



UFC Que Choisir de l'ARTOIS
Maison des Sociétés, 16 rue Aristide Briand,
62000 ARRAS
03.21.23.22.97
contact@artois.ufcquechoisir.fr

L'UFC Que Choisir Artois a fait son **bilan d'action 2017** pour préparer son Assemblée Générale :

- En 2017, les bénévoles de l'Artois ont consacré **1385 heures** pour aider **117 locataires** dans leurs réclamations à Pas de Calais Habitat.
- Certaines **réclamations, simples**, arrivent à être résolues assez rapidement, tandis que d'autres, plus **complexes**, prennent parfois plusieurs mois pour aboutir : ainsi il y a encore 44 dossiers de 2017 en cours et il en reste encore une vingtaine de 2015/2016 non clôturés.
- Les réclamations portent sur **toutes sortes de sujets** : besoin de travaux, problèmes de chauffage ou d'humidité, problèmes de voisinage, charges facturées, demandes de logement ou de mutation....

Ce qu'il faut savoir :

- L'UFC Que Choisir s'occupe de **tous les locataires**, adhérents à son association ou pas, elle propose l'adhésion à la fin de son intervention,
- L'UFC intervient **en soutien** aux démarches du locataire (et pas à la place du locataire),
- Lors du 1^{er} contact (à la permanence, par téléphone, par courrier ou par mail), les bénévoles étudient la réclamation du locataire, lui demandent, si besoin, des compléments d'information et informent le locataire sur les démarches qu'il peut faire et celles que l'UFC peut faire en complément. **L'accord du locataire** est sollicité pour aller plus loin.
- Lorsque l'UFC décide de soutenir une réclamation, elle intervient auprès du bailleur (niveau local, du site ou de la direction) et suit cette réclamation **jusqu'à son aboutissement** : pour cela elle reste en contact avec le locataire tant que celui-ci n'est pas **satisfait** de l'intervention de Pas de Calais Habitat ou de ses prestataires (Logista....).

Alors n'hésitez plus, **contactez-nous** ! Représentant les locataires auprès de Pas de Calais Habitat, nous sommes à votre disposition.

Françoise DUHEN et son équipe