

# LA CHARTE D'ACCUEIL DE L'OPAL

La « Charte d'accueil de l'OPAL » précise les engagements pris au profit des demandeurs de logement et des locataires récemment installés.

## NOS ENGAGEMENTS

1

### AU SERVICE DU DEMANDEUR DE LOGEMENT

- ◆ **Enregistrer la demande de logement** dans un délai de 30 jours et 15 jours pour l'enregistrement d'une pièce complémentaire.
- ◆ **Être à l'écoute du demandeur** en fonction de l'urgence, du besoin et de la priorité de sa demande.
- ◆ **S'attacher à proposer un logement adéquat** en fonction de nos possibilités, dans les meilleurs délais.

2

### AU SERVICE DU NOUVEAU RÉSIDENT

- ◆ **Organiser et accompagner la visite du logement** proposé par l'agence commerciale Imm'OPAL ou OPAL Études/Actifs.
- ◆ **Assister le nouveau résident** dans les formalités auprès des établissements d'aides (CAF, FSL, 1%).
- ◆ **Expliquer les règles d'utilisation et d'entretien** des équipements lors de l'entrée dans le logement.
- ◆ **Fournir toutes explications utiles** à l'appui du « Guide du résident OPAL ».

3

### AVANT L'EMMÉNAGEMENT

- ◆ **Vérifier la propreté du logement** et, si besoin, assurer une prestation de nettoyage adaptée (sols, murs, menuiseries intérieures, équipements sanitaires).
- ◆ **Sécuriser le logement** par un contrôle systématique de l'électricité.
- ◆ **Garantir un état technique de logements conforme au « standard technique »** de l'OPAL dont le détail est présenté au client lors de la visite du logement.

4

### DANS LE 2<sup>ÈME</sup> MOIS DE LA LOCATION

- ◆ **Organiser chez le résident une visite de « Post-Emménagement »** pour faire le point sur les prestations techniques réalisées ou en cours.
- ◆ **Évaluer la satisfaction du résident** au regard des prestations internes et externes.
- ◆ **Donner toutes informations complémentaires sur les règles de location du logement**, l'utilisation des équipements, les services proposés par l'OPAL et par la commune, les modalités de paiement des loyers et charges etc.

