



Réparations dans un logement

Conditions d'intervention de VICHY Habitat

Chapitre 1 - Cadre général

A l'intérieur du logement, il faut distinguer les réparations :

1. A la charge de VICHY Habitat ;
2. A la charge du locataire, dites « locatives ». Pour ces travaux locatifs, on distingue :
 - a. Les prestations que le locataire préfinance déjà dans ses acomptes de charges, grâce à des contrats contractés par VICHY Habitat (chauffage et robinetterie par exemple) ;
 - b. Les réparations locatives individuelles qui sont utiles à un locataire particulier (un volet roulant cassé, une prise électrique arrachée par exemple) ;
 - c. Les travaux d'embellissement demandés par un locataire (le changement d'un sol par exemple).

Pour distinguer les travaux à la charge de VICHY Habitat de ceux qui demeurent à la charge du locataire, il faut se référer au [décret n°87-712 du 26 août 1987](#) et au [livret pédagogique](#) édité par le ministère du logement. Ce guide a été remis aux locataires le 18 janvier 2024 et/ou lors de la signature du bail.

Le présent guide ne traite pas les travaux d'embellissement ou d'amélioration (cas 2c ci-dessus, qui sont légalement entièrement à la charge du locataire), mais uniquement les travaux de réparation (cas 1, 2a et 2b ci-dessus).

Chapitre 2 - Le locataire a besoin d'une intervention dans son logement

Pour gagner en rapidité, si la sollicitation du locataire est déjà couverte par un contrat de maintenance et de réparation (cas 2a du Chapitre 1 - ci-dessus), le locataire peut contacter directement ces numéros :

- Ascenseur et élévateur SCHINDLER – 09 69 365 366
- Portes automatiques et barrières automatique : ORONA – 09 87 67 17 67
- Radiateurs, chauffage et ventilation :
 - o Pour Les Ailes : DALKIA – 0 800 809 300
 - o Pour les Docks de Blois – ENGIE Solutions – 0 811 20 10 43
 - o Pour tous les autres sites : ENGIE Home Services – 09 77 40 57 50 et 09 77 40 05 66 en astreinte les soirs (de 19h30 à 7h30 le lendemain) et week-ends (du samedi 12h00 au lundi 7h30)

Pour toutes les autres réparations (cas 2b du Chapitre 1 - ci-dessus), le locataire peut interroger VICHY Habitat :

- En appelant le 04 70 30 57 40,
- En adressant un message à accueil@vichy-habitat.fr;
- En écrivant un courrier au n°22 de la rue Jean-Jaurès à Vichy (03200),
- En se déplaçant aux bureaux de VICHY Habitat, au n°1 de l'allée Louis Moinard ou au n°22 de la rue Jean-Jaurès à Vichy (03200), aux horaires d'ouverture mentionnés sur les portes d'accueils.

Les hôtessees d'accueil de VICHY Habitat prennent note de la sollicitation du locataire et communiquent le soir-même l'information aux collaborateurs de VICHY Habitat.

Les sollicitations qui revêtent un caractère d'urgence avec une mise en danger des biens ou des personnes sont prises en charge immédiatement par les équipes de VICHY Habitat.

Chapitre 3 - VICHY Habitat détermine la nature des travaux

Au maximum 48 heures ouvrées après la sollicitation du locataire, un agent de gestion d'immeubles (dénommé AGI dans la suite de ce guide) recontacte le locataire, afin que celui-ci lui explique de manière détaillée la nature de la réparation demandée. Deux cas peuvent se distinguer :

1. VICHY Habitat détermine sans ambiguïté qu'il s'agit d'une **réparation à la charge de VICHY Habitat**.
L'AGI commande alors la prestation à l'entreprise adaptée. L'AGI indique au locataire le jour d'intervention, dès qu'il obtient ce renseignement. En fin de travaux, il vient vérifier avec le locataire que les travaux ont été correctement réalisés. VICHY Habitat règle l'entreprise directement.

La suite de ce guide ne s'applique pas à ce cas.

2. VICHY Habitat constate qu'il s'agit incontestablement d'une **réparation locative**.
 - a. L'AGI indique alors au locataire qu'il doit prendre en charge lui-même les travaux. Le locataire doit les réaliser, les piloter et les financer.
 - b. L'AGI indique néanmoins au locataire que VICHY Habitat peut s'occuper de mobiliser une entreprise et de piloter les travaux. Les travaux sont alors commandés et préfinancés par VICHY Habitat, puis remboursés par le locataire, dans les conditions indiquées au Chapitre 4 - . **Ce service de pilotage des travaux est assuré gratuitement par VICHY Habitat. Seuls les travaux facturés par les entreprises sont remboursés par le locataire.**

△ Nota Bene : Le locataire ne peut pas choisir de ne pas réparer l'élément cassé. En effet, lorsqu'il quittera le logement, le coût de la réparation sera imputé au solde de tout compte du locataire. Il en est de même pour les dégâts consécutifs d'un sinistre, qui n'aurait pas été déclaré par le locataire ou pour lesquels le locataire n'aurait pas effectué les réparations.

S'il est nécessaire que VICHY Habitat se déplace dans le logement pour déterminer la nature des travaux, la visite sur les lieux s'organise ainsi :

- un AGI demande au locataire, par mail ou sms de lui proposer trois créneaux de rendez-vous, sur les horaires légaux et conventionnels de travail : du lundi au vendredi, entre 8h30 et 17h00.
- L'AGI indique au locataire sous 24 h ouvrés, le créneau retenu parmi les trois que le locataire lui a proposés.
- La visite détermine si la réparation est à la charge de VICHY Habitat (cas 1 ci-dessus) ou si elle est locative (cas 2 ci-dessus).

Chapitre 4 - Le locataire souhaite que VICHY Habitat pilote ses travaux

Ce chapitre traite les réparations qui doivent être financées par le locataire, mais que ce-dernier a décidé de confier à VICHY Habitat (cas 2b décrit au Chapitre 3 -).

- Le locataire contacte VICHY Habitat (voir les modalités au Chapitre 2 - « Le locataire a besoin d'une intervention dans son logement ») ;

- L'AGI et le locataire conviennent d'un rendez-vous pour visiter le logement (selon la procédure décrite au Chapitre 3 - Point 0) ;
- Si l'élément à réparer a été cassé, a disparu, a subi un sinistre ou n'a pas été entretenu correctement par le locataire, l'AGI informe celui-ci que la réparation sera intégralement à la charge du locataire ;
- Si l'élément à réparer a été cassé du fait d'une usure normale, l'AGI renseigne le locataire sur l'âge de l'équipement et lui communique la participation financière que VICHY Habitat pourra consentir, en appliquant le tableau de vétusté approuvé par les représentants des locataires ;
- Lorsque la réparation est déjà prévue dans un accord-cadre de VICHY Habitat, l'AGI communique au locataire le prix de celle-ci, en tenant compte le cas échéant, du tableau de vétusté ;
- Si la réparation n'est pas prévue aux accords-cadres de VICHY Habitat, l'AGI sollicite une entreprise, afin d'obtenir un devis, en respectant les règles de mise en concurrence de la commande publique ;
- L'AGI formalise par écrit les conditions financières et matérielles des travaux et les communique au locataire ;
- Le locataire prend connaissance des conditions et signe explicitement son accord pour s'engager à rembourser la réparation à VICHY Habitat, en une seule fois, en même temps que le paiement du loyer du mois qui suit la réception des travaux de réparation ;
- Si le locataire est en impayé de loyer et/ou de charges, sa demande sera prise en compte dans les 48 heures ouvrées de l'apurement de sa dette ;
- L'AGI commande la réparation à l'entreprise choisie par VICHY Habitat ;
- L'AGI communique au locataire la date d'intervention dès que ce renseignement lui a été donné par l'entreprise ;
- A l'achèvement des travaux, l'AGI vérifie la qualité des travaux entrepris avec le locataire et réceptionne ceux-ci ;
- L'AGI confirme à la comptabilité de VICHY Habitat et à la responsable de gestion locative que les travaux ont été exécutés et qu'ils peuvent être facturés au locataire.
- VICHY Habitat règle la facture de la réparation à l'entreprise ;
- La responsable de gestion locative intègre sur le prochain avis d'échéance du locataire, le montant de la facture préfinancée par VICHY Habitat.

Chapitre 5 - Limites

Le présent guide est destiné à faciliter la compréhension des différentes situations habituelles et récurrentes. Il ne remplace pas l'analyse des collaborateurs de VICHY Habitat, la connaissance d'un contexte particulier et ne constitue pas un engagement d'intervention.