



L'ASTREINTE

- ▶ L'astreinte est assurée par un gardien de votre secteur.
- ▶ En cas d'urgence, et en dehors des heures d'ouverture de la loge, vous devez contacter le gardien d'astreinte via le numéro de téléphone unique qui vous a été adressé et qui est affiché dans votre hall. Il est valable seulement sur votre secteur.
- ▶ Durant cette période, le gardien d'astreinte est en mesure d'intervenir rapidement sur son secteur.

DANS QUELS CAS APPELER L'ASTREINTE ?



Uniquement dans les situations revêtant un caractère d'urgence, qui nécessitent une intervention rapide dans les parties communes et les logements, en dehors des travaux d'ordre locatif.

Par exemple, si vous constatez un dégât des eaux dans votre logement ou dans les parties communes, si votre chaudière est en panne, s'il n'y a plus d'électricité dans l'immeuble, en cas de fuite de gaz, d'engorgement, de panne d'ascenseur ou si la sécurité n'est plus assurée dans votre immeuble.

CONTACTEZ ÉGALEMENT LES NUMÉROS D'URGENCE CORRESPONDANTS À LA SITUATION.

ATTENTION !

Si vous avez oublié vos clés en rentrant le soir, perdu votre badge de parking pendant le week-end, si votre robinet goutte en pleine nuit, que votre évier est bouché le dimanche, que votre voisin joue de la trompette à minuit ou que votre chat n'est pas rentré... il ne s'agit pas de situations d'urgence qui nécessitent de contacter votre gardien d'astreinte.

Attendez l'ouverture de la loge le lendemain matin ou le lundi suivant.

LES NUMÉROS D'URGENCE

- ▶ Sapeurs-pompiers (en cas d'incendie) **18**
- ▶ Police secours (agression, cambriolage, présence de squats, troubles graves) **17**
- ▶ Urgence sécurité gaz (en cas de fuite) **0 800 47 33 33**
- ▶ Urgence sécurité électricité (coupure générale sur le secteur) **0 972 675 092**



COMMENT CONTACTER GENNEVILLIERS HABITAT ?

Appelez le **Centre Relation Locataire** au **01 46 85 88 88** du **lundi au vendredi de 8h à 18h**

COMMENT CONTACTER VOTRE GARDIEN-NE ?

Pendant ses horaires de travail, vous pouvez rencontrer votre gardien dans le bureau de proximité de votre secteur.

HORAIRES

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30

Une permanence est ouverte entre 16h30 et 17h30 dans les loges de gardien-nes éloignées des bureaux de proximité.

En dehors des heures d'ouverture, soit de 12 h à 13 h et de 17h30 à 8h30 le lendemain en semaine ; ainsi que le week-end, vous devez contacter le gardien d'astreinte via un numéro unique, valable seulement sur votre secteur (ce numéro est affiché dans votre hall d'entrée).

N° de téléphone de l'astreinte.

VOTRE GARDIEN-NE

ACCUEIL



SES MISSIONS

Représentant-e de Gennevilliers Habitat dans votre immeuble, le gardien ou la gardienne est votre premier interlocuteur. Vous pouvez lui faire part de vos questions, demandes ou réclamations.

LA PROPRETÉ

Votre gardien réalise ou surveille les travaux de nettoyage, de désinfection ainsi que les interventions liées à la collecte sélective et à l'évacuation des ordures ménagères de votre résidence.

- ▶ Gestion et entretien des conteneurs.
- ▶ Nettoyage et désinfection des locaux vide-ordures.
- ▶ Gestion des encombrants et veille du respect, par les locataires, de leurs jours de dépôt.
- ▶ Gestion de la propreté des bornes enterrées et leur libre accès permanent.
- ▶ Vérification de la propreté des parties communes, ascenseurs, escaliers, halls et de celle des abords des bâtiments.



LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

- ▶ Votre gardien exerce une surveillance quotidienne de l'état de fonctionnement des équipements de votre immeuble (éclairage, serrures, ascenseurs, alarme, matériel incendie...) et assure les petits entretiens courants (remplacement d'ampoules, réparation du système de fermeture des portes...).
- ▶ Pour tout dysfonctionnement ou réclamation technique, il effectue des diagnostics de 1^{er} niveau, saisit une demande d'intervention auprès du prestataire multi-technique ou pack confort, et oriente les locataires vers les services de Gennevilliers Habitat concernés et/ou contacte les entreprises prestataires pour les sinistres ou réparations locatives.
- ▶ Il rédige des rapports journaliers, fiches de signalement, fiches de réclamation et signale à Gennevilliers Habitat, dans les 24 heures, les infractions, incidents ou occupations irrégulières ou abusives des lieux.
- ▶ Il inspecte les logements vacants conformément aux procédures en vigueur.
- ▶ Il signale tout emménagement ou déménagement, non autorisé par Gennevilliers Habitat, à son supérieur hiérarchique.
- ▶ Il facilite l'accès, pour intervention, des ouvriers et techniciens dans les logements vides ou occupés (après accord express du locataire) et les locaux privatifs ou communs.
- ▶ Il constate formellement la fin des travaux ou des interventions des entreprises dans les logements et signale immédiatement à Gennevilliers Habitat les désordres éventuels constatés.
- ▶ Il veille au respect de l'engagement locatif accepté par chaque locataire lors de la signature du bail et du code de bonne conduite. Ce dernier est une pièce contractuelle du bail.



LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES

- ▶ Principal relais d'information, le gardien transmet les éléments nécessaires pour que Gennevilliers Habitat réponde au mieux aux attentes des locataires. De même, il leurs diffuse les informations provenant du bailleur.
- ▶ Un problème ? Une question ? Contactez le CRL ou rencontrez votre gardien dans la résidence ou lors de ses permanences en fin d'après-midi à la loge. Il vous apportera une réponse, ouvrira une demande d'intervention à Cogemust au titre du multi-technique ou pack confort ou transmettra votre demande aux services de Gennevilliers Habitat.
- ▶ Après le passage en commission d'attribution des logements (CAL), le gardien accueille et fait visiter le logement au futur locataire et effectue les états des lieux entrants.
- ▶ Il recueille les réclamations techniques du locataire qui sont ensuite transmises aux services de Gennevilliers Habitat ou au prestataire multi-technique ou pack confort.
- ▶ Il effectue le suivi des assurances.

ACCUEIL

