

L'écoute

Nous prenons en charge vos sollicitations par le biais :

- Du Centre Relations Clients pendant les heures d'ouverture.
- De votre Gestionnaire de Vie Locative, interlocuteur privilégié.
- De Mon agence en ligne, accessible depuis chez vous 7j/7 et 24h/24.
- D'un service d'astreinte pour les urgences techniques uniquement en dehors des heures d'ouverture, qui prend en charge vos appels concernant :

- Les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes
- Les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations...

Nous mesurons votre satisfaction par le biais d'enquêtes dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

La réactivité

- Accusé réception (AR) de votre demande de logement sous 12 jours.*
- Information des suites de votre demande dans les 3 jours* suivant la CALEOL**.
- Vos sollicitations/ réclamations écrites (d'ordre technique, financier, administratif, ou liées au nettoyage) font l'objet d'une réponse dans les 12 jours* sous forme :
 - d'une réponse favorable immédiate ou refus motivé de leur non prise en compte
 - à défaut, d'un engagement à traiter la sollicitation sous 30 jours en précisant le nom du responsable du suivi.
- AR de prise en charge de votre dossier d'adaptation de logement (handicap, vieillissement) sous 12 jours.*

- Demandes d'intervention technique en heures ouvrées, une première action est engagée :
 - Sous 24h si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause
 - Sous 3 jours pour les anomalies graves
 - Sous 10 jours pour les anomalies courantes
 - Et dans les délais propres à chaque contrat d'entretien
- Pour les troubles de voisinage, mise en place d'une procédure adaptée lors d'un signalement écrit avec AR sous 12 jours.*

L'accompagnement

Lors de votre recherche de logement :

- Une agence commerciale située en centre-ville réserve un accueil sans rendez-vous aux nouveaux clients.
- Avant passage en CALEOL, réalisation d'un entretien découverte pour mieux cerner vos attentes.

À la signature du bail / état des lieux d'entrée :

- Proposition de traiter en ligne votre dossier de demande d'aide au logement et le transmettre directement à la CAF.
- Remise d'ampoules basse-consommation lors de l'entrée dans les lieux si elles ne sont pas déjà présentes.
- Une visite de courtoisie vous est proposée. Réalisée par le Gestionnaire de Vie Locative dans le trimestre suivant votre arrivée, pour faire le point sur votre installation et aborder les dernières questions que vous vous posez.

Lors de la vie dans votre location :

- En cas de difficultés de paiement de loyer, nous recherchons ensemble les solutions les plus adaptées à votre situation grâce à un accompagnement personnalisé.
- Contrat robinetterie : il s'agit d'un service d'entretien des robinetteries de votre logement (visite annuelle préventive et interventions curatives si besoin).
- Dispositif « fidélisation » : sur demande écrite, et après examen en Commission des Relations avec les Locataires (CRC) de votre éligibilité aux critères, possibilités d'aide pour la réfection des embellissements de votre logement.
- Nous contribuons, seuls ou en partenariat, à la qualité de vie dans les quartiers.

Lorsque vous quittez votre logement :

- À la réception de votre congé, proposition d'une visite conseil avant état des lieux, afin de vous aider à préparer votre départ dans les meilleures conditions et éviter la facturation de réparations locatives.

La communication

- Nous communiquons sur notre site internet :
 - Nos règles d'attribution de logements
 - Le nom des administrateurs locataires élus vous représentant
 - Le Plan de Concertation Locative
 - Les coordonnées locales de vos associations de locataires
 - Le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation HLM
 - Et la liste des biens proposés à la vente.
- Un guide pratique de votre logement vous est remis lors de la signature de votre bail, ainsi qu'un guide des réparations locatives.

- Nous affichons dans chaque hall les numéros utiles (Centre Relations Clients, astreinte technique...), ainsi que le planning et les fréquences de nettoyage des parties communes dans l'immeuble.
- En cas de travaux programmés dans votre logement ou votre résidence (Gros Entretien – Grosses Réparations, réhabilitations), nous vous informons au plus tard 8 jours avant leur démarrage.
- Concertation régulière avec les représentants des associations de locataires assurée par le biais de Conseils de Concertation Locative et de rencontres diverses avec les amicales.

La sécurité

Avant votre emménagement :

- Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ont fait l'objet d'une vérification par du personnel qualifié.
- Le détecteur de fumée a été contrôlé. S'il n'est pas présent, il vous est remis lors de l'état des lieux.
- Nous changeons le cylindre de serrure de votre porte palière.

Après votre emménagement :

- Vous bénéficiez d'une maintenance annuelle des équipements du logement (ventilation, production de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire...).
- Nous réalisons, a minima chaque trimestre, un contrôle sécurité des équipements des parties communes de votre immeuble.



*jours calendaires

** Commission d'Attribution des Logements et de l'Étude d'Occupation des Logements

La propreté

Dans votre logement :

- Nous effectuons un contrôle propreté avant votre emménagement.

Sur l'ensemble des immeubles :

- Une prestation de nettoyage est réalisée au moins une fois par semaine au niveau des parties communes et des abords. Elle fait l'objet d'un contrôle régulier. En cas de non-conformité, mise en place d'un plan d'action.

L'évaluation des prestataires

- Nous sélectionnons les prestataires qui interviennent dans votre résidence. Ces derniers répondent aux exigences de la commande publique.
- Les prestataires sont évalués par le biais de contrôles et par la mesure de la satisfaction client a minima une fois par an et nous présentons le bilan de ces évaluations à vos représentants.
- Les rendez-vous avec les collaborateurs et/ou prestataires sont respectés et ne peuvent être annulés le jour même sauf cas de force majeure.
- Nos collaborateurs et/ou prestataires intervenant sur place sont identifiables (carte professionnelle, tenue, bon de commande...).
- Le personnel intervenant à votre domicile doit veiller à faire preuve de courtoisie.
- Nos collaborateurs et/ou prestataires nettoient la zone de chantier après chaque intervention (parties communes, logement).

À NOTER

Le locataire s'engage de son côté à respecter ses devoirs en matière de paiement de loyer, mais aussi de propreté, de tranquillité et de civisme pour garantir le bien vivre ensemble.

Tant les locataires que les collaborateurs de Territoire Habitat sont engagés à établir des relations sereines et courtoises, dans le respect des obligations et des droits de chacun.

Unité Territoriale Nord

23, avenue des Frères Lumière à Belfort
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

Unité Territoriale Est

24 bis, rue Gaston Defferre à Belfort
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

Unité Territoriale Ouest

2, place Robert Schuman à Belfort
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

 **TERRITOIRE
Habitat**
Bien plus qu'un logement

44 bis, rue Parant • CS 40189 • 90004 Cedex • Tél. 03 84 36 70 00

www.th90.fr   

Territoire Habitat est certifié Quali'Hlm depuis 2018 et dans ce cadre, a formé et sensibilisé ses collaborateurs à la qualité de service

NOS 7 ENGAGEMENTS QUALITÉ



 **TERRITOIRE
Habitat**
Bien plus qu'un logement

 **quali
hlm**
La qualité de service
en actions et en preuves