

# SA des CHALETS - CHARTE DE FIDELISATION

**2022 - 2024**

Dans le cadre de la politique de fidélisation de ses locataires, la SA des CHALETS a mis en oeuvre, depuis 2011, un protocole de participation aux travaux d'embellissement dite « CHARTE DE FIDELISATION ». Au terme de chaque échéance du protocole, un point est effectué avec le Conseil de Concertation Locative afin d'échanger et de définir les éventuelles évolutions à prendre en compte.

La précédente « CHARTE DE FIDELISATION », définie pour la période 2018-2020, a été actée avec le Conseil de Concertation Locative et prolongée de deux ans.

La présente « CHARTE DE FIDELISATION », définie pour la période 2022-2024, a également été actée avec le Conseil de Concertation Locative, selon les principes et modalités contenus dans le présent protocole.

## Article 1 - Conditions d'Acceptation

La SA des Chalets entend par cette charte mettre en avant les locataires fidèles depuis 10 ans, à jour de leurs loyers et charges depuis 1 an, ou respectant un plan d'apurement sur la même période, et ayant fait preuve d'un comportement citoyen tant dans leur logement que sur la résidence.

## Article 2 – Les Travaux

Les travaux d'embellissements proposés concerneront uniquement :

- ⇒ Le changement de revêtement de sol
- ⇒ Le remplacement des papiers peints y compris faïence dans les pièces humides »
- ⇒ Les travaux de peinture des murs, plafonds et menuiseries intérieures

Les locataires pourront effectuer un choix parmi une gamme de papiers peints et revêtements de sol.

## Article 3 – L'exécution des Travaux

Ces travaux d'embellissements seront réalisés sous la responsabilité de la SA des Chalets par une entreprise commandée par l'organisme bailleur,

Ces travaux feront l'objet d'un devis signé conjointement par le locataire et la SA des Chalets, aucune modification de tarif ne sera acceptée.

La proposition chiffrée sera établie, dans un premier temps sur la base d'un devis, puis à compter de la mise en œuvre du marché à bon de commande relatif à la remise en état des logements (courant 2018), sur la base du bordereau de prix en vigueur.

## Article 4 – Principes de mise en œuvre

Afin de bénéficier de ces mesures, les locataires devront faire une demande écrite auprès de la SA des Chalets. S'ils réunissent les conditions d'acceptation de la Charte, ils seront contactés pour organiser une visite dans le logement à l'issue de laquelle une proposition de convention et un devis de travaux leur seront faites. Le rendez vous de la visite sera organisé sous 1 mois à compter de la réception de la demande.

Si les locataires ne réunissent pas les conditions d'acceptation un courrier de refus leur sera envoyé dans le même délai.

A réception du devis signé par les locataires, la commande de travaux sera engagée et le délai d'intervention prévisionnel communiqué aux locataire(s). Dans le cas où les locataires ont un plan d'apurement, il est explicitement prévu que la commande de travaux ne pourra se faire qu'au dernier mois de l'apurement de la dette.

La SA des Chalets s'engage à une communication régulière avec les demandeurs.

Concernant la réalisation des travaux, les locataires devront rendre disponible leur logement pour leur exécution.

Si les locataires ne rendent pas disponible leur logement ou si l'entreprise n'intervient pas dans les délais impartis, l'accord liant les locataires à la SA des Chalets et à l'entreprise sera caduque.

La SA des Chalets prendra en charge le déplacement des meubles, sous la responsabilité de l'entreprise attributaire, si le demandeur est une personne âgée (>70 ans) et ou handicapée (**sous réserve de certificat médical et de carte d'invalidité**).

## Article 5 – Réception des travaux

Le suivi de chantier est exécuté par et sous la responsabilité de la SA des Chalets. En fin d'opération, la réception des travaux sera faite conjointement par le locataire et la SA des Chalets.

Un exemplaire du procès verbal de réception sera annexé à l'état des lieux entrant, valant avenant.

## Article 6 – Modalités de prise en charge

Le principe de participation de la SA des Chalets au coût des travaux retenu dans ce protocole est **mixte** :

**Le taux de prise en charge des travaux par la SA est de 70% pour les locataires dont l'ancienneté d'occupation se situe entre 10 et 24 ans.**

**Pour les locataires présents dans leur logement depuis 25 ans et plus, le taux de prise en charge des travaux par la SA est porté à 90%.**

**Cette formule mixte de participation s'inscrit dans une enveloppe financière plafonnée : la participation de la SA des Chalets est fixée à 30 000 €/ an maximum.**

Ancienneté d'occupation	Taux de participation* de la SA des Chalets
>=10 et <25 ans	70%
>=25 ans	90%

*\* taux de participation plafonné par typologie de logement et ancienneté d'occupation*

Cette participation est forfaitaire et établie par type de logement comme plafond de prise en charge, en tenant compte également de l'ancienneté d'occupation des locataires, comme précisé sur le tableau suivant :

<b>Plafonds travaux par typologie de logement</b>		
<i>Ancienneté d'occupation</i>		
<i>Typologie de logement</i>	<b>&gt;= 10 et &lt; 25 ans</b>	<b>&gt;=25 ans</b>
<b>T1</b>	750 €	1 125 €
<b>T2</b>	820 €	1 230 €
<b>T3</b>	1 000 €	1 500 €
<b>T4</b>	1 200 €	1 800 €
<b>T5</b>	1 350 €	2 025 €
<b>T6</b>	1 500 €	2 250 €

Pour le montant restant à sa charge, le locataire pourra bénéficier d'un étalement de paiement sur 2,4 ou 6 mois. Par dérogation, si la participation du locataire est supérieure à 2 résiduels de loyers, une période supplémentaire pourra être proposée pour l'étalement de paiement, pouvant aller jusqu'à une année maximum sur proposition de la Conseillère Sociale de l'Agence.

En cas de départ du locataire avant la dernière échéance de paiement, le solde restant dû sera imputé sur la caution.

### Article 7 – Périodicité

Ce dispositif pourra être renouvelé tous les 5 ans dans les mêmes conditions, au-delà de 10 ans d'occupation.

### Article 8 – Limite d'application

Au départ du locataire, les travaux effectués dans les conditions décrites dans le présent protocole resteront propriété de la SA des Chalets.

Un budget dédié est affecté annuellement à ce poste de dépense. Dans le cas où le budget annuel serait atteint, la prise en charge des demandes de CHARTE DE FIDELISATION sera reportée à l'année suivante.

### Article 9 – Validité de l'accord

Le présent protocole est conclu pour une durée de 3 ans.

Un point annuel sera fait en Conseil de Concertation locative.

Fait à Toulouse, le 03.08.2022

Pour les Associations de Locataires

Pour le DAL 31

Pour la SA des Chalets

Le Directeur Général

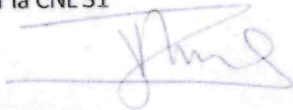
Pour la CLCV 31



Pour la CGL 31



Pour la CNL 31



Pour la CSF 31



SA DES CHALETS  
29 Bd Koenigs ou 2 place Nadal  
~~CS 23148 - 31027 TOULOUSE Cedex 3~~  
Tél. : 05.62.13.25.25  
SA au capital de 5 123 660,84 euros  
660 802 844 RCS TOULOUSE  
TVA Intracommunautaire FR 47550802844