HABITAT SUD ATLANTIC

6 ENGAGEMENTS

POUR MAINTENIR ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES AU QUOTIDIEN

En 2018, Habitat Sud Atlantic a obtenu le label Quali'HLM, devenant ainsi le premier bailleur social labellisé de l'ex-Aquitaine.

Le label Quali'HLM est une labellisation nationale et professionnelle décerné par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).
Avec ce label, Habitat Sud Atlantic, est récompensé pour la qualité de sa politique de proximité et de service rendu à ses locataires.
Avec Quali'HLM, Habitat Sud Atlantic, bailleur social de la Communauté d'Agglomération Pays Basque, réaffirme son engagement au service de ses locataires.

HABITAT SUD ATLANTIC
L'OFFICE COMMUNAUTAIRE DE L'HABITAT DU PAYS BASQUE

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

ENGAGEMENT 1 — OFFRIR un logement de qualité dès votre entrée dans les lieux

■ **À votre arrivée, nous vous remettons un logement propre et en bon état de fonctionnement (conforme à notre standard "hygiène et sécurité") :**
- nous nous sommes assurés du bon état de propreté de votre logement
- tous les équipements ont été vérifiés. Toutefois si un dysfonctionnement nous est signalé dans les 20 jours qui suit votre installation, nous prenons la réparation éventuelle à notre charge.

■ **Nous simplifions vos démarches administratives en constituant votre dossier de demande d'APL et en l'adressant directement à la CAF (dispositif IDEAL).**

ENGAGEMENT 2 — RÉPONDRE à vos demandes dans les meilleurs délais

Toutes vos demandes sont enregistrées.

■ À partir de la réception de la demande d'intervention technique, nous respectons les délais suivants pour déclencher notre intervention :
- sous 2 heures pour la mise en sécurité d'ascenseur pouvant porter une atteinte directe à l'intégrité des personnes,
- sous 4 heures pour les pannes **collectives** de chauffage avec obligation de remise en service sous 96 heures en cas de remplacement de pièces importantes,
- dans la journée si la sécurité est en jeu, ou celle des voisins concernant le fonctionnement des fermetures et ouvertures automatiques des portes de garage, des écoulements de canalisations,
- sous 2 jours maximum (ouvrés) pour les anomalies graves (dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien),
- dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien,
- selon les dates définies sur le bon de travaux.

■ **Une attestation de fin d'exécution à signer vous est présentée, avec la possibilité d'exprimer des réserves suite au passage de l'entreprise.**

■ **Nos Conseillers(ères) en Economie Sociale et Familiale vous aident à résoudre les difficultés liées à l'occupation de votre logement.**

■ **Si vous êtes confronté à un conflit de voisinage, vous trouverez appui auprès d'un agent Habitat Sud Atlantic, responsable de la tranquillité résidentielle.**

ENGAGEMENT 3 — ÊTRE à votre écoute et présents à vos côtés 24h/24

■ **Nous assurons un service de proximité**
Nos 2 agences vous reçoivent sur tout le territoire :
- **Agence Adour Côte basque** du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h. Le vendredi jusque 16h.
- **Agence Hauts de Sainte-Croix** du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h. Le vendredi jusque 16h.

Les gardiens de nos 16 points d'accueil (accueil physique du lundi au vendredi de 8h à 9h et de 13h30 à 14h30) et responsables de secteur sont à votre écoute sur tous les groupes immobiliers.

■ **En dehors des heures d'ouverture, nous intervenons pour des problèmes techniques urgents 7j/7.**
À cet effet, un Numéro Vert est à votre disposition : 0800 21 22 42.

ENGAGEMENT 4 — MAINTENIR les parties communes en bon état

■ **Vous êtes informé de la fréquence du nettoyage** des parties communes et des espaces extérieurs de votre résidence.

■ La liste des prestataires qui interviennent pour la maintenance de votre résidence et de votre logement vous est communiquée par voie d'affichage ou lors de votre entrée dans les lieux.

■ **Dans vos charges, nous avons inclus des contrats d'entretien pour les prestations suivantes :** robinetterie, antenne TV, chaudière, chauffe-eau, VMC, portes et barrières motorisées, ascenseurs.

■ Au-delà des contrôles réglementaires et/ou obligatoires, **nous garantissons une vérification continue de nos parties communes** ainsi que des prestations effectuées. En complément, une inspection visuelle des éléments de sécurité pour toutes les résidences est assurée chaque trimestre par nos équipes de proximité.

ENGAGEMENT 5 NOUS AMÉLIORER constamment

■ **Nous sommes à votre écoute pour améliorer et renforcer votre satisfaction :**
- une enquête nominative après la réalisation de travaux de réhabilitation ou d'amélioration,

- une enquête triennale réalisée par un cabinet spécialisé auprès d'un échantillon représentatif de locataires.

■ **Nous vous communiquons les résultats de l'enquête triennale ainsi que les plans d'actions d'amélioration mis en œuvre.**

■ **Si vous nous faites part d'une insatisfaction dans l'enquête nominative, nous vous proposons un rendez-vous avec votre gardien.**

ENGAGEMENT 6 VOUS GARANTIR UN DÉPART SANS SURPRISE

■ Nous vous proposons, à la réception de votre congé, la réalisation d'une visite conseil afin d'estimer si des travaux de remise en état de votre logement s'avèrent nécessaires, et pour évaluer le coût des éventuelles réparations pouvant être à votre charge.

haritza 05 59 57 10 57 Photos : Shutterstock

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

HABITAT SUD ATLANTIC
L'OFFICE COMMUNAUTAIRE DE L'HABITAT DU PAYS BASQUE

CS 30821 - 2 Chemin Abbé Edouard Cestac - 64108 Bayonne cedex - Tél. 05 59 58 40 00
habitatsudatlantic.fr