



# Charte Qualité

## Habitat 49 s'engage

### A votre arrivée : nous vous accueillons

- > Nous organisons un rendez-vous fixé d'un commun accord, pour préparer votre emménagement dans les meilleures conditions
- > A cette occasion, nous vous remettons le « Livret du locataire », guide pratique conçu pour vous faciliter la vie
- > Nous simplifions vos démarches administratives en constituant et transmettant votre dossier de demande d'APL directement à la CAF (ou à la MSA selon votre situation)
- > Votre logement a préalablement été vérifié avec soin
- > Les travaux liés à votre arrivée sont, autant que possible, réalisés avant votre emménagement, et au plus tard un mois après

### Pendant votre séjour : nous sommes à votre écoute 24h/24

- > Votre agence s'engage à apporter une réponse rapide à votre demande.
  - Pour les demandes techniques, nous déclenchons notre intervention :
    - dans **la journée**, si votre sécurité, ou celle de vos voisins, est en jeu
    - sous **3 jours**, en cas d'anomalie grave portant atteinte à votre confort quotidien
    - sous **10 jours**, en cas d'anomalie ne portant pas atteinte à votre confort quotidien
    - dans les délais propres à chaque contrat d'entretien
- > Nous assurons une permanence téléphonique **pour les urgences** après la fermeture des bureaux, y compris la nuit, chaque week-end, et durant les jours fériés. En cas de nécessité, nous sommes présents sur le terrain
- > Nos conseillers sont à votre disposition dans chaque agence en cas de difficulté particulière (paiement de votre loyer, troubles de voisinage, problème technique, etc.)
- > Nos agents de proximité constituent, sur le terrain, une présence et un lien supplémentaire entre vous et nous
- > Notre site internet interactif [www.habitat49.fr](http://www.habitat49.fr) est à votre disposition pour vous informer, mais aussi, par exemple, pour dialoguer ou pour gérer votre compte (consultation, paiement du loyer, etc.)
- > Vous recevez périodiquement notre bulletin d'information « La Lettre »
- > Nous évaluons régulièrement votre niveau de satisfaction (enquêtes triennales, après travaux, etc.) et nous cherchons à l'améliorer
- > Nous vous informons suffisamment tôt des travaux prévus dans votre logement :
  - **6 mois** avant : de la nature des travaux
  - **1 mois** avant : des conditions de déroulement du chantier
  - **pendant le chantier** : de la disponibilité du technicien pour échanger avec vous
  - **à la fin du chantier** : de votre implication dans la procédure de réception des travaux
- > Nous veillons à la qualité de votre cadre de vie :
  - l'entretien et la propreté des parties communes, des abords et des espaces verts de nos immeubles sont régulièrement vérifiés
  - la conformité et l'adaptation des équipements des parties communes et de votre logement sont contrôlées
- > Nous participons à la vie de votre commune ou de votre quartier :
  - nous aménageons et entretenons les espaces verts, et participons à l'embellissement floral
  - nous vous aidons, si vous le souhaitez, à organiser la « Fête des voisins »

### Pour votre départ : nous vous assurons une procédure sécurisante

- > Nous acceptons un préavis inférieur au délai contractuel si cela vous arrange, et lorsqu'un nouveau client accepte d'entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit
- > Nous vous proposons une visite conseil, avant l'état des lieux de sortie, qui vous informe du montant des éventuelles réparations ou remise en état de votre logement