65 ans et plus, par un organisme agréé par Domofrance, pour détecter les situations nécessitant un accompagnement.
- La sollicitation, le cas échéant, d'un ergothérapeute pour préconiser des solutions après une visite sur site.
- La mobilisation des financements et partenaires nécessaires à la réalisation des travaux d'adaptation, et le cas échéant, à offrir une aide financière correspondant à 70 % du montant des travaux et plafonnée à 3 mois de loyer mensuel du logement hors taxes et charges, si les financements obtenus auprès de ces organismes étaient insuffisants.
- La réalisation des travaux d'adaptation nécessaires à la situation du locataire sous conditions techniques et financières.

En cas d'impossibilité technique ou financière de procéder aux travaux nécessaires pour adapter un logement, ou dans le cas d'une mise en vente, Domofrance envisagera avec le locataire une mutation vers un logement mieux adapté à sa situation.

ENGAGEMENT
N°7

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES



Domofrance s'engage à rester à l'écoute de ses locataires **7j/7 et 24H/24** :

- un **numéro d'appel gratuit** pour nous joindre en journée : **N°Cristal 0 970 830 003**
APPEL NON SURTAXE
- un **service d'urgence** en dehors de nos heures d'ouverture : **0 820 670 667** Service 0,09 € / min + prix appel
- des moyens de contact adaptés aux besoins de chacun : **espace client en ligne, email, courrier, réseaux sociaux,**
- pour toute demande technique et administrative, un programme d'intervention indiqué dans **un délai de 2 jours ouvrés** à compter de sa réception,
- un **dédommagement financier** équivalent aux pénalités payées par les prestataires en cas de non-respect du délai prévu au contrat de prestation ou de qualité d'intervention prévue au contrat de prestation à l'initiative de Domofrance.

PROPOSER DES SERVICES NUMÉRIQUES

ENGAGEMENT
N°8

Domofrance s'engage à faciliter le parcours client grâce aux nouveaux services numériques. Un espace locataire extranet qui permet, à tout moment, notamment, de :

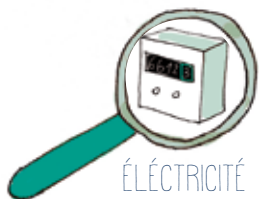
- payer en ligne le loyer et accéder aux quittances des 6 derniers mois,
- consulter et télécharger les documents contractuels,
- déposer les attestations d'assurance habitation,
- formuler et suivre des demandes,
- être informé de toutes les actualités utiles.

Domofrance s'engage à soutenir les projets d'accès au numérique (maîtrise de l'outil informatique, handicap visuel...), au bénéfice des locataires, et à publier un bilan annuel d'activités en la matière sur son site internet.

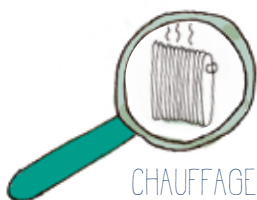




EAU



ÉLECTRICITÉ



CHAUFFAGE

SENSIBILISER SUR LES CHARGES LOCATIVES

ENGAGEMENT

N°9

Domofrance s'engage à sensibiliser le locataire sur la gestion des charges locatives :

- en mettant à disposition des locataires, sur simple demande, des données extraites de l'observatoire des charges interne à Domofrance,
- en signalant le plus tôt possible les hausses constatées de consommation d'énergie et fluides afin d'anticiper les régularisations des charges,
- en rencontrant deux fois par an les associations de locataires en commission des charges.



ENGAGEMENT

N°10

INCLURE LES LOCATAIRES DANS UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Domofrance s'engage à inclure les locataires dans une démarche participative :

- en les associant à la définition et à la mise en œuvre des grands projets de réhabilitations (enquêtes, réunions de concertation et ateliers avec les associations de locataires représentatives),
- en réalisant des campagnes de sensibilisation à la préservation de la tranquillité au sein de la résidence,
- en proposant prioritairement aux locataires de participer aux actions d'innovation sociale, d'animations, de lien social,
- en rencontrant régulièrement les associations de locataires.





Domofrance 
Groupe ActionLogement

110, avenue de la Jallère
33042 Bordeaux Cedex
    
www.domofrance.fr

Votre logement, notre engagement

