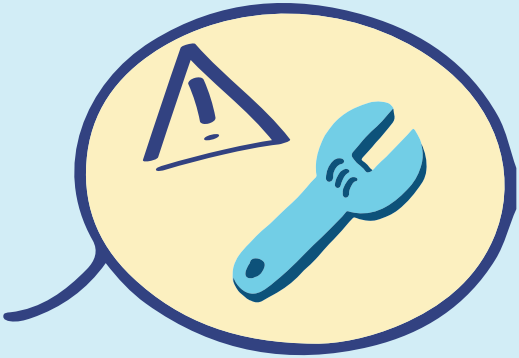
Emmaüs habitat
mieux accueillir bien intégrer

Une réclamation ? Comment faire ?



En cas de **problème technique** constaté **dans votre logement ou dans votre résidence** et pour toute demande en relation avec votre bail, vous pouvez contacter **vos interlocuteurs privilégiés** chargés de répondre à vos interrogations et d'organiser les interventions de nos prestataires sur le patrimoine.

Emmaüs Habitat a mis en place un outil de gestion des réclamations à disposition de ses collaborateurs pour garantir un meilleur traitement de vos demandes.

Les essentiels de la réclamation technique

1

Rendez-vous en loge ou **contactez votre Gardien(ne)** pour l'informer du dysfonctionnement technique constaté *(les horaires de loge, de permanence et les contacts utiles sont affichés dans votre hall d'immeuble)*

2

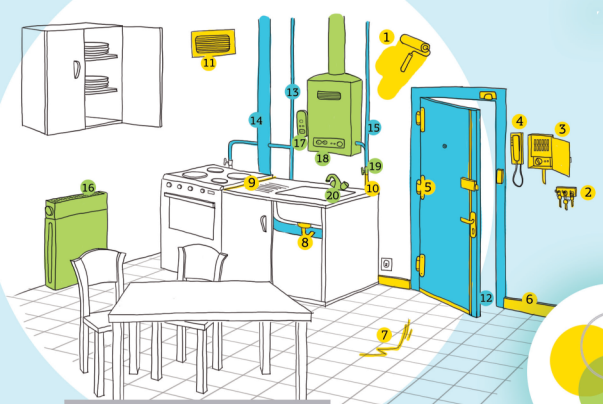
Décrivez le problème rencontré. Votre gardien peut avoir besoin de **réaliser un diagnostic dans votre logement** pour évaluer l'urgence de traitement de votre problème.
Après analyse de votre demande, **le Gardien vous informe des suites données à votre réclamation** : Programmation d'une intervention, ou pas, si les travaux éventuels sont à votre charge

3

Suivez le traitement de votre réclamation à l'aide des documents remis **par votre gardien en main propre, par mail** ou dans **votre boîte aux lettres** :

- Accusé de réception à l'enregistrement de votre demande contenant le numéro de votre affaire (PL/XXXX) par mail. **UNIQUEMENT si vous avez communiqué une adresse mail lors de votre demande !**
- Avis de passage avant l'intervention d'une entreprise,
- Courrier de clôture de la réclamation.

QUI RÉPARE ? QUI ENTRETIENT ?



ENTRÉE -CUISINE

LOCATAIRE

1 - Peinture ou tapisserie : murs et plafonds du logement
2 - Clés (porte et boites aux lettres) / Badges
3 - Fusibles
4 - Interphone
5 - Bas de porte et barre de seuil / graissage serrure paumelles et mises en jeu ...
6 - Plinthes
7 - Sol (parquet / dalles / linoleum / carrelage)
8 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
9 - Joints silicone (remplacement des joints ou colliers sur canalisations et appareils)
10 - Flexible de gaz
11 - Nettoyage et débouchage de la ventilation

BAILLEUR

12 - Porte d'entrée (sauf en cas d'effraction ou dégradation)
13 - Canalisation d'eau (alimentation)
14 - Colonne d'eau usée
15 - Canalisation d'arrivée de gaz

CONTRAT D'ENTRETIEN

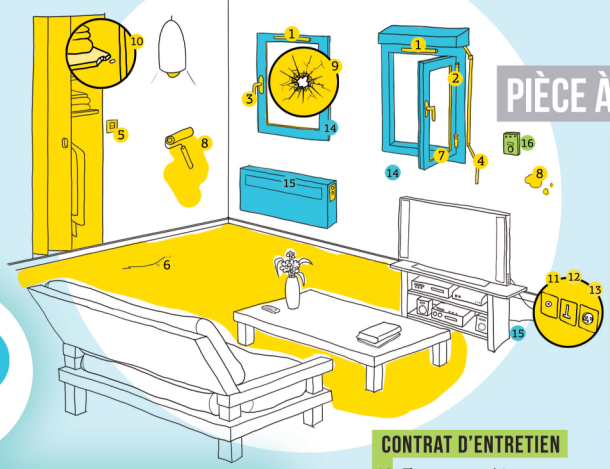
ou locataire s'il n'y a pas de contrat d'entretien proposé par votre bailleur. En cas de doute, n'hésitez pas à demander conseil à votre personnel de proximité

Contrat entretien chaudière

16 - Radiateur
17 - Thermostat
18 - Chauffe-eau ou chaudière

Contrat d'entretien robinetterie

19 - Robinet de machine à laver
20 - Robinet d'evier



PIÈCE À VIVRE

LOCATAIRE

1 - Grille d'entrée d'air
2 - Gonds et paumelles
3 - Poignée de fenêtre et crémones
4 - Manivelle et mécanisme
5 - Thermostat et interrupteur
6 - Sol (parquet/dalles/linoleum/moquette)
7 - Joints de vitrage
8 - Peinture ou papiers peints : murs et plafonds
9 - Vitres
10 - Placards, dont portes, boutons et poignées
11 - Prise TV
12 - Prise téléphone
13 - Prises de courants, interrupteurs et points lumineux

CONTRAT D'ENTRETIEN

16 - Thermostat et résistance, groupe de sécurité

BAILLEUR

14 - Fenêtres et encadrements (sauf dégradations)
15 - Convecteurs

SALLE DE BAINS - WC

LOCATAIRE

1 - Applique sanitaire
2 - Rebouchage des trous
3 - Siphon et évacuation jusqu'à colonne
4 - Flexible de douche
5 - Peinture : murs et plafonds
6 - Porte de la gaine technique
7 - Nettoyage et débouchage de la ventilation
8 - Colonne de douche ou pare-douche
9 - Joint sur pipe wc / fixation wc

BAILLEUR

10 - Colonne d'eau usée
11 - Alimentation d'eau
12 - Ballon électrique

CONTRAT D'ENTRETIEN

À la charge du locataire s'il n'y a pas de contrat d'entretien proposé par votre bailleur. En cas de doute, n'hésitez pas à demander conseil à votre personnel de proximité

13 - Joints silicone

Contrat d'entretien robinetterie

14 - Robinets
15 - Système de chasse d'eau

Les essentiels de la demande administrative

Contactez votre Chargé(e) de Gestion Locative pour lui faire part d'une interrogation sur l'occupation de votre logement ou sur votre contrat de bail (les charges, mutation, adaptation de votre logement, avis d'échéance ...)

Recevez une réponse à votre demande :

- **Accusé de réception** lors de l'enregistrement de la demande contenant le numéro de votre affaire (PL/XXXX) par mail. **UNIQUEMENT si vous avez communiqué une adresse mail lors de votre demande !**
- **Courrier de réponse** et document(s) attendu(s) (si objet de la demande) par courrier ou par mail.

N'hésitez pas à **communiquer une adresse mail** à votre interlocuteur **pour recevoir les documents de suivi** directement dans votre messagerie personnelle !