



Bien habiter

Vidéos 1 et 2

L'accueil

Les étapes d'accueil depuis la demande de logement à la remise des clés (signature du règlement, état des lieux).

Le message clé

Le « bien habiter » est un **engagement réciproque**.

Le **temps d'accueil** est primordial et dure au-delà du temps de la contractualisation et demande de la disponibilité.

L'objectif

Montrer les différentes étapes du processus d'admission (documents à rassembler, commission d'admission, signature contrat de résidence et règlement intérieur, état des lieux).

Expliciter le cadre : droits et devoirs du résident au cours de son séjour. Importance du paiement de la redevance, facturation des dégradations...

Présenter les équipes et le rôle de chacun afin que le résident sache à qui s'adresser selon les problématiques rencontrées.

Pourquoi traiter ce thème ? Quel intérêt pour...

Coallia ?

- Un outil supplémentaire pour aider à la compréhension par le résident de ses obligations dans le cadre de la contractualisation (lutte contre les impayés, respect des équipements et du bâti)
- Permettre au résident de mieux connaître le rôle des professionnels
- Promouvoir le respect du cadre réglementaire de l'admission et du séjour

Les professionnels ?

- Faciliter le processus d'accueil pour des personnes non francophones
- Permettre de mieux identifier le personnel et les missions de chacun sur site.
- Faciliter et fluidifier les interventions techniques dans les logements
- Prévenir les incidents et les difficultés (accompagnement, paiement redevance, problèmes de voisinage, ...)

Les résidents ?

- Se projeter dans leur nouvel environnement, se l'approprier et se poser
- Aspect sécurisant pour le résident de connaître les intervenants
- Clarifier le cadre réglementaire et les process nationaux

Quelles utilisations

En interactions individuelles ?

- **En amont** : montrer comment se passe un accueil chez Coallia : dossier à remplir, documents justificatifs à transmettre, dépôt de garantie, assurance...
- **Lors de l'accueil** : expliciter le contrat et le règlement intérieur, et présenter l'équipe de la résidence

En animation collective ?

En animation collective pour rappeler les rôles et missions de chacun si besoin : **conseil de concertation, moments d'intégration, temps d'échanges**



Questions de relance des échanges si besoin :

- Avez-vous repéré qui fait quoi dans la résidence ?
- Pouvez-vous rappeler vos droits et devoirs ? A quoi le contrat de résidence et le règlement intérieur engagent le résident ?
- Que se passe-t-il si vous dégradez les équipements ?
- Que faire en cas de sinistre (fuite, lavabo bouché, ...)

Autres suggestions d'utilisation et de communication

En commission d'admission : **montrer aux partenaires/réservataires le processus d'admission.**

Retrouvez la série *Bien habiter* ici :

<https://coallia.org/bienhabiter>