

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE 3F

Pour l'accueil des nouveaux locataires

- Le logement est vidé de tous les objets laissés par les précédents locataires (logement, cave et parking).
- Le logement est mis au propre avant l'installation des nouveaux locataires (Abattant des WC neuf, équipements sanitaires détartrés et désinfectés, sols et vitres nettoyés).
- Les équipements sont contrôlés et remis en état (Robinetterie, électricité, gaz, serrures de la porte palière et des annexes).
- Un guide du locataire est remis à chaque nouveau locataire.
- Une visite de courtoisie est proposée dans les 2 mois qui suivent l'installation.

Pour l'amélioration et l'entretien du cadre de vie

- Les parties communes et les abords des résidences sont régulièrement entretenus et maintenus propres.
- Un contrôle de la propreté des parties communes est effectué sur place en cas de contestation par les locataires, les actions correctives nécessaires sont ensuite mises en œuvre rapidement.
- Les produits ménagers utilisés sont respectueux des personnels, des habitants et de l'environnement.
- Les prestations d'entretien ménager à réaliser ainsi que les fréquences de réalisation sont affichées dans les halls d'entrée des résidences.
- En cas de panne, les ascenseurs sont remis en service dans le délai maximal de 72 heures.
- Les personnes bloquées dans un ascenseur sont libérées dans le délai maximal de 45 minutes.
- Toutes les cabines d'ascenseur sont équipées d'une liaison téléphonique bidirectionnelle (en cours de mise en place).
- En cas de travaux, une information systématique est faite auprès des locataires au moins 15 jours avant leur démarrage.
- Les prestations des entreprises qui réalisent les travaux d'entretien courant dans les résidences sont évaluées à chaque intervention.

Pour la gestion des demandes clients

- Un numéro de téléphone est mis à la disposition des locataires pour les demandes administratives et techniques, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.
- Un numéro de téléphone est mis à disposition pour les urgences le week-end, du vendredi 18h au lundi 8h, et les jours fériés (incendie ou explosion, panne d'électricité dans l'immeuble, fuite d'eau dans les parties communes, engorgement des canalisations d'eaux usées de l'immeuble, dégâts liés aux intempéries, panne d'antenne collective de télévision).
- Les courriers de réclamation sont traités et les réponses envoyées dans le délai maximal de 10 jours calendaires.
- Les demandes de travaux d'adaptation des logements des personnes âgées ou handicapées sont étudiées et les réponses d'acceptation ou de refus envoyées dans le délai maximal de 30 jours calendaires.
- Les demandes de changement de logement des familles en sur- ou sous-occupation sont étudiées et les réponses d'acceptation ou de refus envoyées dans le délai maximal de 30 jours calendaires.

Pour la participation des habitants

- Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 2 ans auprès d'un échantillon représentatif de locataires.
- Une enquête de satisfaction est réalisée systématiquement auprès des nouveaux locataires 3 mois après leur installation et un contact individuel est pris si une insatisfaction est déclarée sur la plomberie, l'électricité ou le chauffage.
- Une enquête de satisfaction est réalisée systématiquement auprès des locataires 3 mois après des travaux de réhabilitation et un contact individuel est pris si une insatisfaction est déclarée concernant les travaux réalisés dans le logement.
- Des réunions de concertation se tiennent avec les habitants sur les projets de travaux ayant un impact sur le cadre de vie.
- Des réunions des Conseils Départementaux de Concertation Locative dans lesquels siègent des représentants des locataires se tiennent 2 fois par an. Elles traitent de tous les sujets intéressant la vie des résidences, les conditions d'habitat, le cadre de vie et la maîtrise des charges locatives.

Pour le départ des locataires

- Une visite conseil est proposée systématiquement aux locataires au moins 15 jours avant leur départ pour fournir les informations sur les travaux de remise en état et préciser les conditions de réalisation de leur état des lieux de sortie.
- La liquidation de compte est envoyée dans le délai maximal de 60 jours après le départ.

