

ANGERS HABITAT S'ENGAGE



Afficher nos engagements « Qualité »

Angers Habitat a souhaité par ce document afficher ses engagements pour mieux satisfaire, au quotidien, ses clients, locataires de l'Office public de l'habitat.

Au-delà de la simple relation qui lie l'Office à sa clientèle, via le logement fourni et le bail de location, les habitants attendent un service de Qualité pour « mieux vivre son logement ».

Avec l'ensemble des collaborateurs, nous vérifions grâce à des enquêtes régulières la satisfaction de notre clientèle. A partir des résultats obtenus année après année, qui confirment l'attachement des locataires aux différents services que fournit Angers Habitat, nous avons voulu aller plus loin encore, en présentant en 6 engagements, les 36 points sur lesquels nous pouvons accroître ce service et la qualité attendue.

Nous souhaitons ainsi garantir l'écoute et la prise en considération, en toute transparence, des attentes exprimées par nos clients et assurer notre volonté de progresser et satisfaire l'ensemble de nos locataires.

L'équipe d'Angers Habitat
à votre service





LA QUALITÉ
de service
en 36 points

Nos engagements

- 1** Dans **vos démarches**
- 2** A votre **écoute**
- 3** Pour votre **confort, votre sécurité**
- 4** **Nos services, au jour le jour**
- 5** **Nos réponses à vos difficultés**
- 6** Notre attachement à l'**environnement**



Notre accompagnement dans vos démarches

de votre demande à votre départ, nous
vous accompagnons en toute transparence

- 1 ■ Pour déposer votre demande et aménager dans votre logement : **aucun frais de dossier, ni de frais d'agence.**
- 2 ■ Nous accusons réception dans un délai de 8 jours du dépôt en nos bureaux de votre dossier de demande de logement.
- 3 ■ Grâce au fichier commun départemental, vous pouvez déposer votre demande, la compléter et la modifier via internet.
- 4 ■ Votre demande de logement effectuée, vous pouvez bénéficier dans l'ensemble de nos agences et à notre accueil téléphonique, d'une information jusqu'à la décision d'attribution.
- 5 ■ A votre demande, **un entretien** peut être organisé avec vous pour étudier et prendre en compte vos besoins, comprendre votre situation et préciser vos souhaits.
- 6 ■ Avant votre départ, une **Visite Conseil** peut être réalisée à votre demande, afin de vous informer du montant des éventuelles réparations ou remises en état de votre logement.
- 7 ■ Angers Habitat vous informe immédiatement à la fin de votre état des lieux, du montant des indemnités éventuelles.



À votre écoute

nous restons à votre écoute et vous informons tout au long de votre parcours

- 8** ■ A la signature de votre bail, notre chargé de clientèle vous remet le **guide du locataire**. Vous y trouverez de nombreuses informations pratiques : les droits et les devoirs de chacun, qui appeler en cas de problèmes, comment régler votre loyer, quels sont les travaux à votre charge.
- 9** ■ **Un numéro de téléphone unique** pour joindre le siège et les 4 agences.
- 10** ■ Angers Habitat, par le biais de ses équipes de proximité, met à votre disposition **un service complet « près de chez vous »** (attribution, gestion locative, pré-contentieux, entretien courant, nettoyage, voisinage ...).
- 11** ■ Un service d'urgence 24/24 prend en charge **vos appels** concernant les problèmes que vous pourriez rencontrer, sur le chauffage collectif, le fonctionnement des ascenseurs, les ouvertures et fermetures des portes automatiques de garage, les écoulements de canalisation, ainsi que tous les problèmes portant atteinte à la sécurité des biens et des personnes.
- 12** ■ Angers Habitat vous informe (et vous consulte pour les travaux de réhabilitation) des travaux qui seront réalisés dans votre logement : déroulement, planning... (au moins 15 jours avant le début des travaux).
- 13** ■ Pour vos travaux d'entretien courant, nous vous transmettons le nom et les coordonnées d'une entreprise, afin que vous puissiez prendre le rendez-vous qui vous convient le mieux.
- 14** ■ Angers Habitat réalise régulièrement des enquêtes de **satisfaction** (enquête générale, enquête entrant, enquête suite chantier...) pour mesurer votre satisfaction.



Votre confort, votre sécurité

nous garantissons des contrôles sur de nombreux équipements

- 15** ■ À votre entrée dans les lieux, l'abattant WC, le flexible de douche et la douchette, sont **systématiquement remplacés**. Une réfection systématique des joints silicones est réalisée.
- 16** ■ Pour **vosre sécurité**, votre logement est équipé d'un tuyau de gaz souple à garantie illimitée.
- 17** ■ La robinetterie et les installations de VMC sanitaire sont **vérifiées** tous les 2 ans.
- 18** ■ Nous garantissons des contrôles annuels par les prestataires : chaudière individuelle et collective, VMC gaz.
- 19** ■ Nous surveillons nos installations de chauffage (télégestion) et nous nous engageons à intervenir sous 2 heures en cas de panne totale.
- 20** ■ En cas de panne générale d'**ascenseur**, nous nous engageons à **intervenir sous 2 heures**. Si un usager est bloqué, l'intervention est réalisée sous 30 minutes.
- 21** ■ Nous garantissons des contrôles mensuels sur la sécurité du bâti.
- 22** ■ Nous garantissons des **contrôles hebdomadaires** sur les jeux et les équipements sportifs.
- 23** ■ Nous évaluons chaque année les entreprises du marché d'entretien courant sur la base de critères de qualité portant au minimum sur : la relationnel, la réactivité, la qualité des interventions, l'astreinte, la facturation.



Nos services au jour le jour

nos services sont réguliers et garantis

- 24** ■ En cas de trouble de voisinage, vous trouverez un appui auprès de votre agence qui pourra, si besoin, saisir le chargé de médiation d'Angers Habitat.
- 25** ■ Toute réclamation par courrier fait l'objet d'une **prise en compte sous 15 jours**. Selon la nature du problème, la prise en compte peut consister en un courrier, un appel téléphonique, un mail, un rendez-vous, un diagnostic, une prise de mesures conservatoires, se rendre sur place et laisser un avis de passage, passer une commande de travaux, réaliser des travaux.
- 26** ■ Dans chaque hall d'immeuble, le planning de nettoyage et les fréquences des interventions sont affichés.
- 27** ■ Angers Habitat intervient au moins deux fois par semaine pour le **nettoyage des halls d'entrée**.
- 28** ■ Nous procédons régulièrement à des contrôles du nettoyage dans les parties communes pour vérifier la bonne exécution, notamment de nos prestataires.



Nos réponses à vos difficultés

nous vous proposons une gamme de services +

- 29 ■ Angers Habitat s'engage à organiser **un service de portage** en cas d'immobilisation de l'ascenseur supérieure à 6 jours.
- 30 ■ Angers Habitat étudie toutes **les demandes d'adaptation de logement** liées au handicap et au vieillissement, lors d'une commission mensuelle. Si la commission valide la demande d'adaptation, les travaux sont pris en charge par Angers Habitat.
- 31 ■ En cas de difficultés de paiement, Angers Habitat vous reçoit et recherche avec vous la solution la plus adaptée à votre situation.



Notre attachement à l'environnement

nous promovons le développement durable et les économies de charges

- 32 ■ Tous les logements neufs sont équipés **de sanitaires économisant l'eau.**
- 33 ■ Toutes les parties communes sont équipées d'**ampoules nouvelle génération.**
- 34 ■ Angers Habitat participe à l'investissement et à l'entretien des moyens mis à disposition pour réaliser le **tri sélectif.**
- 35 ■ Angers Habitat met en place une gestion **« raisonnée »** des espaces verts.
- 36 ■ Angers Habitat construit et réhabilite des logements maîtrisant la consommation d'énergie.

ANGERS HABITAT

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT



Tous types de logements locatifs, du T1 au T7, logements individuels, collectifs et semi-collectifs : 12000 logements.

L'Office construit, gère et entretient un patrimoine réparti sur 12 communes de l'agglomération Angers Loire Métropole avec :

- Une grande diversité d'opérations : du pavillon à la résidence, du petit ensemble au grand quartier, proposées à toutes catégories de ménages.
- De nombreuses réalisations pour des clientèles spécifiques, résidences pour personnes âgées (9), pour étudiants (10), pour jeunes travailleurs (2), pour personnes handicapées, résidences sociales et adaptées.
- Des locaux commerciaux, bureaux et commerces, parking et garages (4 500)
- 230 collaborateurs répartis sur 4 agences décentralisées, et du personnel de proximité sur tous les quartiers.
- 23 administrateurs, élus sur le territoire d'intervention, représentants des collectivités, des élus des locataires (associations représentatives).

Angers Habitat, c'est aussi :

- Des équipements rénovés en continuité
- 240 ascenseurs
- 4100 chaudières individuelles
- 130 chaufferies collectives
- Des canalisations remplacées, des milliers de portes et fenêtres changées tous les ans
- 940 entrées à nettoyer
- 46 hectares d'espaces verts entretenus
 - 1000 locataires régulièrement consultés sur la satisfaction client
 - 28 000 heures de travail en chantier d'insertion
 - Des aires de jeux pour enfants, etc...
 - plusieurs programmes d'accèsion à la propriété

des logements pour tous



CONTACTS

Un numéro de téléphone pour répondre à toutes vos questions

02 41 23 57 57

Contact mail

office@angers-habitat.fr

NOS AGENCES

Elles sont ouvertes au public **du lundi au vendredi**
de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h

Agence des Deux Rives, 31 boulevard Clémenceau, Angers

Agence des Deux Croix, 12 boulevard des Deux-Croix, Angers

Agence des Deux Lacs, 3bis rue Pierre Gaubert, Angers

Agence des Deux Roses, 11 rue André Maurois, Angers

Retrouvez votre office sur

www.angers-habitat.fr

ANGERS HABITAT **S'ENGAGE**



4 rue de la Rame - BP 70109
49101 Angers cedex 02
T : 02 41 23 57 57 - F : 02 41 23 57 50

www.angers-habitat.fr