



## Charte d'engagement qualité de services

Pour la gestion de nos logements,  
nous nous engageons à...

### 1 | VOUS GARANTIR UN EMMÉNAGEMENT SEREIN DANS UN LOGEMENT DE QUALITÉ, AVEC :

- Des logements reloués en bon état de propreté.
- Une vérification de la robinetterie, de la ventilation et des éléments électriques apparents.
- Des explications personnalisées sur le fonctionnement des équipements.
- Un contrôle périodique des chaudières individuelles ainsi que des installations électriques et de gaz.

### 2 | RESTER EN CONTACT AVEC L'ESPACE LOCATAIRE

- Téléchargez l'application pour :
  - payer en ligne,
  - consulter et télécharger vos documents (contrats, avis d'échéances, quittances...),
  - déposer une réclamation 24 h / 24 et 7 j / 7,
  - échanger en direct avec votre conseiller.

### 3 | RESTER À VOTRE ÉCOUTE TOUT AU LONG DE VOTRE LOCATION

- Des moyens de contact variés, adaptés aux besoins de chacun (espace locataire, téléphone, mail, SMS, courrier, agence de proximité...).
- Une prise en charge de vos demandes dans un délai de 2 jours (traitement et modalités de délai de l'intervention).
- Un numéro d'appel joignable 7j/7 et 24h/24 pour signaler toute situation d'urgence en dehors des horaires d'ouverture de votre agence: **09 69 327 327**.

### 4 | MESURER VOTRE SATISFACTION POUR AMÉLIORER TOUJOURS PLUS NOS SERVICES

- Une enquête en continu auprès de tous les nouveaux locataires.
- Une enquête annuelle auprès des locataires en place.

### 5 | VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL EN CAS DE HANDICAP OU DE MOBILITÉ RÉDUITE

- Une réponse dans un délai de 30 jours à vos demandes d'adaptation du logement, pour les personnes âgées ou en situation de handicap.
- Si l'adaptation du logement n'est pas faisable financièrement ou techniquement, un accompagnement adapté à votre situation pour une solution sur-mesure.

### 6 | ÊTRE À VOS CÔTÉS EN CAS DE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE

- Un accompagnement personnalisé auprès des nouveaux locataires, notamment pour mobiliser les aides financières envisageables.
- Des modalités de paiement et des dates de prélèvement adaptées à votre situation.
- Une possibilité d'échéancier pour le paiement du loyer en cas d'incident financier ponctuel.
- Un rendez-vous personnalisé en cas de changement de situation affectant durablement vos capacités financières, afin d'envisager des solutions: recherche d'aides financières, adaptation des dates de prélèvement, des modalités de paiement, possibilité de changer de logement...

### 7 | VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Un référent dédié à la mobilité professionnelle dans chaque filiale du groupe Action Logement vous accompagne dans votre recherche d'appartement et votre arrivée dans une nouvelle ville. Vous pouvez bénéficier de cet accompagnement si vous êtes:
  - titulaire d'un bail Néolia,
  - en CDI ou susceptible de bénéficier d'un CDI avec mutation professionnelle,
  - si le trajet entre le nouveau lieu de travail et le logement dépasse 70 km ou 1h30.

Vous êtes concerné ? Contactez le **03 81 991 619**.