

LA PRISE EN CHARGE PAR URGENC'IMMO

1/ Quand j'appelle Urgenc'immo :

- je fournis **l'adresse exacte** de l'incident pour être clairement identifié, ainsi que **mon numéro de téléphone** pour que l'on puisse me recontacter
- je **décris l'incident** le plus précisément possible, afin que l'entreprise adéquate soit missionnée.

2/ Urgenc'immo établit un diagnostic et :

- détermine le niveau d'urgence
- déclenche une **intervention selon la gravité de la situation**
- indique les **consignes à appliquer** en attendant l'arrivée du technicien : mesures conservatoires de protection, appel de la Police, de mon assurance, etc.

3/ L'intervention :

- attendre le technicien si je dois lui ouvrir
- le service Urgenc'immo fait le plus souvent appel à des prestataires **d'astreinte** de la RIVP
- le prestataire est chargé **de mettre fin à la situation d'urgence**, mais pas de réparer
- les réparations et le retour à une situation normale sont gérés par l'agence à la reprise des heures ouvrées.





VOS CONTACTS PRIVILÉGIÉS

- **votre gardien(ne) :**
les horaires d'ouverture
de son espace d'accueil sont
indiqués par voie d'affichage.
- **le Service Relation Locataires :**
pendant les heures d'ouverture,
du lundi au vendredi,
de 8h30 à 17h30 :

01 56 61 11 11



En cas de situation urgente ou grave

- **Urgenc'Immo :**
En semaine à partir de 17h
jusqu'à 8h30 le lendemain,
toute la journée les samedis,
dimanches et jours fériés :

01 57 27 00 27



VOUS RENCONTREZ
UNE **URGENCE** EN DEHORS
DES HEURES D'ACCUEIL
DE VOTRE GARDIEN(NE)
OU DU SERVICE RELATION
LOCATAIRES ?

Nuits, week-ends et jours fériés



Infos locataires

URGENC'IMMO, C'EST QUOI ?

Urgenc'Immo est un service d'assistance gratuit dédié aux locataires en situation grave ou urgente.

Une équipe de professionnels est mobilisée pour intervenir en cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture de l'espace d'accueil de votre gardien(ne) ou du Service Relation Locataires.



Urgenc'Immo fonctionne :

- **toute la nuit** : du lundi au vendredi, de 17h à 8h30
- **le week-end** : en continu, du vendredi 17h au lundi matin 8h30
- **les jours fériés** : de la veille du jour férié à partir de 17h, jusqu'au lendemain matin 8h30

DANS QUELLES SITUATIONS CONTACTER URGENC'IMMO ?

Urgenc'Immo vous accompagne en cas d'incident grave nécessitant une intervention urgente ou une mise en sécurité des personnes et des immeubles.

- un incendie / une explosion
- une fuite de gaz
- une fuite très importante d'eau / une inondation dans le cas d'un orage violent ou d'une crue
- un important dysfonctionnement d'ascenseur (porte ouverte sur le vide par exemple)
- la chute d'un balcon ou d'un élément de la façade
- une coupure totale d'électricité en parties communes
- une panne totale de chauffage collectif
- une coupure générale d'eau froide / eau chaude
- une porte de parking bloquée
- une porte du hall bloquée fermée
- une vitre de porte de hall cassée avec risque de blessure
- un danger électrique avec risque d'électrocution
- un dégorgement dans les pièces d'eau ou les toilettes suite à l'obstruction des canalisations de l'immeuble
- une effraction de porte palière.

Liste non exhaustive

LES SITUATIONS NON PRISES EN CHARGE PAR URGENC'IMMO

Les cas non urgents

Urgenc'Immo intervient uniquement en cas d'urgence ou de situation grave.

Quelques exemples de cas non urgents :

- une coupure du réseau de télévision, de téléphone ou d'internet
- une petite fuite dans votre logement
- un équipement sanitaire bouché (évier, lavabo, baignoire et toilettes)
- un vide ordures bouché
- une serrure de porte de cave ou de box bloquée
- une panne de chauffage individuel
- la chute de vos clés dans la fosse d'ascenseur

Le cas des copropriétés

Quand l'immeuble est en copropriété, Urgenc'immo intervient pour les urgences dans le logement. En cas d'urgence dans les parties communes, il conviendra de contacter le syndic.

- la présence de nuisibles ou d'insectes
- un problème de voisinage
- une demande administrative.

Si vous rencontrez ces situations, veuillez contacter votre gardien(ne) ou le Service Relation Locataires à la reprise des heures ouvrées.

Vous pouvez également signaler tout dysfonctionnement sur **votre espace locataire via rivp.fr.**