

NOS **10**
ENGAGEMENTS



Auvergne Habitat 

Groupe ActionLogement

CHARTRE QUALITÉ

Parce que votre satisfaction est notre priorité et pour vous garantir une qualité de vie au quotidien dans nos logements, nous nous engageons à :



Vous orienter et vous informer à chaque étape de votre demande de logement

- Depuis votre demande de logement jusqu'à la signature de votre bail, **nous vous accompagnons dans vos démarches** (conseils personnalisés sur votre recherche, dossier APL, aides à l'accès au logement).
- Pour la signature de votre bail, **un rendez-vous privilégié est organisé** avec votre chargé de clientèle.



Vous garantir un emménagement serein dans un logement de qualité

- Nos logements sont **reloués en bon état de propreté**.
- Une **vérification complète de la robinetterie** est effectuée avant votre entrée dans les lieux.
- Le **cylindre de la porte d'entrée est changé** pour votre arrivée.
- Vous disposez de **20 jours pour nous signaler tout dysfonctionnement** à compter de l'arrivée dans votre nouveau logement.
- **Des explications personnalisées sur le fonctionnement des équipements** vous sont données lors de l'état des lieux d'entrée.
- Nous réalisons **un contrôle périodique des chaudières individuelles** ainsi que des **installations intérieures d'électricité et de gaz**.



Vous garantir la propreté des espaces communs

- Nous organisons **le nettoyage régulier des locaux communs et espaces extérieurs** grâce à nos gardiens, employés d'immeuble et/ou prestataires.



Rester à votre écoute et vous informer tout au long de votre location

- Bailleur de proximité, vous avez à votre disposition **des moyens de contact variés et adaptés aux besoins de chacun** : accueil en agence, téléphone, courrier, extranet locataire, gardiens.
- Nous vous proposons **un accueil personnalisé** avec ou sans rendez-vous.
- **Un service d'astreinte** est disponible 7j/7 et 24h/24 pour signaler toute situation d'urgence technique (en dehors des heures d'ouverture).
- Toute **demande technique fait l'objet d'un accusé de réception** personnalisé par un envoi mail ou SMS sous 48h.
- Nous **vous informons régulièrement sur nos actions et actualités** dans le magazine des locataires Ah! le mag et sur l'espace locataire.
- En cas de **travaux d'entretien dans votre immeuble, un affichage est systématiquement effectué**.
- **Des outils et guides pour vous faciliter la vie dans votre logement** sont à votre disposition en agence ou sur votre espace locataire.



Faciliter votre parcours client grâce aux nouveaux services numériques

- Nous mettons à votre disposition un **espace locataire personnalisé et sécurisé** et accessible depuis votre ordinateur, tablette ou mobile.
- **L'espace locataire vous permet** de payer en ligne votre loyer, consulter et télécharger vos avis d'échéance, formuler tout type de demandes à tout moment, ...



Être à vos côtés en cas de difficultés financières

- En cas de **fragilité financière**, un interlocuteur dédié vous propose **un accompagnement personnalisé** avec la possibilité d'adapter à votre situation les modalités de paiement et dates de prélèvement, la mise en contact avec les services sociaux compétents et la mobilisation d'aide.
- En cas **d'incident de paiement ponctuel, un échéancier** pour le règlement de votre loyer **peut être mis en place**.



Vous accompagner en cas de handicap ou de perte de mobilité

- Nous **étudions et répondons sous trente jours à toutes les demandes d'adaptation** des équipements de votre logement, à réception d'une demande justifiée.
- En cas d'impossibilité technique ou financière d'adapter votre logement, **nous facilitons votre mutation vers un logement plus adapté** à vos besoins.



Vous accompagner dans votre mobilité professionnelle

- Pour les salariés du secteur privé, **un référent dédié à la mobilité professionnelle** vous accompagne dans votre recherche de logement au sein du parc Action Logement et votre arrivée dans votre nouvelle ville.



Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

En cas de souhait de mutation dans notre patrimoine :

- **nous étudions votre projet** en prenant en compte votre situation familiale, professionnelle et financière.

En cas de projet de devenir acquéreur :

- nous proposons **des logements à la vente dans le neuf ou dans l'ancien à des conditions préférentielles** et avec des garanties en cas d'accident de la vie,
- **une équipe dédiée vous accompagne** dans votre projet d'acquisition jusqu'à la signature de l'acte chez le notaire.



Préparer votre départ pour une sortie sans surprise

- **Nous réalisons avec vous une pré-visite de votre logement** afin de vous apporter des conseils sur l'état attendu de votre logement pour l'état des lieux de sortie.

La qualité de service est une préoccupation de tous les bailleurs et notamment des ESH (Entreprises Sociales pour l'Habitat) du groupe Action Logement. Notre charte qualité présente 10 engagements qui reflètent notre travail quotidien et nos ambitions quant aux services fournis à nos locataires.

Elle sera amenée à évoluer selon vos attentes et vos besoins relevés par les enquêtes de satisfaction ou suivant la mise en place de nouveaux services.



Auvergne Habitat 
Groupe ActionLogement

16, boulevard Charles-de-Gaulle - BP 70296 - 63008 Clermont-Ferrand - cedex 1

www.auvergne-habitat.fr