



**CHARTE QUALITÉ**



**HABITAT44**

**4 engagements**  
pour garantir la **qualité**  
de nos **services**  
au **quotidien**



# *Pourquoi cette charte ?*

**D**epuis plus de 50 ans, nous construisons et gérons des logements sociaux, au service de toutes les collectivités locales de Loire Atlantique. Notre objectif ? Travailler avec tous nos partenaires pour favoriser un habitat de qualité, économe et respectueux de l'environnement. Que ce soit en locatif ou en accession, la quasi-totalité de nos nouvelles résidences est ainsi certifiée Habitat et Environnement. Parallèlement, les travaux de rénovation que nous menons au sein de notre patrimoine doivent nous permettre d'améliorer le bilan énergétique des logements et donc de favoriser les économies de charges locatives... Enfin, pour améliorer la qualité de service rendu auprès de nos 20 000 résidents, nous menons une politique de proximité renforcée.

Avec nos 4 agences réparties sur le département, et 65 % de nos effectifs en agence, nous voulons en effet répondre au mieux à vos attentes en participant quotidiennement à l'amélioration de votre cadre de vie.



## Une qualité de service renforcée

Le 5 juillet 2007, nous avons signé avec les associations de locataires une Charte Qualité d'engagements réciproques. Cette charte se décline en quatre engagements :

- vous réserver un accueil privilégié,
- mieux vous écouter pour mieux vous satisfaire,
- améliorer la qualité de votre habitat et de votre environnement,
- mieux vous informer pour mieux partager.

Les associations de locataires, partenaires d'Habitat 44 dans l'élaboration de cette charte, vous invitent à y adhérer. En la respectant, vous vous engagez ainsi à nos côtés à favoriser le bien-être de tous.



# *Que se passe-t-il à mon arrivée ?*

## > HABITAT 44 S'ENGAGE À : VOUS RÉSERVER UN ACCUEIL

- 🕒 Nos **4 agences décentralisées** et nos **agents de proximité** sont à votre disposition pour répondre à vos questions.
- 🕒 Dès votre arrivée, nous vous présentons l'agence, vos interlocuteurs et nous vous remettons un **Guide des locataires** mentionnant toutes les informations utiles à votre quotidien.
- 🕒 Nous vous assurons un logement de **qualité propre et sécurisé** :
  - Avant de vous donner les clés de votre logement, un collaborateur de d'Habitat 44 vérifiera le **bon fonctionnement des points lumineux** et des prises électriques.
  - Tous les logements d'Habitat 44 sont équipés de **deux ampoules basse consommation**. Cette démarche répond à la volonté de l'office de favoriser les **économies de charges locatives** et de s'inscrire dans une démarche de **"développement durable"**.
  - Habitat 44 assure la fourniture d'un abattant de toilettes neuf à chaque changement de locataire.
  - Dans les collectifs, le cylindre de serrure de la porte palière sera remplacé, à condition qu'il réponde aux normes standards.
- 🕒 Dans les deux mois qui suivent votre arrivée, Habitat 44 vous proposera un rendez-vous pour vérifier que **votre installation s'est bien déroulée**.



# PRIVILÉGIÉ

*“À mon arrivée, les associations de locataires proposent de m’informer sur mon quartier et de m’accompagner dans mes démarches administratives. Pour les rencontrer, je me renseigne auprès de l’agence.”*

*“Afin d’être joignable en cas de nécessité, je m’arrange pour donner à Habitat 44 toutes les coordonnées utiles (numéros de téléphone de mon travail, d’un voisin, d’un ami, adresse de messagerie internet...).”*



# *Ma demande est-elle bien prise en compte ?*

## > HABITAT 44 S'ENGAGE À : MIEUX VOUS ÉCOUTER POUR

- ④ Nous enregistrons systématiquement toutes vos demandes et, pour les réclamations individuelles, nous vous adressons **un accusé de réception** dans les 72 heures.
- ④ A tout moment, nous pouvons **vous informer sur le suivi** de votre réclamation et sur le délai nécessaire à son traitement.
- ④ En cas d'absence d'un interlocuteur compétent pour vous répondre, **nous vous rappelons** dans les 48 heures.
- ④ Nous faisons respecter les demi-journées de rendez-vous fixées avec vous par l'entreprise, sous peine de pénalités dès lors qu'elles sont prévues dans son contrat.
- ④ Pour favoriser **la confidentialité de nos échanges**, nous pouvons vous recevoir dans un bureau fermé, sur rendez-vous.
- ④ Chaque agence organise une rencontre avec les locataires pour présenter les résultats de **l'enquête de satisfaction** que nous menons tous les trois ans auprès des habitants.
- ④ Habitat 44 vérifie la bonne exécution des contrats d'entretien annuels des équipements et fixe **des délais contractuels d'intervention** pour les urgences : 1 heure, 24 h/24, pour une personne bloquée dans un ascenseur, 4 heures pour déverrouiller les portails automatiques des parkings collectifs...
- ④ **En cas d'urgence** (serrure, plomberie, chauffage, électricité et réseau des eaux usées), **un numéro d'astreinte** est à votre disposition du vendredi 18 h au lundi 8 h, les jours fériés et jours de fermeture exceptionnelle de l'office. Ce numéro est affiché dans le hall de votre immeuble.

*“Si je rencontre des difficultés de paiement ou si je suis concerné par des troubles de voisinage, j'en parle à Habitat 44, qui peut me proposer des solutions.”*



## MIEUX VOUS SATISFAIRE

*“Lorsqu'une entreprise intervient, je signe le bon d'intervention attestant son passage et fais part de mes remarques éventuelles sur ce document et auprès de l'agence. Je précise le non-respect des rendez-vous proposés par l'entreprise.”*



*“En cas de nécessité (travaux...), je facilite l'accès à mon logement aux services d'entretien en communiquant systématiquement à l'agence le nom d'un parent, d'un voisin ou d'un ami disponible, auquel j'ai confié les clés.”*

# *Comment protéger mon cadre de vie ?*

## > HABITAT 44 S'ENGAGE À :

# AMÉLIORER LA QUALITÉ DE DE VOTRE ENVIRONNEMENT

- ⌚ L'office préserve **la qualité des espaces verts et des parties communes**, soit par le biais de ses agents de proximité, soit par des contrats passés avec des entreprises. Des affiches dans les halls vous informent de leurs prestations et des jours de passage.
- ⌚ Pour éviter les dépôts sauvages, nous vous indiquons les lieux et dates d'enlèvement des encombrants.
- ⌚ Lors des travaux de rénovation, nous nous engageons à améliorer **le bilan énergétique des logements**, voire à modifier le système de chauffage afin d'alléger les charges locatives.
- ⌚ Habitat 44 agit quotidiennement pour préserver les sources d'énergie :
  - sur la quasi totalité de nos nouvelles résidences, nous construisons avec le label **Habitat et Environnement**, qui garantit une construction de qualité durable et économe visant la maîtrise des charges locatives.
  - aux côtés des collectivités qui s'engagent, nous participons activement à la collecte sélective en mettant à votre disposition des points "tri", des containers, etc.
  - nous vous informons régulièrement (journal locataires, dépliants...) sur les gestes à adopter au quotidien pour protéger notre environnement.



*“En respectant les entreprises qui travaillent pour Habitat 44, les agents de l’office et le travail qu’ils réalisent, je participe à l’amélioration de mon cadre de vie et à la bonne image de ma résidence.”*

## VOTRE HABITAT ET

*“Je m’engage à déposer mes ordures ménagères, les encombrants et les déchets dangereux (piles, huile de vidange usagée, peinture...) uniquement sur les lieux autorisés ; je favorise la propreté des parties communes.”*



*“J’adopte des gestes simples en faveur de l’environnement : je trie mes déchets, j’économise l’eau, j’aère régulièrement mon logement, j’évite de chauffer inutilement quand la température extérieure est clémente, je régule la température des pièces (si thermostat) pour éviter une production de chaleur inutile...”*



# *Comment me tenir informé ?*

## > HABITAT 44 S'ENGAGE À : MIEUX VOUS INFORMER

- ④ Que ce soit auprès des agents de proximité ou des agences, vous trouverez toujours un **interlocuteur disponible** pour vous expliquer nos projets et la vie de votre immeuble.
- ④ Tous les deux mois, "**Dialogue**", **votre journal**, vous informe sur votre quotidien, votre résidence, et votre agence.
- ④ Avant tout lancement de travaux importants, vous êtes systématiquement **concertés et informés des décisions**.
- ④ Un mois avant le démarrage du chantier, un courrier ou une affiche vous informe sur les travaux de rénovation.
- ④ Pour vous permettre de suivre régulièrement l'état d'avancement des travaux, toute opération de réhabilitation est accompagnée de réunions d'information et d'un bulletin "Info travaux" spécifique à votre résidence.



## POUR MIEUX PARTAGER

*“Je respecte les panneaux d’affichage, je les lis et je partage les informations avec mes voisins.”*

*“Mon avis, mes idées peuvent être utiles à l’élaboration des projets. Je participe donc aux réunions de concertation ou je me fais représenter.”*



## Contacts

### **Agence Loire Littoral**

1 place Charles Muller - 44350 Guérande

Tél. : 02 40 24 91 54

### **Agence Loire Bretagne**

14 rue Jacquard - 44110 Châteaubriant

Tél. : 02 40 81 32 91

### **Agence Loire Vignoble**

50 rue Henri Dunant - 44150 Ancenis

Tél. : 02 40 83 11 75

### **Agence Cœur de Loire**

- 19 rue de la Chicotière - 44800 Saint Herblain

Tél. : 02 40 46 48 15

- 2 allée du Lac de Grandlieu - 44400 Rezé

Tél. : 02 40 84 21 93

### **Siège**

3 Bd Alexandre Millerand

BP 50432 - 44204 Nantes Cedex 02

Tél. : 02 40 12 71 00