



# Charte Qualibail

## 1 Nous vous accompagnons dans votre demande de logement.

- 1.1 Nous vous informons des règles et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil
- 1.2 Nous accusons réception du dépôt de votre dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours en précisant la suite qui y sera donnée.
- 1.3 Avant le passage en commission de votre dossier un entretien de découverte vous est proposé.
- 1.4 Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution.

## 2 Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement

- 2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.
- 2.2 Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé et «prêt à emménager» :
  - Nous contrôlons les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps,
  - Nous changeons les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage,
  - Tous les points lumineux intérieurs sont éclairés, nous les avons équipés d'ampoules ou mises à disposition lors de votre installation.
- 2.3 Nous facilitons votre installation:
  - Nous vous remettons le livret du locataire et les documents expliquant la bonne utilisation des équipements de votre logement.
  - Nous vous aidons à constituer et adressons votre dossier de demande d'APL.

## 3 Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement

- 3.1 Nous vous remettons l'éco-guide de votre logement.
- 3.2 Les ampoules que nous vous fournissons à l'emménagement sont basse consommation.
- 3.3 Des économiseurs d'eau ont été posés sur les robinets de l'évier et du lavabo lorsque les équipements en place le permettent.

## 4 Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique\*

- 4.1 Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique\* :
  - sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
  - sous 3 jours en cas d'anomalies graves,
  - sous 10 jours pour les anomalies courantes,
  - et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.
- 4.2 Nous sommes en mesure, sur votre sollicitation, de vous communiquer l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique\*.

## 5 Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité

- 5.1 Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence technique.
- 5.2 En dehors de nos heures d'ouverture, notre service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations.

## 6 Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques\* dans votre résidence

- 6.1 Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément.
- 6.2 Plus de 90% des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés.
- 6.3 Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais des interventions).

## 7 Nous respectons votre emploi du temps

- Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil ou à vos demandes d'interventions techniques\* :
- 7.1 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous.
  - 7.2 Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure. Vous êtes joints au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous.
  - 7.3 Vous êtes prévenus de tout retard éventuel dépassant 15 minutes

## 8 Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence.

- 8.1 8 jours avant le début de ces travaux, nous vous informons de :
  - la date de démarrage du chantier,
  - la nature,
  - l'emplacement,
  - la durée,
  - le nom de l'entreprise intervenante,
  - le nom du responsable.

## 9 Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs

- 9.1 Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles.
- 9.2 Nous affichons les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.
- 9.3 Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées.

## 10 Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données

- 10.1 Les réclamations\* écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données.
- 10.2 Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage.  
Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

## 11 Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins

- 11.1 Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

## 12 Nous organisons votre départ sans surprise

- 12.1 Une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge ou remises en état de votre logement.
- 12.2 Nous acceptons votre demande de préavis, inférieur au délai contractuel, si un nouveau client peut entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit

## 13 Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction

- 13.1 Nous vous communiquons, une fois par an, un échantillon représentatif des résultats :
  - des indicateurs,
  - des enquêtes de satisfaction,
  - des plans d'amélioration mis en œuvre

### Demande d'intervention technique :

Premier contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur de l'organisme, soit par une entreprise mandatée et agréée par l'organisme HLM.

### Réclamation :

Document écrit daté, signé et transmis à l'organisme, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement.