

CHARTRE DE QUALITÉ DE SERVICE



HABITALYS
BATISSEUR D'UN ART DE VIE



HABITALYS s'engage pour votre qualité de vie

1^{er} bailleur social de Lot-et-Garonne, Habitalys a su s'ancre et se développer grâce notamment à son savoir-faire, à ses nombreux partenariats mais aussi à sa qualité de service.

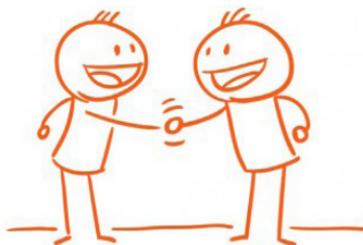
Valeur fondamentale pour nous, la qualité de service est au coeur des politiques et stratégies menées par l'Office.

Offrir à l'ensemble de nos clients des services de qualité liés au confort et au cadre de vie, de leur entrée dans le logement jusqu'à leur départ, est une préoccupation centrale pour Habitalys.

Soucieux de nous améliorer en permanence, cette charte est un pas de plus dans la garantie d'un service de qualité à la hauteur des attentes et besoins de nos clients.

Elaborée de A à Z avec les représentants des locataires et leurs associations en conseil de concertation locative, cette charte engage l'Office sur 8 points précis afin d'apporter entière satisfaction.

La Charte de qualité de service a été validée, pour une durée de trois ans avec une évaluation au bout de deux ans, par le Conseil d'Administration le 19 septembre 2016.



SOMMAIRE

Nos engagements pour ...

1. Votre sécurité et votre confort p 3
2. L'entretien des parties communes p 4
3. Les bonnes relations de voisinage p 5
4. Le traitement des réclamations p 6
5. Le quotidien des personnes fragiles p 7
6. Une fidélité récompensée p 8
7. Un parcours résidentiel favorisé p 11
8. Un accompagnement de A à Z p 12

1. HABITALYS s'engage : pour votre sécurité et votre confort

A votre arrivée, nous nous engageons à vous livrer un logement propre et sécurisé

- Nettoyé : le logement est entièrement nettoyé.
- Contrôlé : l'ensemble des équipements du logement respecte les normes de sécurité, en vigueur au moment de la construction ou de la réhabilitation.
- Sécurisé : les serrures ont été changées.



Pour toujours + de confort

- ➔ Nous équipons votre logement avec des ampoules basse consommation.
- ➔ Nous vous expliquons le fonctionnement des équipements en vous remettant le livret locataire, le règlement intérieur, le Diagnostic de Performance Energétique ...
- ➔ Nous facilitons votre installation en vous expliquant les contrats liés à votre logement et en vous remettant toutes les informations nécessaires à l'ouverture de vos différents contrats (Energie, Eau et Télécom).
- ➔ Nous simplifions vos démarches administratives : constitution et suivi du dossier de demande d'APL.
- ➔ Nous organisons une visite de courtoisie 3 mois après votre entrée dans les lieux.



2. HABITALYS s'engage : dans l'entretien des parties com-

Nous nous engageons sur la propreté et le bon fonctionnement des parties communes des immeubles



planning

Un planning de nettoyage affiché dans les halls



Utilisation de produits respectueux de l'environnement et de la santé de tous

Pour toujours + de confort

- ➔ Nous menons des opérations de décapage 1 à 2 fois par an, en fonction des besoins.
- ➔ Nous effectuons un contrôle permanent dans les cages d'escalier : système de désenfumage, ascenseur, électricité (dont le remplacement des ampoules), boîtes aux lettres.
- ➔ Nos équipes de proximité veillent à l'affichage permanent et à la mise à jour des notes d'information et des numéros d'urgence.
- ➔ Nos équipes prennent toutes les dispositions pour mettre en sécurité tout élément présentant un danger pour les locataires, pour signaler les dégradations et faire effectuer les réparations nécessaires.

Vous êtes destinataire des coordonnées des déchetteries pour permettre l'évacuation des encombrants.

Vous donnez votre avis sur la propreté et le fonctionnement des parties communes de votre immeuble, en répondant à nos enquêtes de satisfaction.

3. HABITALYS s'engage : dans les bonnes relations de voisi-



Nous nous engageons à mener toutes les actions nécessaires à l'amélioration des relations de voisinage

- Dialogue : nous privilégions et recommandons le dialogue entre voisins.
- Réactivité : à votre demande, nous organisons des réunions en cas de problèmes relatifs à la vie collective.
- Prévention : nos équipes rencontrent les auteurs de troubles et effectuent les rappels au règlement.



Bon à savoir :

- ➔ Nous sommes, dans votre intérêt, partenaire avec les mairies et les services de Police, de Gendarmerie, de Justice, ainsi qu'avec les représentants des locataires, pour garantir votre tranquillité dans nos immeubles.
- ➔ Nous engageons toute procédure pouvant conduire à la résiliation du bail des auteurs de troubles.
- ➔ Nous facturons l'intégralité des réparations, après identification des auteurs, en cas de dégradation.

Nous sommes en permanence à votre écoute afin de prévenir les troubles et préserver la qualité de vie dans nos résidences.



4. HABITALYS s'engage : dans le traitement des réclamations



Nous nous engageons à traiter toutes vos réclamations techniques dans les meilleurs délais

- Délais de dépannage : chaque réclamation effectuée en agence fait l'objet d'un accusé de réception, par envoi d'un mail ou d'un SMS sous 48 heures, qui fixe les délais d'intervention en fonction du degré d'urgence.
- Intervention : les rendez-vous sont fixés avec vous, en tenant compte de vos disponibilités.
- Empêchement : nous nous engageons à vous informer en cas de retard ou d'annulation.



Suivez vos
réclamations sur votre
espace locataire
www.habitalys.com

Pour toujours + de confort :

- ➔ Nous exigeons de nos prestataires et des entreprises partenaires, les mêmes engagements de qualité de service.
- ➔ Nous vous tenons informés des travaux prévus dans votre résidence.

Vous donnez votre avis sur la qualité du travail : après l'intervention d'une entreprise ou d'un technicien d'Habitalys, vous recevez une enquête de satisfaction.

5. HABITALYS s'engage : pour le quotidien des personnes fragiles

Nous nous engageons à accompagner les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite

- Adapter les équipements : en fonction de problèmes de santé ou liés au vieillissement, nous étudions l'adaptation des équipements suite aux demandes.
- Faciliter les mutations : pour les locataires ayant des problèmes avérés de mobilité, nous facilitons les mutations vers un domicile plus accessible et plus adapté.

Pour toujours + de confort :

- ➔ Nous sommes partenaires des services sociaux pour étudier tous les moyens à mettre en œuvre, de nature à favoriser la qualité de vie des personnes âgées et/ou à mobilité réduite.
- ➔ Nous vous aidons à constituer un dossier auprès des organismes pour obtenir une aide financière (adaptation du logement) afin de vous permettre de rester plus longtemps dans votre logement.

6.

HABITALYS s'engage :

à récompenser votre fidélité

Habitalys met en place un système de points de fidélité pour récompenser ses clients !

Avec Habitalys, c'est gagné !



Comment collecter des points ?

- Les premiers sont offerts : **10 points** de bienvenue lors de mon entrée dans les lieux.
- Je gagne des points grâce à :

1. Mon ancienneté dans mon logement

Je cumule **des points tous les mois** dès mon entrée dans mon logement.*

Ces points augmentent tous les ans selon un barème établi !

Je suis locataire depuis 15 ans, j'ai cumulé 1260 points de fidélité !
Ma voisine dispose de 1932 points avec 21 ans d'ancienneté.



*A compter de la mise en place de la charte, vos points d'ancienneté seront automatiquement calculés depuis votre date d'entrée dans les lieux.

Mais je peux aussi gagner des points grâce à des bonus * :

2. Je règle mon loyer par prélèvement automatique : **1 point par mois**
3. Je fournis dans les délais mon attestation d'assurance : **5 points**
4. Je permets au prestataire désigné par HABITALYS d'entretenir annuellement les équipements de mon logement (chauffage, VMC, détecteurs de fumées, robinetterie, ...) : **5 points**
5. Je participe aux réunions locataires de ma résidence : **12 points**
6. Je parraine une personne qui devient locataire ou propriétaire d'un logement HABITALYS : **12 points**
7. Je participe aux événements organisés par HABITALYS (Floralies, jeux concours ...) : **12 points**

* Retrouvez la grille de points sur www.habitalys.com ou en agence.



Nous ne tenons pas nos engagements ?
Nous vous offrons des points !

- ⇒ Mon logement n'est pas propre à mon entrée **20 points**
- ⇒ Les serrures ne sont pas changées **10 points**
- ⇒ Le logement n'est pas équipé d'ampoules basse consommation **10 points**
- ⇒ Ma réclamation n'a pas été prise en compte dans les délais fixés **20 points**
- ⇒ Je n'ai pas été averti de l'annulation / du retard de mon rdv **10 points**
- ⇒ Le délai d'intervention d'une entreprise partenaire n'a pas été respecté **20 points**

Comment j'utilise mes points ?

Les points sont convertissables en travaux d'embellissements :



Fourniture de matériaux (peinture / papiers peints)
Remplacement des revêtements de sols
Remplacement des papiers peints
Travaux de peinture
Remplacement d'équipement (meuble sous évier, aménagement placards...)... *



Grâce à mon ancienneté de 15 ans et à tous mes bonus j'ai cumulé 1519 points, je peux faire une demande pour changer le sol de ma salle de bains.

*Retrouvez le catalogue sur www.habitalys.com ou en agence

Comment convertir mes points ?

Pour utiliser mes points, c'est simple !

1. Je formule ma demande auprès de mon agence.
2. Ma demande est instruite par les services de l'office.
3. Le conseil de concertation locative examine chaque dossier et décide des suites à donner à ma demande.

Ce programme concerne les locataires, personnes physiques et titulaires d'un contrat de location d'un logement au sein du parc HABITALYS.**

A tout moment, je consulte mes points dans mon espace locataire sur www.habitalys.com
J'ai oublié mes codes ? Pas de problème, je téléphone à mon agence.



**Retrouvez le règlement sur www.habitalys.com ou en agence

7. HABITALYS s'engage : dans votre parcours résidentiel

Nous nous engageons à favoriser votre parcours résidentiel

- ➔ Nous prenons en compte, sous conditions, vos souhaits de mutation dans notre patrimoine, par la réalisation d'une étude personnalisée tenant compte de la taille de votre famille et de vos revenus.
- ➔ Nous vous permettons d'accéder à la propriété par un dispositif d'accompagnement personnalisé, ainsi que par des tarifs préférentiels et des frais de notaire réduits.

Envie de devenir propriétaire ?

Nos équipes sont là pour vous conseiller et vous accompagner



05 53 77 05 69
promotion@habitalys.org



8. HABITALYS s'engage : à vous accompagner

Nous nous engageons à vous accompagner tout au long de votre séjour dans notre patrimoine

- Accueil et information : nous mettons en place un accueil de qualité et personnalisé dans nos agences et nos points accueil : des lieux d'accueil visibles et accessibles, des horaires d'ouverture adaptés, des interlocuteurs identifiés.
- Accompagnement : en cas de difficultés de paiement du loyer, nous assurons un accompagnement social personnalisé en agence, point accueil ou à domicile.
- Ecoute : nous vous garantissons une présence régulière et une écoute de nos personnels de terrain.

Pour toujours + de confort :

- ➔ Nous vous accompagnons dans vos démarches administratives auprès de la MSA et de la CAF lors d'un changement de situation professionnelle ou familiale.
- ➔ Nous vous orientons en cas de difficulté vers les partenaires sociaux, avec qui nous entretenons une étroite collaboration, afin de trouver une solution personnalisée à vos problèmes.
- ➔ Nous maintenons un lien avec vous grâce au journal locataires Habitalys Infos, diffusé 6 fois par an.
- ➔ Nous réalisons une visite conseil systématique en cas de départ, pour vous informer en amont, des mesures à prendre pour éviter la facturation de réparations locatives.





Mes notes ...



A series of horizontal dotted lines for writing notes.



VOS AGENCES

Agence d'Agen
1080 Avenue du Midi
ZAC Agen Sud - BP 56
47003 AGEN CEDEX
05 53 77 05 79
agence.agen@habitalys.org



Service maintenance d'Agen : 05 40 16 13 36

Agence de Marmande
1, Boulevard Fourcade
BP 71
47202 MARMANDE CEDEX
05 53 20 18 12
agence.marmande@habitalys.org

Service maintenance de Marmande : 05 53 20 67 63

www.habitalys.com



HABITALYS
LOCATION

HABITALYS
PROMOTION

HABITALYS
SOLIDARITÉ