

Etre locataire de Nantes Métropole Habitat, c'est **l'assurance de loyers maîtrisés à des prix inférieurs au marché.**

C'est aussi :

- **Aucun frais** de dossier, **ni honoraires** d'agence.
- **Le règlement** du loyer s'effectue **à la fin du mois.**
- **Plusieurs moyens de paiement** vous sont offerts dont le règlement en ligne, le prélèvement automatique du loyer avec **4 dates possibles.**
- Les logements de Nantes Métropole Habitat ouvrent droit à l'Aide Personnalisée au Logement (**APL**) ou à l'Allocation Logement (**AL**), sous réserve des conditions de ressources.

... Et un parcours résidentiel ou une accession sociale à la propriété possibles dans notre parc immobilier de

**25 000 logements.**

**Antenne Malakoff (Centre-Est)**

3 boulevard de Berlin

**Agence Bottière (Est)**

82 rue de la Bottière

**Agence Cartier (Nord)**

7 rue Jacques Cartier

**Agence Feyder (Nord Ouest)**

6 rue Jacques Feyder

**Agence Goudy (Sud)**

8 rue Gabriel Goudy

**Agence Jamet (Sud Ouest)**

52 rue du Plessis Gautron

**Agence Watteau (Ouest)**

20 rue Antoine Watteau



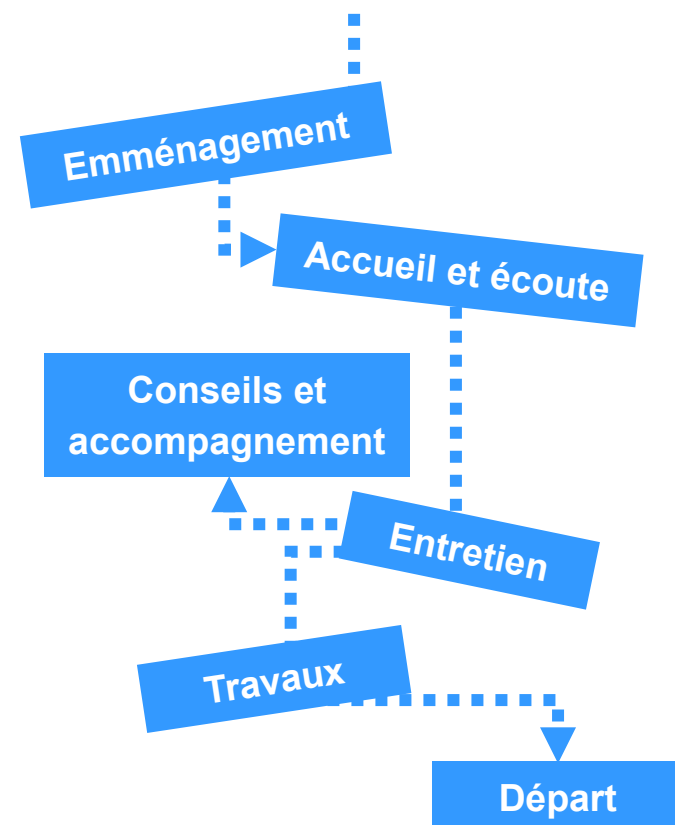
QUADO CDE 01-2016 V6

Office Public de l'Habitat de la Métropole Nantaise  
26 place Rosa Parks – BP 83618 – 44036 Nantes cedex 1  
[www.nmh.fr](http://www.nmh.fr)

# Nos engagements

pour maintenir et améliorer  
la qualité de nos services  
au quotidien

Nous sommes à vos côtés  
tout au long de votre parcours  
de locataire



## ① Emménagement

Nous assurons sans frais **un état des lieux** à l'entrée de votre logement.

Nous garantissons l'application de notre **standard de mise en location** qui comprend 4 engagements mis en œuvre avant et/ou après votre arrivée, en accord avec vous :

- remplacement des cylindres de la porte palière (hors serrure spécifique)
- visite pédagogique des installations individuelles (chaudières, chauffe-bains et VMC)
- révision des robinetteries
- fourniture d'un abattant WC neuf

**Différents documents** vous sont remis dans lesquels vous trouvez de nombreuses informations liées à l'évolution des loyers, l'évolution de votre situation familiale, les relations de voisinage, l'entretien, la sécurité.

Nous simplifions vos **démarches administratives** en constituant et transmettant directement à la CAF votre dossier de demande d'APL ou d'AL.

Nous facilitons la prise en compte des observations liées à votre entrée dans votre logement dans le délai de **20 jours après l'état des lieux**.

## ② Accueil et écoute

Notre **Centre de Relations Locataires** répond à vos appels téléphoniques de 8 h30 à 17 h30 du lundi au vendredi au **02 40 67 07 37**

Nos **sept agences et antenne** vous accueillent sur tout le territoire de la Métropole Nantaise de 8 h30 à 12 h00 et de 13 h30 à 17 h00 du lundi au vendredi.

Des **agents de proximité** sont à votre écoute sur tous les groupes d'habitations.

Notre site Internet, [www.nmh.fr](http://www.nmh.fr), vous propose un espace Locataire dédié pour faciliter vos démarches administratives.

## ③ Conseils et accompagnement

Nous assurons un **accompagnement personnalisé** dans le traitement de votre demande de mutation :

- un accusé de réception dans un délai de 8 jours suite au dépôt de votre demande
- un entretien personnalisé à votre demande en agence
- une prise en compte des modifications intervenues dans votre situation familiale.

Nous vous garantissons une **écoute attentive** et un traitement personnalisé en cas de difficultés : paiement du loyer, problèmes de vie collective...

Nous recherchons avec vous une **réponse adaptée** à vos problèmes de mobilité :

- soit des aménagements adaptés vous permettant de vous maintenir dans votre logement, en fonction de certains critères,
- soit une mutation dans un logement adapté aux personnes handicapées ou destiné aux personnes âgées de 65 ans ou plus (logement bleu).

## ④ Entretien

Dans vos charges, nous avons inclus des **contrats d'entretien** pour les prestations suivantes : robinetterie, antenne TV, chaudière, chauffe-eau, VMC, fermetures extérieures, ascenseur.

Vous êtes **informés par voie d'affichage** de la fréquence des prestations réalisées et des coordonnées des entreprises titulaires des contrats de maintenance.

Nous assurons, en dehors des heures d'ouverture des agences et **en cas d'incident technique grave, un service d'astreinte accessible 7/7 jours, 24/24 heures au 02 40 67 08 55**.

Nous garantissons un **contrôle régulier de l'entretien** des parties communes et un **contrôle sécurité annuel** des espaces communs.

## ⑤ Travaux

Nous garantissons le **traitement de vos réclamations techniques** par :

- l'envoi d'un accusé de réception
- une commande de travaux à une entreprise lorsque cela est nécessaire, confirmée par un courrier personnalisé.
- un délai d'intervention sous 5 jours ouvrés en cas d'urgence ou dans les 30 jours en cas d'anomalie courante.
- une attestation de fin d'exécution à signer, avec la possibilité d'exprimer des réserves suite au passage de l'entreprise.

Nous réalisons une **information préalable au démarrage des travaux d'entretien** dans les parties communes par voie d'affichage et nous organisons, avec vous, une concertation pour les opérations d'amélioration de grande envergure de votre habitat .

## ⑥ Départ

Nous vous proposons à la réception de votre congé la réalisation d'une **visite conseil**. Celle-ci vous informe sur les conditions de restitution de votre logement.

Nous assurons sans frais **un état des lieux** à la sortie de votre logement.

Cette charte a été coproduite avec  
les représentants des associations de locataires :  
CLCV, Indecosa-CGT, CNL, CSF, CGL, AFOC 44.