

▶ 1



« Nous veillons à votre sécurité et à votre confort lors de votre installation »

- 1.1 Nous assurons le confort immédiat à l'entrée dans les lieux :** Les ampoules sont fournies à l'entrée dans les lieux
- 1.2 Nous faisons le nécessaire pour votre sécurité :** Contrôle des installations électriques, chauffage, ventilation, et garde corps avant l'entrée dans les lieux
- 1.3 Le cylindre de serrure de la porte d'entrée du logement a été changé pour vous**
- 1.4 Nous vous apportons une aide utile qui facilite votre installation :** Remise de documents expliquant le bon fonctionnement des équipements spécifiques, et des contrats d'entretien
- 1.5 Nous vous remettons le livret du locataire** (informations sur les loyers, les charges, et les aides financières)
- 1.6 Nous simplifions vos démarches administratives** en constituant votre dossier de demande d'APL et en l'adressant directement à la CAF ou MSA

▶ 2



0 820 13 6262  
0,009 € TTC/min. Depuis un poste fixe

« En dehors des heures d'ouverture, un service d'astreinte vous écoute 7j/7, 24h/24 »

- 2.1 Un service d'astreinte prend en charge vos appels** concernant les problèmes que vous pourriez rencontrer sur le chauffage collectif, le fonctionnement des ascenseurs, les ouvertures et fermetures des portes automatiques de garage, les écoulements de canalisation
- 2.2 Un numéro d'appel du service de permanence est communiqué par le biais d'un répondeur téléphonique en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux**
- 2.3 Nous agissons immédiatement si votre propre sécurité ou celle de vos biens est en cause en appliquant notre procédure d'urgence**

▶ 3



« Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil ou à vos demandes d'interventions techniques, nous respectons votre emploi du temps »

- 3.1 Les rendez-vous sont fixés en liaison avec vous** pendant les horaires de travail de la société
- 3.2 Même en cas d'impondérable, le rendez-vous ne peut être annulé le jour même, vous êtes joint au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous**
- 3.3 Nous vous informons de l'heure d'arrivée possible si notre retard dépasse 15 minutes.**

▶ 4



« Nous respectons nos délais d'interventions techniques »

4.1 Respect des délais :

A partir de la réception de votre demande d'intervention technique, nous respectons les délais suivants pour déclencher notre intervention :

• Dans la **journée** si votre sécurité est en jeu, ou celle de vos voisins, notamment concernant le fonctionnement des ascenseurs, du chauffage collectif, des fermetures et ouvertures des portes automatiques des garages et les écoulements des canalisations,

• Sous **3 jours maximum** (calendaires) en cas d'**anomalies graves**

*Anomalies graves : dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte à votre confort quotidien*

• Sous **10 jours maximum** (calendaires) pour les **anomalies courantes**

*Anomalies courantes : dysfonctionnement technique ne gênant pas votre confort quotidien*

*Nous accusons réception de vos réclamations écrites dans un délai d'une semaine, et nous nous engageons à les traiter dans un délai de 30 jours.*

**Définition d'une réclamation :**



Lettre écrite par le client, datée signée et transmise au siège de l'organisme, à l'attention du Directeur de l'Organisme

▶ 5



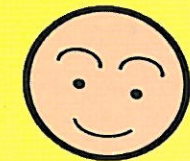
« Vos attentes sont prises en compte pour l'attribution d'un logement »

- 5.1 Le processus décrivant les règles et critères d'attribution est affiché dans tous les lieux d'accueil**
- 5.2 Nous accusons réception dans un délai de 8 jours du dépôt en nos bureaux de votre dossier de demande de logement en précisant la suite qui sera donnée :**
- Demande ne pouvant être satisfaite dans les 3 mois faute de logement disponible
  - Demande non recevable du fait du dépassement du plafond de ressources
  - Dossier de demande incomplet
  - Dossier de demande complet avec proposition d'un entretien de découverte

**5.3 Vous avez un rendez vous fixé d'un commun accord et ce pour étudier et prendre en compte vos besoins, comprendre votre situation et préciser vos souhaits**

**5.4 Dans les 72h, vous êtes informé de la décision de la Commission d'attribution.**

▶ 6



« Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer »

- 6.1 Une fois par an, vous recevrez communication du résultat des enquêtes de satisfaction sur nos prestations et services**
- 6.2 Nous vous communiquons chaque année une synthèse des plans d'actions issus de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.**

