



Charte de services



158, rue de Bagnole - CS 72011
75990 Paris Cedex 20

GRUPE  RATP

JANVIER 2019

Conception et réalisation : D&B



La Charte de services présente les engagements de votre bailleur et les services qui vous sont proposés



UN ACCUEIL PERSONNALISÉ POUR CHAQUE LOCATAIRE

- **La transmission d'un kit d'accueil** avec toutes les coordonnées utiles lors de la signature du bail.
- **Une visite de courtoisie** organisée par le gardien quatre à six semaines après l'entrée dans les lieux.
- **Création de deux nouveaux services :**
 - Le numéro d'appel unique «0987 66 1000 est votre nouveau numéro unique. Il permet de joindre l'équipe Relation client, en charge de répondre à toutes vos questions et demandes. Vous pouvez composer ce numéro de 9h à 17h du lundi au jeudi et de 9h à 12h30 le vendredi.
 - Le compte locataire sur internet accessible à tout moment depuis le site www.ratphabitat.com
- **Un gestionnaire locatif** dédié en cas de besoin.



UNE PRIORITÉ DONNÉE À LA SÉCURITÉ

- Une permanence téléphonique assurée pour les urgences au **0 820 024 244** (0,12€/minute). Ce service est disponible en cas d'incident grave ou qui entraîne un risque pour la sécurité de la personne et des biens (incendie, fuite de gaz...), tous les jours de 18h à 8h30, le vendredi à partir de midi, les week-ends et jours fériés.
- **Une garantie de sécurité** grâce au suivi des contrats réglementaires (ascenseurs, incendie, extincteurs, VMC...) par une équipe experte.
- **Une veille technique mensuelle** de l'immeuble et une vérification des équipements réalisées par le gardien.



QUALITÉ DE VIE ET CONFORT AU QUOTIDIEN

- **Une prestation de proximité** assurée grâce à la gestion de chaque immeuble par un gardien référent.
- **Un objectif « propreté »** de chaque immeuble, évalué chaque année.
- **Une prestation optimisée** pour les nouveaux contrats et la gestion des charges.
- **Un soutien logistique et financier aux associations** (subventions aux animations, prêts de locaux...).
- **Une charte de bon voisinage** remise à la signature du bail et à disposition dans les loges.
- **Une aide à la médiation** grâce à une équipe mobilisée en cas d'incivilités répétées.



À L'ÉCOUTE DES RÉSIDENTS

- **Un programme de travail annuel fixé** en fonction des besoins et en concertation avec les représentants des associations de locataires lors du Conseil de Concertation Locative.
- **Une information spécifique** pour chaque campagne de travaux.
- Une équipe dédiée au traitement et à l'analyse des **charges locatives**.
- Une équipe dédiée aux **demandes de mutation en cas de changement de situation du locataire** (naissance, divorce, décès...).