

# CHARTRE DE COURTOISIE

## RELATIONS APAISEES ENTRE LOCATAIRES ET BAILLEURS

Vous venez de louer un appartement par notre intermédiaire, nous en sommes ravis. Ce logement va être votre lieu de vie pour les prochains mois, voire années.

Nous espérons que tout se passera au mieux lors de votre location.

*Nous sommes gérants de votre bien, et nous sommes donc amenés à avoir un contact régulier avec vous. Autant que cette relation soit la plus cordiale possible.*

*Cependant, un logement vit et parfois vous pourriez (éventuellement) être amené à rencontrer certains problèmes dans votre habitat.*

*Nous comprenons que cela puisse dans ce cas, devenir être une vraie problématique pour vous.*

*Toutefois, nous vous rappelons quelques petites règles élémentaires de bienséance ou de courtoisie :*

1. Nous vous remercions de bien vouloir dire :  
« Bonjour » en vous présentant avec votre nom, prénom et en nous indiquant votre adresse.
2. Nous indiquer clairement votre demande ou problématique.
3. Il n'est pas nécessaire de hausser le ton, de crier, de menacer, nous insulter, ou nous couper la parole cela ne ferait pas avancer le problème. On peut dire les choses tout en restant courtois. Nous vous rappelons que nous ne sommes pas responsables des éventuelles difficultés que vous rencontrerez comme dégâts des eaux, fuites, problèmes électriques...  
Au contraire, nous allons dans la mesure de nos possibilités tout mettre en œuvre pour résoudre ces soucis ou vous indiquer des démarches à suivre, pour solutionner.
4. Si vous envoyez un email, nous vous remercions de bien vouloir commencer vos e-mails par une formule de politesse « Bonjour... », « Madame », « Monsieur », les conclure de même par « Bien cordialement », « Bien à vous », utiliser à juste mesure des expressions telles que « s'il vous plait » ou « merci ». Un email, peut être vite perçu comme agressif, ou avec un ton déplaisant.
5. Si vous vous présentez à notre cabinet, nous vous remercions de bien vouloir bannir tout emportement verbal, insultes, menaces voir physique.
6. Il n'est pas nécessaire de nous transmettre un courrier LRAR à chaque fois que vous rencontrez un petit souci. Si cela vous rassure, nous pouvons le comprendre, mais il ne sert à rien d'y inclure des menaces pour que vos problèmes soient résolus.
7. En cas de problème urgent, nous vous avons transmis les coordonnées d'une société que vous pouvez appeler. Cependant, il ne s'agit pas d'un numéro 24h/24h. Si la problématique peut attendre le lendemain ou le lundi, c'est que le problème n'est pas si urgent, de ce fait, nous vous remercions de ne pas téléphoner à des heures indues ni durant le dimanche.
8. En cas de rendez-vous fixés pour les interventions, nous vous remercions de bien vouloir honorer ces derniers, en étant présents ou alors de bien prévenir l'entrepreneur à l'avance, en évitant de le faire 5 min avant et en prévoyant suffisamment de temps pour l'intervention.
9. Il en est de même pour les rendez-vous de visites ou états des lieux d'entrée ou sortie, nous vous remercions de bien vouloir être présents aux heures fixées en étant ponctuels.
10. Le jour où vous donnerez congé, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser accéder à votre appartement pour les visites, soit en nous permettant d'accéder à votre appartement relativement facilement soit en nous laissant un jeu de clés.
11. La courtoisie doit également, comme il se doit être de mise entre voisins.