

# COSIVIA



GROUPE  
HABITAT  
EN RÉGION

# MÉMO PRATIQUE

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 :

- En rencontrant votre gardien ou gestionnaire d'immeubles lors de ses permanences sur site,
- En contactant votre gestionnaire relation client par mail ou par téléphone,
- En contactant directement notre centre de relation client au 09 70 80 85 29,
- En créant votre demande sur votre compte locataire sur l'Extranet (sous réserve d'avoir créé votre compte).

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.

## 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 votre gestionnaire de relation client ou le centre de relation client si celui-ci n'est pas disponible 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.

**Pour les demandes administratives, nos équipes disposent d'un délai de 10 jours pour les traiter.**

**Concernant les demandes spécifiques liées aux charges (explications, décomptes), nos équipes vous répondront sous 30 jours.**

Par ailleurs, si vous avez des difficultés de paiement de loyers ou si vous êtes en situation d'impayés, vous pouvez contacter directement le centre de relation client.

Votre demande sera ensuite traitée par notre Conseillère Economique Sociale et Financière et/ou une Responsable Contentieux.

## 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

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.

Si votre gardien n'est pas présent sur place, vous pourrez contacter le centre de relation client pour faire votre demande. Dans ce cas, les téléconseillers créeront une sollicitation (demande tracée informatiquement) et vous donneront un numéro de suivi.

La sollicitation sera transmise ensuite à votre gardien qui devra traiter cette demande. Dans certains cas, les téléconseillers du centre de relation clients pourront commander directement une intervention à nos prestataires sous contrat.

Vous pourrez suivre l'avancée du traitement de votre demande en contactant votre gardien ou gestionnaire d'immeubles, en vous connectant 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.

**Pour les demandes techniques, nos équipes disposent d'un délai de 30 jours (hors mesures conservatoires) pour les traiter.**

**Selon le degré d'urgence de votre demande, les interventions pourront être commandées plus rapidement (graves dysfonctionnements techniques mettant en jeu votre bien ou votre sécurité).**

## 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 COSIVIA,
- Au 09 69 39 29 02 pour les locataires de COSIVIA Foncière.

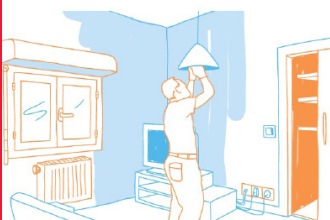
Si notre service d'astreinte juge que l'intervention technique n'est pas urgente, celle-ci sera renvoyée au gardien de votre résidence pour traitement.

# 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 dans les plus brefs délais.

## 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.



104 RUE JOUFFROY D'ABBANS, 75017 PARIS  
COSIVIA.FR

