



SA DES CHALETS – CHARTE DE FIDELISATION

2026-2028

Dans le cadre de la politique de fidélisation de ses locataires, la SA des Chalets a mis en œuvre 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 fidélisation, définie pour la période 2022-2024, a été actée avec le Conseil de concertation locative.

La présente Charte de fidélisation, définie pour la période 2025-2028, 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'embellissement 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 revêtement de sol.

Article 3 – L'exécution des travaux

Ces travaux d'embellissement 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 du bordereau des prix du marché de bons à commande relatif à la remise en état des logements (2024-2028).

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 remis. 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 locataires. 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 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. E, 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 coûts des travaux retenu dans ce protocole est mixte :

- Le taux de prise en charge des travaux par la SA des Chalets 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 des Chalets 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 ans 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 :

Plafonds travaux par typologie de logement		
Typologie de logement	Ancienneté d'occupation ≥ 10 ans et < 25 ans	Ancienneté d'occupation ≥ 25 ans
T1	750€	1 125€
T2	820€	1 230€
T3	1 000€	1 500€
T4	1 200€	1 800€
T5	1 350€	2 025€
T6	1 500€	2 250€

Les prix s'entendent en TTC et une TVA à 20% est à déduire

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 sa 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 dépenses. Dans le cas où le budget annuel serait atteint, la prise en charge des demandes de chartes de fidélisation serait reportée à l'année suivante.

1

Article 9 – Validité de l'accord

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

Un point annuel sera présenté en Conseil de concertation locative.

Fait à Toulouse, le 22 décembre 2025

Pour les Associations de locataires

Pour la CGL 31

Stéphan PAVLOVIC



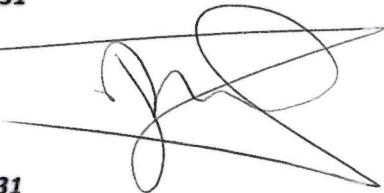
Pour la CLCV

Eve SIMONLATSER



Pour la CNL 31

Jean BECH



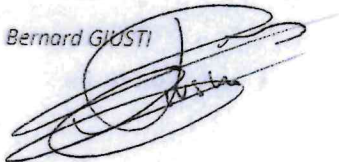
Pour la CSF 31

Rametta FIORAMENTO



Pour l'AFOC 31

Bernard GIUSTI



Pour la SA des Chalets

Pierre MARCHAL

Directeur Général

1

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 47660802844