Sarthe Habitat s'engage





Sarthe Habitat s'engage à travers sa charte de qualité de service à assurer votre satisfaction tout au long de votre parcours de locataire. De votre demande de logement à votre départ, nous vous accompagnons afin de vous offrir des services de qualité.



1. Vous loger en toute sérénité



2. Être en contact régulièrement avec vous



3. Vous informer des travaux planifiés dans votre logement et/ou votre immeuble



4. Traiter vos demandes d'interventions techniques dans les meilleurs délais



5. Vous écouter pour évaluer notre qualité de service au quotidien



6. Engager toute action nécessaire pour assurer votre tranquillité



7. Vous accompagner durant toutes les étapes de la vie



 δ . Préparer votre départ

VOUS LOGER en toute sérénité



Agir pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement:

Nous facilitons votre installation par :

- > Une aide à la constitution de votre **demande d'aide au logement** et nous transmettons le dossier directement à la CAF ou MSA.
- > Un **livret d'accueil** expliquant la bonne utilisation des équipements et toutes informations utiles pour votre installation ainsi qu'une **liste des entreprises** intervenant dans le cadre de l'entretien de vos équipements (VMC, chaudière, robinetterie).
- > Pour tous les locataires occupant un logement BBC (Bâtiment Basse Consommation) nous nous déplaçons à votre domicile pour vous remettre un *livret vert* et expliquer le fonctionnement de tous les équipements liés aux énergies (chaudières, convecteurs, thermostat

d'ambiance...).

> Une **liste des services utiles** (collecte des ordures ménagères, déchetterie, circonscription sociale, CCAS, CLIC...).

Nous procédons au changement des cylindres de serrure de la porte d'entrée, quand le système le permet.

Lors de l'état des lieux entrant, **nous validons ensemble la liste des travaux** qui seront pris en charge par Sarthe Habitat.

Assurer la sécurité des biens et des personnes :

Pour tout problème relevant de la sécurité des personnes et des biens, vous bénéficiez d'un **service d'astreinte, 7 jours sur 7,** que vous pouvez joindre en dehors de nos heures d'ouverture au **02 43 24 08 04.**





Une équipe compétente pour vous accueillir :

> Une équipe interne de **téléconseillères** est à votre disposition pour vous accueillir, vous écouter, prendre en compte vos demandes et y répondre le plus rapidement possible :

de **8h30** à **17h30** du lundi au vendredi au **02 43 43 72 72.**

> Sur notre site web:

www.sarthe-habitat.fr

une fonction nous permet de vous contacter par téléphone si vous le demandez.



Des agences proches de chez vous :

> Pour favoriser la proximité avec nos locataires, Sarthe Habitat dispose de **6 agences** et **4 bureaux de proximité** sur le département.

Des outils de communication à votre disposition :

- > 3 fois par an vous recevez le **Bien Vivre en Sarthe**, le journal des locataires, dans votre boîte aux lettres vous permettant de suivre toutes les actualités de Sarthe Habitat.
- Nous adresser un mail à :

we bmaster@sarthe-habitat. fr

> Consultez notre site web:

www.sarthe-habitat.fr

et demandez l'ouverture d'un compte personnel à **webmaster@sarthe-habitat.fr**. Ce compte personnel vous permet de suivre l'avancement de toute réclamation technique que vous auriez éventuellement effectuée auprès de nos services.



- > Participez à notre **page Facebook** qui permet d'échanger et de suivre notre actualité au plus près.
- > Des **affiches d'information** concernant votre immeuble ou votre quartier.



Lorsque des travaux sont prévus dans votre logement ou dans votre immeuble, nous vous informons des délais d'intervention et coordonnées de l'entreprise intervenante.

Dans le cadre de réhabilitation des logements:

- > Nous vous rencontrons avant chaque réhabilitation pour recueillir vos attentes de travaux.
- > Nous vous proposons la visite d'un logement témoin réalisé avant le démarrage

de la réhabilitation.

- > Nous your remettons un livret travaux comprenant le planning des interventions, la liste des travaux prévus, les coordonnées des intervenants et les dispositions à prendre pour faciliter les travaux.
- > En cas de de travaux importants dans votre logement vous obligeant à le quitter, et si vous n'avez pas trouvé de solution d'hébergement, nous organisons votre relogement temporaire ou définitif et prenons en charge les frais (ex : frais de déménagement, de transfert des compteurs...).



TRAITER VOS DEMANDES d'interventions

techniques dans les meilleurs délais

Nous accusons réception de toute réclamation formulée auprès de nos services dans un délai maximum de 8 jours.

Nous agissons réception de votre demande d'intervention technique:

> Sans délai si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause (ex: fuite de gaz).

- > Sous 3 jours pour les anomalies graves (ex : panne de chauffage, fuite d'eau ...).
- > Sous 20 jours pour des anomalies courantes.
- > Dans des délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Assurer un nettoyage de qualité dans les parties communes:

- > Nous affichons les plannings de nettoyage dans les halls d'immeuble.
- > Nous contrôlons régulièrement la **qualité du nettoyage**, au moins une fois par mois.

Evaluer régulièrement la qualité de notre service :

Nous réalisons annuellement des enquêtes auprès d'un panel de locataires pour connaître le **niveau de satisfaction** sur les thèmes suivants :

- > Vous venez d'emménager.
- > Vous avez fait une réclamation suivie de travaux.
- > Votre logement a été réhabilité.



ENGAGER toute action nécessaire pour assurer votre tranquillité



Sarthe Habitat encourage le dialogue entre les locataires :

- > Des correspondants de sites assurent une **présence régulière** sur les sites en privilégiant le dialogue et en participant à certaines initiatives locales.
- > Nous organisons avec les locataires, à leur demande, des **réunions** en cas de problèmes concernant la vie collective.
- > En cas de troubles de voisinage, nous conseillons le **dialogue entre voisins** mais si ce dialogue n'est pas possible, votre correspondant de sites ou l'agence convoquera l'auteur présumé des troubles.

Sarthe Habitat engage toute procédure pour faire respecter le règlement intérieur et faire cesser les troubles:

- > Nous facturons aux personnes qui dégradent les **frais de remise en état**, quand l'auteur est identifié (travaux de nettoyage, de réparation, d'enlèvement d'épaves ou d'ordures ménagères).
- > Nous intervenons auprès des partenaires : villes, police, gendarmerie et justice, dans l'intérêt des locataires, dans le cadre des lois et du règlement intérieur signé par chaque locataire.
- > Nous engageons toute procédure pouvant aller jusqu'à la résiliation du bail pour les fauteurs de troubles identifiés ne respectant pas le règlement intérieur.

VOUS ACCOMPAGNER durant toutes les étapes de la vie



Favoriser le parcours résidentiel:

- > Lorsque votre composition familiale, votre situation professionnelle ou de santé évoluent, nous donnons priorité à votre demande.
- > Nous vous offrons la possibilité de **devenir propriétaire** d'un logement neuf ou ancien (accession sociale sécurisée). N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'**agence accession** au **02 43 43 70 40.**

Accompagner les personnes âgées:

> En cas de perte de mobilité, nous réalisons l'adaptation de votre logement ou nous vous aidons dans la recherche d'un logement



mieux adapté au sein de notre organisme. Sarthe Habitat a aussi décidé de rendre une partie de son patrimoine éligible au label Habitat Senior Services. Cette démarche de labellisation permet à Sarthe

Habitat de mettre en place progressivement un dispositif complet de **maintien à domicile.**

- > Nous contactons les prestataires de contrat d'entretien pour la prise de rendez-vous (robinetterie,VMC...).
- > Pour les locataires âgés de plus de 80 ans, nous réalisons une **visite à domicile** au moins une fois par an pour vérifier la bonne adaptation du logement.

Accompagner les personnes en situation de handicap :

> En cas de perte de mobilité liée à un handicap, nous réalisons l'adaptation de votre logement ou nous vous aidons dans la recherche d'un logement mieux adapté au sein de notre organisme.





Organiser votre départ sans surprise:

> Nous vous proposons un rendez-vous afin de **vous conseiller sur les travaux** qu'il y aurait lieu de réaliser dans votre logement avant l'état des lieux. L'objectif est de vous éviter d'éventuelles réparations à votre charge et vous permettre de récupérer votre dépôt de garantie.

- > Une **contre-visite** vous est proposée en cas de travaux réalisés par vos soins avant l'état des lieux de sortie.
- > Nous vous remettons un **livret de sortie** qui précise toutes les formalités à accomplir dans le cadre de votre déménagement.



Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

© Sarthe Habitat - mars 2015 - Mise en page : Esther Goulard - Imprimé sur du papier recyclé

Sarthe Habitat Office Public de l'Habitat

158 avenue Bollée CS 81933 72019 Le Mans Cedex 2

02 43 43 72 72 www.sarthe-habitat.fr





