

RÈGLEMENT DU BONUS FIDÉLITÉ

1/ OBJET

Le présent document a pour objet de déterminer les équipements ou les éléments concernés, les conditions d'accès, les modalités d'application et d'intervention ainsi que le budget du «Bonus Fidélité».

2/ ÉQUIPEMENTS OU ÉLÉMENTS CONCERNÉS

Le locataire pourra demander des travaux (montant des travaux réalisés ne pouvant excéder 1500 €) pour son logement dans la liste ci-dessous et il pourra choisir les couleurs et les matériaux selon le référentiel en vigueur à la date de la demande.

- Les sols plastiques,
- Les meubles sous éviers,
- La faïence (ajout),
- Les lavabos,
- Les éviers,
- Les WC,
- Les tapisseries,
- Les peintures.

Les travaux seront réalisés par les entreprises mandatées par Nantes Métropole Habitat dans le cadre de son Marché à Bons de Commandes (MBC).

3/ LES BÉNÉFICIAIRES

Pour pouvoir bénéficier de ce Bonus Fidélité, les locataires doivent réunir toutes les conditions suivantes :

- Être titulaire d'un bail à usage d'habitation exclusivement (ce qui exclut les locataires dont le contrat a été résilié par décision de justice ainsi que les sous-locataires et les bénéficiaires de baux professionnels, commerciaux ou baux mixtes) ;
- Être locataire du même logement de NMH depuis au moins 10 ans et ne pas avoir déjà bénéficié du Bonus Fidélité ;
- Ne pas être assujetti au SLS ;
- Remplir toutes ses obligations, légales et contractuelles, de locataire (et notamment avoir fourni une attestation d'assurance en cours de validité, ne pas avoir fait l'objet d'un Commandement de payer depuis 2 ans et ne pas avoir causé de troubles de jouissance, ni d'agression envers le personnel, se prêter aux visites d'inspection obligatoires du personnel de l'Office ou des entreprises mandatées par le bailleur, conformément au règlement intérieur des résidences (désinsectisation, dératisation, VMC, pose de détecteur de fumée, entretien chaudière, contrat robinetterie, ...) ;
- Entretien régulièrement et correctement son logement, ne pas l'avoir dégradé ni effectué des transformations sans autorisation préalable de NMH.

4/ LA PARTICIPATION DU LOCATAIRE

La participation du locataire sera dégressive selon l'ancienneté au moment de la demande, par tranches de 5 ans.

- 10% de participation pour les locataires présents dans leur logement depuis plus de 20 ans (soit 150€ pour 1 500 € de travaux),
- 15% pour une ancienneté de 15 à 20 ans, (soit 225 € pour 1 500 € de travaux),
- 20% pour une ancienneté de 10 à 15 ans, (soit 300 € pour 1 500 € de travaux).

Le paiement de la participation du locataire pourra se faire en 1, 3 ou 6 fois et sera contractualisé ; aucune mensualité ne pouvant être inférieure à 25€.

5/ MODALITÉS D'INTERVENTION

- Saisine du locataire par courrier à envoyer au siège de Nantes Métropole Habitat, 26, place Rosa Parks, BP 83618, 44036 Nantes Cedex 01.
- Etude administrative de la demande par les services de NMH (vérification des critères énumérés dans l'article 3 concernant le bénéficiaire et création d'une fiche « critères » dont le modèle a été validé par la Commission de Proximité en 2019).
- Réponse de NMH par courrier :
 - Accord de principe sous réserve de la faisabilité technique des aménagements demandés
 - Accord sous réserve de la régularisation de la situation administrative
 - Inéligibilité motivée, avec possibilité de refaire une demande après régularisation de la situation, dans un délai de 6 mois
- Visite à domicile effectuée par le gestionnaire technique, pour conseiller le locataire dans ses choix, définir et chiffrer précisément les travaux. Il faudra notamment prendre en compte l'éventuelle présence d'amiante, et expliquer dans ce cas que les travaux ne seront pas réalisés s'ils nécessitent de déplacer les occupants du logement pendant la réalisation des travaux. Lors de cette visite, si la vétusté des sols et des équipements sanitaires est avérée, Nantes Métropole Habitat analysera au cas par cas et suivant les disponibilités budgétaires leur remplacement éventuel mais dans un autre cadre que le Bonus Fidélité.
- Etablissement d'un devis (valable 3 mois maximum) puis calcul de la participation du locataire et de celle de l'office, en fonction de l'ancienneté du locataire dans son logement.
- Envoi d'un courrier « devis contrat », résumant les travaux retenus, l'organisation des travaux (enlèvement des meubles pour changement de sols, débarrassage effets personnels), le montant de la participation du locataire, la prise en charge de NMH, la date prévisionnelle de réalisation des travaux et les coordonnées de l'entreprise chargée de les réaliser. Ce courrier s'accompagne d'un contrat à signer par le locataire et à renvoyer
- La prise en charge des travaux sera effectuée par les entreprises du Marché à Bons de Commandes après enregistrement du contrat du locataire.
- Suivi du budget et bilans périodiques effectués par le service Technique du Patrimoine.
- En cas de demande de recours, un courrier peut être adressé au Directeur Général pour un nouvel examen en commission de médiation composée des services de NMH et des représentants des locataires administrateurs
- A la livraison des travaux, le locataire reçoit un questionnaire satisfaction
- Sans insatisfaction majeure, faisant l'objet d'une contre visite, le dossier est clôturé et le paiement des travaux est intégré à la quittance de loyer, en autant de fois que demandées.

6/ BUDGET DÉDIÉ

L'enveloppe dédiée au Bonus Fidélité sera définie chaque année, après échange en Conseil de patrimoine, en fonction des demandes de l'année N-1 et après validation du budget en Conseil d'Administration.

NMH souhaite faire bénéficier en moyenne 500 ménages par an, sur la base de 1500 € TTC au maximum par logement.

Les demandes seront étudiées selon l'ordre d'arrivée des courriers, la date de réception faisant foi.

Les demandes seront traitées dans la limite du budget annuel alloué. En cas de budget épuisé, ces dernières seraient réétudiées en priorité l'année suivante. A contrario, si le budget alloué n'est pas consommé en totalité, le reliquat est reporté sur l'année suivante.