



HABITAT44

CHARTRE QUALITÉ



**6 ENGAGEMENTS
POUR GARANTIR ENSEMBLE
LA QUALITÉ DE VIE
AU QUOTIDIEN**



HABITAT44

BÂTISSEUR DE CONFIANCE, HABITAT SOCIAL DE RÉFÉRENCE

Depuis plus de 90 ans, Habitat 44 construit et gère des logements sociaux **au service de toutes les collectivités locales de la Loire-Atlantique.**

Implanté sur plus de 140 communes du département, nous vous proposons un habitat de qualité, économe, respectueux de l'environnement et plaçons votre satisfaction au centre de nos actions. Pour mener **une politique de proximité renforcée**, la majorité de nos collaborateurs est en agence, ce qui nous permet de mieux répondre à vos attentes et de participer quotidiennement à l'amélioration de votre cadre de vie.

UNE CHARTE EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET DU MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Les 5 associations co-signataires de cette charte :

- Confédération Générale du Logement
- Consommation, Logement et Cadre de Vie
- Confédération Nationale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Information Défense
Consommateurs Salariés - CGT

Pour garantir un service de qualité toujours plus efficace, nous avons co-signé avec l'ensemble des associations de locataires qui vous représentent, **une charte qualité d'engagements réciproques.**

6 engagements concrets

Cette charte, issue d'une volonté collective d'améliorer les services et la vie au sein de nos résidences, repose sur 6 engagements concrets :

- Vous assurer une installation confortable dans votre logement.
- Vous garantir un lieu de vie de qualité tout au long de votre location.
- Vous faciliter la vie locative en restant à l'écoute de vos préoccupations.
- Vous certifier un traitement de qualité de vos réclamations.
- Vous accompagner dans votre parcours résidentiel.
- Vous aider à maîtriser vos charges locatives.

Habitat 44 a mis en place **des outils de contrôle** permettant de mesurer et d'évaluer les actions concrètes qui découlent de ces engagements. Votre niveau de satisfaction sera notamment mesuré régulièrement, grâce à des enquêtes spécifiques. Les résultats de ces outils de contrôle seront partagés annuellement avec les associations représentatives des locataires, au sein du Conseil de concertation locative d'Habitat 44.

Cette charte est aussi la vôtre. En vous engageant à nos côtés par le respect de votre logement, de la propreté des parties communes, de la tranquillité de vos voisins ainsi que du travail des entreprises et des salariés d'Habitat 44, vous serez pleinement acteur de cette charte.

Agissons ensemble pour préserver et améliorer la qualité de votre cadre de vie.





HABITAT44



ENGAGEMENT #1

VOUS ASSURER UNE INSTALLATION CONFORTABLE DANS VOTRE LOGEMENT

Habitat 44 vous garantit un logement propre et fonctionnel : le nettoyage complet est effectué systématiquement avant votre arrivée, les équipements et éléments de sécurité sont vérifiés (flexible gaz, détecteurs de fumée...) et le cylindre de la porte d'entrée est changé.

Habitat 44 vous assure un emménagement agréable : nous vous guidons dans vos démarches administratives (aide au logement...) et dans l'utilisation de votre espace client sur notre site internet. Lors de l'état des lieux, nous vous expliquons le fonctionnement des équipements.

Dans le mois suivant, nous revenons à votre domicile pour une **visite de courtoisie afin de vous présenter l'agence d'Habitat 44**, son fonctionnement et vos interlocuteurs. Pour participer à la dynamique du quartier ou favoriser le lien social, Habitat 44 est **partenaire d'associations locales et d'institutions** qui peuvent aussi vous accompagner dans votre installation et vous informer sur votre ville ou votre nouveau quartier.

La liste des associations de locataires présentes sur notre patrimoine est jointe au guide du locataire.

LES ENGAGEMENTS LOCATAIRES #1

Dès mon arrivée, pour être joignable en cas de nécessité, je transmets toutes les informations utiles à Habitat 44 : numéros de téléphone de mon travail, d'un voisin, d'un ami, ainsi que mon adresse de messagerie.





HABITAT44

ENGAGEMENT #2

VOUS GARANTIR UN LIEU DE VIE DE QUALITÉ TOUT AU LONG DE VOTRE LOCATION

Habitat 44 s'engage à un **entretien annuel de vos équipements** (chauffage, ventilation, robinetterie, réception de télévision...). **Incluse dans vos charges locatives**, cette prestation est réalisée en lieu et place du locataire. Dans le cadre de ces contrats d'entretien, **nous contrôlons les prestations des entreprises** en veillant à la qualité et aux délais de leur intervention.

Les espaces communs bénéficient d'un **nettoyage régulier de qualité** avec un entretien des escaliers au minimum une fois par semaine et des halls deux fois par semaine. **La fiche de nettoyage est systématiquement renseignée** par les entreprises ou les collaborateurs d'Habitat 44. **Des contrôles sont réalisés sur site** pour vérifier la bonne exécution des interventions. Enfin, les produits d'entretien et les matériaux de nettoyage **respectent l'environnement**, votre santé et celle des salariés.

LES ENGAGEMENTS LOCATAIRES #2

Je respecte le travail des entreprises et des agents de l'Office. Lorsqu'une entreprise intervient, je signe le bon d'intervention attestant son passage et fais part de mes éventuelles remarques auprès de l'agence. **Je favorise la propreté des parties communes** en déposant mes ordures ménagères, encombrants et déchets dangereux (piles, huile de vidange usagée, peinture...) uniquement dans les lieux autorisés. Je participe ainsi à l'amélioration de mon cadre de vie et à la bonne image de ma résidence.





HABITAT44

ENGAGEMENT #3

VOUS FACILITER LA VIE LOCATIVE EN RESTANT À L'ÉCOUTE DE VOS PRÉOCCUPATIONS

Habitat 44 vous assure disponibilité et accueil de proximité.

Un conseiller en agence est votre **interlocuteur privilégié** tout au long de votre bail afin d'échanger en toute confidentialité. Il vous accompagne en cas de difficultés pour vous proposer les solutions adaptées à votre situation. Proche de chez vous, l'agence peut également intervenir à votre domicile en cas de besoin.

Habitat 44 vous accompagne au quotidien dans votre vie locative.

Pour toute question concernant votre bail, votre agence vous apporte **une réponse personnalisée dans les 15 jours**. Outre les campagnes de sensibilisation sur le respect de la vie en collectivité, Habitat 44 intervient en cas de troubles de voisinage (éventuellement en lien avec les autorités publiques et services de médiations ou partenaires locaux) pour maintenir le bien vivre ensemble au sein de votre résidence.

Habitat 44 privilégie l'information et la concertation.

- Dialogue, le **journal locataires** vous est adressé au minimum 3 fois par an.
- Si vous habitez dans une résidence de plus de 20 logements, **nous proposons une rencontre collective** au minimum une fois par an. Pour les autres résidences, elle peut être organisée à votre demande.
- Vous êtes **systématiquement informé** au minimum 15 jours avant le lancement de travaux importants dans votre résidence. S'ils sont de longue durée, vous êtes convié à des réunions de concertation.
- Un espace locataire vous est dédié sur notre site internet **www.habitat44.org**, pour payer en ligne votre loyer, consulter votre dossier, nous laisser un message....

LES ENGAGEMENTS LOCATAIRES #3

Si je rencontre des difficultés de paiement, j'en parle à Habitat 44 qui peut **me proposer des solutions personnalisées**. Les associations de locataires peuvent également m'aider.

Je lis et je partage les informations d'Habitat 44 avec mes voisins et **je respecte les panneaux d'affichage**.

Mon avis, mes idées peuvent être utiles à l'élaboration des projets.

Je participe donc aux réunions de concertation ou je me fais représenter.

ENGAGEMENT #3





HABITAT44

ENGAGEMENT #4

VOUS CERTIFIER UN TRAITEMENT DE QUALITÉ DE VOS RÉCLAMATIONS

Habitat 44 s'engage à traiter rapidement votre réclamation :

- Vous recevrez un accusé de réception dans un délai maximum de 72h précisant les modalités d'intervention par nos soins ou par une entreprise.
- À tout moment, vous avez la possibilité d'être informé sur votre réclamation. En cas d'absence d'un interlocuteur dédié pour vous répondre, nous nous engageons à vous rappeler sous 48h.

Pour une intervention à votre domicile, l'entreprise, une fois contactée par Habitat 44, vous appelle dans les 24h afin de fixer un rendez-vous pour une intervention dans les 5 jours ouvrés.

Pour toute réclamation concernant les parties communes, une intervention est réalisée sous 48h.

Des entreprises prévues pour répondre aux situations urgentes :

1 h pour les urgences graves, 24h/24 pour une personne bloquée dans un ascenseur et 4h pour déverrouiller les portails automatiques des parkings collectifs.

En-dehors des heures d'ouverture, le soir, les week-ends et jours fériés, un numéro d'astreinte est à votre disposition.

Vous pouvez contacter ce service au 02 40 12 71 00 en cas d'urgence technique (serrure, chauffage, plomberie, électricité...).

Une intervention est lancée immédiatement sauf si l'incident peut être traité à la réouverture des bureaux d'Habitat 44. Nous nous engageons à vous rappeler systématiquement pour vérifier la qualité de la réponse qui vous a été apportée par l'astreinte et intervenir de nouveau si nécessaire.

LES ENGAGEMENTS LOCATAIRES #4

Si je suis concerné par des troubles de voisinage, **j'essaie de résoudre le conflit à l'amiable.** En cas de difficultés, je fais appel à Habitat 44.

Je réponds aux enquêtes de satisfaction d'Habitat 44 afin de **l'aider à améliorer la qualité du service rendu.**

Si je m'absente lors de travaux, **je facilite l'accès à mon logement,** en indiquant à l'agence le nom de la personne à qui je confie mes clés.





HABITAT44

ENGAGEMENT #5

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL

Habitat 44 s'engage à prendre en compte **votre situation personnelle** : nos conseillers sont à votre écoute pour **vous proposer un logement adapté à vos besoins** . Nous réalisons des adaptations pour le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées. Nous accompagnons également **vos demandes de mutation** , notamment en cas de problèmes économiques, de difficultés de santé, d'emploi, de rapprochement familial, d'adaptation du logement à la taille du foyer.

Un conseiller vous accompagnera par une **visite conseil** avant tout départ ou changement vers un autre domicile, pour vous apporter des conseils sur les interventions nécessaires concernant l'état de votre logement, **en préparation de l'état des lieux de sortie** .

LES ENGAGEMENTS LOCATAIRES #5

Besoin d'un autre logement ? Envie de devenir propriétaire ? Changements familiaux ? Je fais part de mes projets à Habitat 44 afin d' **être accompagné dans mon parcours résidentiel** .

ENGAGEMENT #5





HABITAT44

ENGAGEMENT #6

VOUS AIDER À MAÎTRISER VOS CHARGES LOCATIVES

Lors de travaux de construction et de rénovation, Habitat 44 s'engage à atteindre des niveaux élevés de performance

énergétique : choix des matériaux, système de chauffage performant, proximité de la source de chauffage de l'eau sanitaire avec les robinets (douche, lavabo...), éclairage basse consommation des parties communes...

Le maintien d'une facture énergétique raisonnable passe par **des éco-gestes quotidiens**. Nous vous conseillons sur la gestion de vos déchets,

l'utilisation raisonnée de votre chauffage et de l'eau. Lors de la prise en main des équipements de votre logement, Habitat 44 vous renseigne notamment sur l'usage de votre chauffage afin de **vous aider à maîtriser au mieux votre consommation d'énergie**.

Pour limiter le montant des régularisations de charges, nous veillons à calculer vos provisions de charges au plus juste et vous informons des évolutions de votre facturation.

LES ENGAGEMENTS LOCATAIRES #6

J'adopte des gestes simples en faveur de l'environnement : je trie mes déchets, j'économise l'eau, je régule la température des pièces si je possède un thermostat, j'évite de chauffer inutilement... Je peux aussi prendre des conseils auprès des associations de locataires.

ENGAGEMENT #6





HABITAT44

Agence Loire Littoral

1 place Charles Muller
44 350 Guérande
Tél. : 02 40 24 91 54

Agence Coeur de Loire

15 rue d'Arras
Carré des Services
44 800 Saint-Herblain
Tél. : 02 40 46 48 15

2 allée du Lac de Grandlieu
44 400 Rezé
Tél. : 02 40 84 21 93

Agence Loire Vignoble

50 rue Henri Dunant
44 150 Ancenis
Tél. : 02 40 83 11 75

Agence Loire Bretagne

14 rue Jacquard
44 110 Châteaubriant
Tél. : 02 40 81 32 91