

# MÉMO PRATIQUE

AVRIL 2024



## FAIRE UNE DEMANDE À MON BAILLEUR

# MÉMO PRATIQUE

## FAIRE UNE DEMANDE À MON BAILLEUR

Dans le cadre de votre location, il peut s'avérer que vous ayez des demandes (administrative ou technique) à faire à votre bailleur concernant votre logement ou votre bail.

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour nous contacter :

=> Vous pouvez effectuer votre demande sur l'extranet locataires (sous réserve d'avoir créé au préalable votre compte) ;

=> Vous pouvez contacter directement notre centre de relation client (CRC) au 09 70 80 85 29.

Lorsque vous rencontrez votre gardien ou gestionnaire d'immeubles sur votre résidence à sa loge ou lors de ses permanences, celui-ci pourra créer votre sollicitation (demande créée informatiquement) ou vous informer de son traitement. Il vous incitera toutefois à contacter le centre de relation client pour des demandes administratives qu'il ne pourra traiter.

Le point d'entrée numéro un pour nous contacter reste le centre de relation client.

## POUR RAPPEL

Le centre de relation client (CRC)

Notre centre de relation client est opérationnel depuis fin 2022. Une équipe de six téléconseillers est à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h à 18h, et peuvent être contactés au 09 70 80 85 29.

En dehors de ces horaires, lors des jours fériés et pendant le week-end, vous pouvez solliciter nos services d'astreinte pour toute urgence.

Nos conseillers sont formés pour répondre le plus efficacement et rapidement possible à vos problématiques.

## VOS DEMANDES ADMINISTRATIVES

Vous pouvez contacter le centre de relation client pour des demandes administratives ou en lien avec votre location. Plusieurs cas ci-dessous :

- Des questions liées à votre bail (création d'un compte locataire, attestation d'assurance, etc.)
- Des questions sur votre avis d'échéance (le règlement de votre loyer, la compréhension de votre avis d'échéance, etc.)
- Le paiement de votre loyer (mise en place d'un prélèvement automatique par exemple),
- Des questions liées au supplément de loyer de solidarité (SLS),
- Un changement de situation (nouvelles coordonnées, évolution de votre situation financière, mariage / pacs, naissance, séparation / divorce, etc.),
- Une demande de mutation et de changement de logement,
- Une demande de place de parking,
- Ou bien encore votre départ et la résiliation de votre bail.

Dans la plupart des cas, les téléconseillers créeront une sollicitation (demande tracée informatiquement) et vous donneront un numéro de suivi. La sollicitation est ensuite transmise directement à votre chargé de clientèle qui aura en charge son traitement.

Vous pourrez suivre l'avancée du traitement de votre demande sur votre extranet locataires (à condition d'avoir créé préalablement votre compte).

## BON À SAVOIR

Les téléconseillers de notre centre de relation client peuvent répondre immédiatement à certaines de vos demandes administratives.

Ils ont la possibilité :

- De vous aider à créer votre espace locataires ;
- De vous envoyer directement vos avis d'échéance ainsi que vos quittances de loyer ;
- De vous aider dans l'envoi des enquêtes SLS (transmission du dossier) ;
- Ou bien encore de vous envoyer une attestation de loyer à jour.

## VOS DEMANDES TECHNIQUES

Vous pouvez solliciter votre gardien(ne) ou gestionnaire d'immeubles pour toute question technique en lien avec votre logement ou votre résidence lors de ses permanences sur site ou directement en le rencontrant à sa loge. Il pourra créer votre sollicitation (demande créée informatiquement) ou vous informer de son traitement. Il vous incitera toutefois à contacter le centre de relation client pour des demandes administratives qu'il ne pourra traiter.

**Toutefois, le point d'entrée numéro un pour nous contacter reste le centre de relation client.**

Dans ce cas, les téléconseillers créeront une sollicitation (demande tracée informatiquement) et vous donneront un numéro de suivi. La sollicitation sera ensuite transmise directement à votre gardien qui aura la charge de son traitement ou une intervention sera directement demandée à nos prestataires sous contrat.

Vous pourrez suivre l'avancée du traitement de votre demande sur votre extranet locataires (à condition d'avoir créé préalablement votre compte) ou en contactant de nouveau de nouveau le centre de relation client qui vous informera du suivi de votre demande : prise de rendez-vous, commande de travaux, etc.

## VOS DEMANDES URGENTES

En dehors des horaires couverts par le centre de relation clients (du lundi au vendredi de 8h à 18h hors jours fériés), pour toute demande urgente, vous pouvez contacter notre service d'astreinte :

- Au 09 69 36 61 36 pour les locataires de l'Immobilière du Moulin Vert,
- Au 09 69 39 29 02 pour les locataires de la Foncière du Moulin Vert.

Si notre service d'astreinte juge que l'intervention technique n'est pas urgente, celle-ci sera renvoyée au gardien de votre résidence pour traitement.

## LES DEMANDES FAITES PAR MAIL, PAR LE SITE INTERNET (VIA LE FORMULAIRE CONTACT) OU SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Attention, les demandes réalisées par mail directement à votre gardien ou votre chargé de clientèle ne seront pas traitées.

Votre demande doit être préalablement enregistrée au centre de relation client (ou sur votre extranet locataires) pour d'un traitement optimal. Cela nous permettra également d'avoir un suivi et un historique de vos différentes demandes.

Il en est de même pour les demandes faites par le formulaire contact du site Internet de l'Immobilière du Moulin Vert.

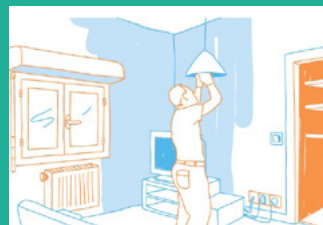
Enfin, concernant les commentaires ou messages envoyés sur les réseaux sociaux de l'entreprise, ceux-ci seront supprimés. Une réponse vous invitant à contacter le centre de relation client vous sera toutefois apportée en message privé.

## BON À SAVOIR

### Les réclamations par courrier

Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fera l'objet d'une réponse de nos équipes sous X jours.

## QUI FAIT QUOI ?



Un guide traduisant le décret n° 87-712 du 26 août 1987 qui dresse une liste non limitative des réparations locatives est disponible sur [notre site Internet](#). Il peut vous aider à obtenir des réponses à certaines de vos questions et éviter une sollicitation à nos équipes.



IMMOBILIÈRE DU MOULIN VERT  
AVRIL 2024