

Informations aux locataires

Mesdames, Messieurs,

Nous vous informons que, lors du Conseil de Concertation Locative du vendredi 1^{er} juin 2012, nous avons signé, avec les associations **Confédération Nationale du Logement et Consommation Logement et Cadre de Vie**, un accord locatif portant sur la gestion et l'entretien des robinets dans les logements.

Nous avons conscience que les questions relatives aux réparations locatives pèsent lourdement dans vos budgets. C'est pourquoi, le **Conseil d'Administration** a proposé de mettre en place un contrat qui vise à entretenir et à remplacer les robinetteries de l'ensemble du parc de l'office. De cette manière, des prestations définies ci-dessous, vous seront proposées :

- visite annuelle préventive permettant de prévenir des fuites d'eau possibles.
- remplacement éventuel des équipements de façon équitable sur l'ensemble du parc en fonction de l'urgence et de la vétusté des matériels et des conditions du marché.

Ce contrat rentrera en service prochainement. Le marché est passé pour une durée de 4 ans.

DETAIL DE LA PRESTATION :

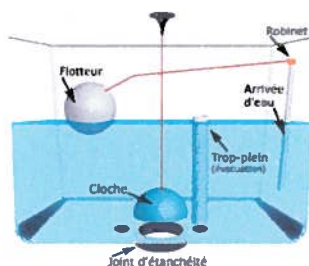
Le marché comprend l'ensemble de la robinetterie et l'ensemble des vidages du logement (siphons d'évier, de baignoire...). Exemples d'équipements :



Siphon d'évier



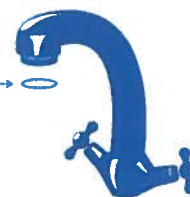
siphon de baignoire



système chasse d'eau



robinet mitigeur



robinet standard

joint des robinets

• Visite annuelle :

L'entreprise effectuera une visite d'entretien tous les ans sur la totalité des installations de robinetterie. L'objectif est de prévenir toute défaillance prévisible, pour au final réduire vos dérangements et améliorer la qualité de service. Cette visite comprend :

- Le contrôle de l'étanchéité, du bon fonctionnement, la réparation et le remplacement, si nécessaire, de l'ensemble des installations concernées.
- Le contrôle et le remplacement, si nécessaire, des robinets, croisillons, cols de cygnes, têtes de robinets, clapets.
- Le démontage et le détartrage de l'ensemble des installations concernées et susceptibles d'être entartrées.

- Le contrôle de l'étanchéité, du bon fonctionnement et le remplacement si nécessaire des mécanismes complets de chasse d'eau.

Après la visite d'entretien l'entreprise établit un rapport d'intervention :

- Reprenant pour chaque installation concernée le détail de l'intervention effectuée.
- Comportant la signature du locataire pour les logements et transmission du rapport à l'OPH lors de la facturation.
- **La réclamation locative : 2 types d'intervention :**
 - Intervention urgente 24 heures maximum à compter de la réception de la demande d'intervention par le titulaire hors samedi, dimanche et jours fériés.
 - Intervention normale 4 jours calendaires maximum à compter de la réception de la demande d'intervention par le titulaire hors samedi, dimanche et jours fériés.

Pour toute demande vous devrez déposer votre réclamation au siège de l'OPH Firminy. L'intervention de l'entreprise sera alors déclenchée, dans les meilleurs délais, selon le niveau d'urgence.

S'il s'avère que cette réclamation ne relève pas des réparations locatives mais, par exemple, de dégradations, l'OPH Firminy se réserve la possibilité de ne pas effectuer l'intervention dans le cadre du contrat. Les frais seront alors entièrement supportés par le locataire.

Avec des équipements mieux entretenus, votre confort sera amélioré et le coût des réparations locatives ainsi que le risque de fuite d'eau seront réduits.

Nous nous efforçons d'améliorer le service rendu au travers d'un ensemble de mesures et nous espérons que très vite vous pourrez apprécier ces améliorations.

Nous vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

A Firminy, le vendredi 29 mai 2015,

Le Directeur Général,

François PERRIER