

Que faire et qui contacter en cas d'urgence ?

► EN CAS D'INCENDIE ?

Appelez les pompiers, en composant le 18 ou le 112.

- Si le feu s'est déclaré dans votre domicile, quittez immédiatement les lieux en refermant la porte derrière vous.
- Si le feu s'est déclaré en dehors de votre domicile, au contraire, restez chez vous, en signalant votre présence à la fenêtre ou à l'aide de votre téléphone portable.

Le bon réflexe : le feu et la fumée montent, un escalier est donc rapidement une zone à hauts risques. Une porte bien fermée vous protégera, d'autant mieux si elle est calfeutrée et humidifiée.

► EN CAS DE CAMBRIOLAGE ?

Contactez le commissariat ou la gendarmerie et votre assurance.

Si vous êtes victime d'un cambriolage, vous devez **porter plainte (au commissariat ou à la gendarmerie) au maximum 48 heures après le vol** et le déclarer à votre assurance par téléphone. Vous devez confirmer votre déclaration auprès de l'assurance par lettre recommandée avec accusé de réception dans les deux jours ouvrés, en y indiquant vos coordonnées, celles des témoins ou victimes éventuels et votre numéro de contrat. Réunissez les documents, tels des factures, qui vous permettront de justifier de la valeur de vos biens et qui aideront votre assureur à évaluer le montant du préjudice. Pensez également à informer votre gardien.

Le bon réflexe : dans un premier temps, ne touchez à rien pour ne pas faire disparaître les preuves d'effraction. Prenez des photos de votre appartement et transmettez-les à votre assurance. Et attendez l'accord de votre assureur pour démarrer les éventuelles réparations.

► EN CAS D'AGRESSION ?

Contactez le plus vite possible Police Secours, en composant le 17.

Pour porter plainte, adressez-vous au commissariat de police ou à la gendarmerie dont dépend votre domicile.

Le bon réflexe : signalez aux autorités l'ensemble des informations relevées : lieu, nombre d'agresseurs, signalement (âge, sexe, corpulence, tenue vestimentaire, signes particuliers...) et moyen de fuite utilisé avec, idéalement, un numéro de plaque d'immatriculation à communiquer.

► ET POUR LES AUTRES TYPES D'URGENCE ?

• URGENCES MÉDICALES

Contactez le Samu en composant le 15 : il répond aux appels 24h/24

• FUITE DE GAZ

En cas de fuite, évitez toute étincelle, n'utilisez pas d'appareil électrique, fermez le robinet général d'arrivée, ouvrez une fenêtre et contactez le Service Sécurité et Dépannage de Gaz de France au 0 800 47 33 33 et les pompiers au 18, en cas de blessés ou si le problème semble très grave.

• PANNE D'ASCENSEUR

- Si vous êtes à l'intérieur, suivez les instructions affichées, sans tenter de sortir de la cabine.
- Si vous êtes à l'extérieur, alertez le gardien ou la société d'ascenseur (coordonnées affichées dans le hall) et, si quelqu'un est coincé, rassurez-le mais ne tentez rien par vous-même.

Urgence week-end

Le week-end (du vendredi 18h30 au lundi 8h30) et les jours fériés, 3F met à votre disposition un numéro d'urgence :

► Île-de-France
01 47 88 04 34

à contacter lorsque se produit un incident technique important ou grave dans les parties communes :

- panne d'électricité dans l'immeuble (si seul votre logement est concerné, contactez EDF),
- fuite d'eau dans les parties communes ou engorgement des canalisations des eaux usées (si vous repérez une fuite chez vous, contactez votre plombier),
- panne d'antenne collective de TV (si l'immeuble est câblé, s'adresser directement à la société concernée).

Vous y joindrez un professionnel, qui prendra les dispositions nécessaires pour faire face à cette situation d'urgence.

Ce service ne remplace ni celui des pompiers ni celui du Samu qui doivent toujours être contactés en cas d'accident grave.

www.groupe3f.fr

3F

Immobilière 3F

Tous vos contacts



Grande
Solendi

Une question concernant votre logement ? Une urgence à gérer ? Retrouvez ici, l'ensemble des contacts utiles.

► **VOTRE GARDIEN, UN INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ**

Présent quotidiennement dans votre résidence, le gardien est votre contact pour toute question concernant votre logement.

Il assure de nombreuses missions.

• **Lors de votre emménagement, puis de votre déménagement, votre gardien :**

- vous accueille, vous fait signer le contrat de location et vous remet les clés,
- établit avec vous l'état des lieux d'entrée,
- commande et contrôle les éventuels travaux de remise en état,
- établit avec vous l'état des lieux de sortie.

• **Au quotidien, votre gardien :**

- vous informe sur les travaux en cours ou à venir, sur les formalités administratives (paiement du loyer, prélèvement, régularisation des charges, etc.), votre compte locatif, les nouveaux services à votre disposition,
- enregistre et traite vos demandes ou vous met en relation avec le bon interlocuteur de 3F,
- assure l'entretien des parties communes et des abords de la résidence, le cas échéant avec l'aide d'une société extérieure, gère le traitement des ordures ménagères,
- réalise ou fait exécuter les petits travaux de maintenance, fait intervenir les prestataires en cas de panne des installations,
- veille au respect des règles de vie en collectivité.

• **Ce qu'il ne fait pas :**

- assurer les réparations dans votre logement,
- surveiller les enfants de la résidence,
- exercer un pouvoir de police dans la résidence.

Notez que ces missions peuvent être différentes dans le cas d'immeubles en copropriété.

► **Comment contacter le gardien ?**

Vous pouvez contacter votre gardien par téléphone ou le rencontrer directement tous les jours lors de sa permanence dans son espace d'accueil.

Certaines résidences disposent d'un espace d'accueil commun : les équipes de gardiens y assurent une permanence à votre écoute, matins et après-midi, du lundi au vendredi.

En l'absence de votre gardien, contactez le service clientèle, ou adressez-vous directement aux entreprises en charge de la maintenance des équipements, dont les coordonnées sont affichées dans le hall.

► **LES PANNEAUX D'AFFICHAGE**

Installés dans le hall de chaque résidence, les panneaux d'affichage réunissent de nombreuses informations utiles.

Vous y trouverez notamment :

- les coordonnées et heures de permanences de votre gardien,
- les coordonnées des services de 3F,
- les coordonnées des entreprises en charge de la maintenance des différents équipements de la résidence, que vous pourrez contacter en cas d'urgence en l'absence du gardien,
- des informations sur l'entretien ménager de votre résidence,
- des extraits du règlement d'habitation en vigueur,
- des informations sur les travaux en cours ou à venir.

► **Le panneau des associations de locataires**

Ces associations, qui ont pour objectif d'assurer la défense des intérêts des locataires, communiquent par un panneau d'affichage installé à leur demande dans les halls d'immeuble. Elles représentent les locataires auprès du propriétaire et des commissions de concertation, des mairies ou des préfectures.

► **LES AGENCES 3F**

Les coordonnées et horaires d'ouverture de votre agence figurent en en-tête de votre quittance, sur le panneau d'affichage du hall de votre immeuble, ainsi que sur le site www.groupe3f.fr.

► **LE SITE INTERNET www.groupe3f.fr**

Il vous est également possible de vous informer ou de réaliser certaines opérations directement sur le site www.groupe3f.fr :

- trouver des informations générales,
- télécharger des lettres et documents types,
- créer votre compte client très simplement (pour cela, munissez-vous de votre dernier avis d'échéance et de votre contrat de location où sont indiquées les informations nécessaires),
- accéder à la bourse des parking et à la bourse des logements,
- contacter 3F grâce à un formulaire disponible dans votre compte client.

► **Le compte client**

Sur le site www.groupe3f.fr, vous pouvez accéder à votre compte client. Cet espace personnalisé vous permet de consulter les informations vous concernant : solde de votre compte, détail des charges, APL perçue, relevé du compteur d'eau... Vous pouvez également y effectuer des paiements en ligne.

► **LE SERVICE CLIENTÈLE**

3F propose un service clientèle, à qui vous pouvez poser vos questions ou adresser une réclamation du **lundi au vendredi de 8h30 à 18h30**.

► **Immobilière 3F en Île-de-France et La Résidence Urbaine de France**

01 55 26 11 90