

Office Public de l'Habitat

Agen

Habitat

quali
hlm
La qualité de service
en actions et en preuves



NOS 5 ENGAGEMENTS

POUR GARANTIR VOTRE QUALITE DE VIE

Habiter en
LOT-ET-GARONNE



J' me félicite de l'obtention de la labellisation Quali'Hlm®, qui vient récompenser nos efforts et notre engagement en matière de qualité de service.



Jean Dionis du Séjour
Président

Ce label, décerné par l'Union sociale pour l'habitat (USH), atteste de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue et concertée, au service de la satisfaction des locataires et du cadre de vie.

L'obtention de cette labellisation fait suite à une évaluation rigoureuse menée par un auditeur externe indépendant, formé et agréé par l'USH. Agen Habitat a été évalué sur de nombreux critères, notamment ceux de la qualité d'accueil des locataires, le traitement des demandes et réclamations techniques, l'entrée dans les lieux ou encore la propreté des espaces communs. Cette reconnaissance vient saluer le travail quotidien des équipes de l'Office, qui œuvrent sans relâche pour améliorer la qualité de vie des locataires.

Agissons ensemble pour préserver et améliorer la qualité de service.

Agen Habitat est le 1^{er} bailleur social sur l'Agglomération agenaïse avec 3000 logements répartis sur 8 communes. Nous vous proposons un habitat de Qualité et plaçons votre satisfaction au centre de nos préoccupations.

Pour vous garantir un service de qualité toujours plus efficace et répondre au mieux à vos attentes, cette charte est le résultat d'une politique d'entreprise à laquelle ont participé l'ensemble des collaborateurs d'Agen Habitat. Elle s'articule autour de 5 engagements.



ENGAGEMENT N°1

RÉUSSIR VOTRE ENTRÉE DANS VOTRE NOUVEAU LOGEMENT

VOS ENGAGEMENTS

- Je transmets toutes les informations utiles pour être joignable en cas de nécessité (numéro de téléphone, adresse mail...).
- Je lis et m'engage à respecter le Règlement Intérieur.
- Je crée mon espace locataire sur le site internet : www.agenhabitat.fr.

- Les travaux de remise en état des logements sont décidés par une équipe pluridisciplinaire et sont réalisés avant l'entrée dans le logement. Les travaux ont fait l'objet d'un contrôle et d'une réception préalables par nos équipes de Proximité en présence de nos entreprises prestataires.
- Avant votre entrée dans les lieux, le logement est nettoyé et les éléments de sécurité sont vérifiés (détecteur de fumée et flexible de gaz contrôlés, cylindre de porte remplacé).
- Dans votre logement, les appliques d'éclairage (cuisine et salle de bain) sont équipées d'ampoules basse consommation.
- La signature du bail est réalisée à l'Office avec votre référente Gestion Locative afin de vous garantir un temps d'échange privilégié et répondre à toutes vos questions.
- Lors de l'état des lieux d'entrée, votre Agent d'immeubles, qui sera votre interlocuteur privilégié vous expliquera le fonctionnement des différents équipements. Il vous remettra le guide pratique du locataire détaillant la répartition des charges entre le bailleur, le locataire ainsi que les contrats d'entretien.
- Notre service Qualité organise dans les deux mois suivant votre installation une visite de courtoisie afin de dresser un premier bilan sur les premières semaines d'occupation de votre logement et de vous apporter des compléments d'informations.



ENGAGEMENT N°2

ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE



VOS ENGAGEMENTS

- Je me rapproche du service Recouvrement si je rencontre des difficultés de paiements (05.53.47.77.19)
- Je respecte mon cadre de vie, mes voisins, les agents d'Agen Habitat et les entreprises prestataires.
- J'autorise l'accès à mon logement pour les interventions obligatoires (entretien chaudière, sinistres...).
- Je réponds dans les délais aux demandes règlementaires d'attestation d'assurance et aux enquêtes SLS/OPS ainsi qu'à l'enquête de satisfaction.

- Pour toutes vos demandes, votre Agent d'immeuble est votre premier interlocuteur. Son numéro de portable vous est communiqué lors de votre état des lieux entrant.
- Votre espace locataire vous permet de payer votre loyer en ligne et de consulter vos documents.
- Une astreinte Agen Habitat est mise en place en cas d'urgence (En semaine : de 12h00 à 13h30 et de 17h30 à 8h00 et 24h/24 les week-ends et jours fériés).
- Une enquête de satisfaction triennale est réalisée pour améliorer les points faibles dans votre résidence. Elle nous permet d'identifier les axes d'améliorations pour chacune de nos résidences.
- Des réunions « pied d'immeubles » sont organisées entre les équipes de Proximité et les locataires pour faciliter les échanges mais aussi pour signaler les dysfonctionnements éventuels.
- Vous bénéficiez d'une visite d'entretien annuelle et d'un numéro de téléphone dédié aux dépannages concernant la chaudière, la robinetterie, la VMC.
- Nous vous informons des travaux planifiés dans votre logement ou dans votre résidence au moins une semaine avant leur démarrage.



ENGAGEMENT N°3

ASSURER LA PROPRETÉ ET LA TRANQUILLITÉ DE VOTRE CADRE DE VIE



VOS ENGAGEMENTS

- Je participe à la propreté des parties communes de ma résidence.
- Je dépose mes encombrants dans la déchetterie la plus proche.
- Je respecte la propreté des points d'apport volontaire.
- Je respecte les consignes de tri dans les locaux poubelle.
- Je signale à mon Agent d'Immeubles les dysfonctionnements et les dégradations dans les parties communes.

- Les espaces communs bénéficient d'un nettoyage régulier avec un passage hebdomadaire dans les halls de votre immeuble. Une fiche de passage est systématiquement renseignée.
- Des contrôles dans chaque résidence sont effectués toutes les semaines par votre agent d'immeubles.
- Nous échangeons chaque semaine avec notre prestataire en charge du nettoyage de votre patrimoine pour signaler les dysfonctionnements et manquements constatés par nos Agents d'immeubles.
- Des veilles techniques sont réalisées par nos Agents d'Immeubles tous les deux mois pour contrôler les éléments de sécurité de votre Résidence.
- Un tableau d'affichage avec les numéros utiles est installé dans votre entrée (coordonnées de votre Agent d'immeubles, de l'astreinte, du contrat d'entretien pour le contrôle de votre chaudière, fiche de passage signée par notre Prestataire après avoir effectué l'entretien des parties communes).
- Les Agents d'immeubles apposent un autocollant pour vous indiquer qu'une panne est en cours de traitement.



ENGAGEMENT N°4

TRAITER VOS RÉCLAMATIONS DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

VOS ENGAGEMENTS

- Je signale les dysfonctionnements dans mon logement à mon Agent d'Immeubles.
- Je réponds aux entreprises prestataires et je respecte les rendez-vous fixés.
- J'honore le rendez-vous avec le prestataire pour l'entretien annuel obligatoire de ma chaudière.

Dès réception de votre appel, votre Agent d'immeubles vient à votre domicile sous 24h.

Vos réclamations sont saisies et envoyées à nos agents polyvalents ou à nos entreprises prestataires afin de répondre à vos demandes dans les plus brefs délais. Une réclamation est en moyenne traitée et résolue sous 12 jours.

Si la réclamation est à votre charge, votre Agent d'Immeubles vous fera signer un devis et programmera l'intervention. Ce montant vous sera facturé sur votre prochain avis d'échéance.

Pour les sinistres, nous vous informons de l'avancement de votre dossier à chaque étape.



ENGAGEMENT N°5

VOUS ACCOMPAGNER DURANT VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL



VOS ENGAGEMENTS

- 👉 J'informe de mes projets Agen Habitat afin d'être bien accompagné (besoin d'un logement mieux adapté, départ du logement, devenir propriétaire...).

Lors d'une demande de mutation, nos services s'assurent que votre dossier administratif est à jour, que vous n'avez pas de dette en cours, que vous avez de bonnes relations avec vos voisins et les Agents d'Agen Habitat et que vous entretenez votre logement. Une visite Conseil sera réalisée par notre Service Qualité pour s'en assurer.

Pour les demandes d'adaptation de votre logement, une visite est systématiquement programmée par notre Conseillère en Économie Sociale et Familiale.

Pour toute demande spécifique, une réponse écrite par courrier ou email vous sera adressée.

Le Bonus Bon Locataire récompense les bons locataires à compter du 10ème anniversaire de leur contrat de location puis tous les 5 ans.

Le Service Qualité effectue tout au long de l'année des visites personnalisées à votre domicile.

Le Service Vente vous accompagne si vous souhaitez devenir propriétaire de votre logement.

Nous vous informons par sms ou mail pour des informations qui concernent votre résidence.

Si vous déposez votre préavis de départ, une visite conseil départ sera programmée pour vous permettre de mieux préparer votre état des lieux de sortie.

Nous vous communiquons toutes les informations importantes sur notre site internet.





Un des grands défis pour l'Office est d'assurer au quotidien et en continu une qualité de service exemplaire. C'est ce défi que nous avons souhaité relever en nous engageant dans la démarche ambitieuse et exigeante de labellisation « Quali'HLM® » afin de revisiter nos procédures et notre organisation en vue d'optimiser de manière durable notre qualité de service.

Le label Quali'hlm c'est quoi ?

En plus d'être valorisante et mobilisatrice pour l'organisme et ses collaborateurs, cette démarche vise à identifier nos points forts et points d'amélioration en vue de faire émerger de nouvelles pistes.

Pour vous garantir un service de qualité toujours plus efficace et répondre au mieux à vos attentes, cette charte est le résultat d'une politique d'entreprise à laquelle ont participé l'ensemble des collaborateurs d'Agen Habitat.

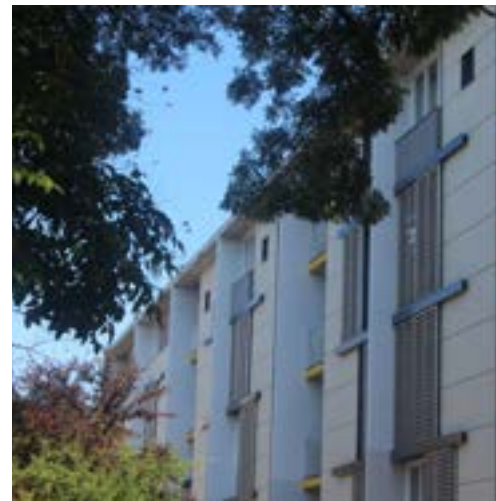
Le label « Quali'HLM® » certifie la dynamique d'amélioration permanente et concertée de la qualité de services et couvre toutes les thématiques : accueil, entrée dans les lieux, traitement des réclamations, tranquillité, propreté, dispositifs d'écoute, communication, qualité...



« Ce label nous oblige à nous remettre sans cesse en question et à nous adapter aux besoins de nos locataires et aux évolutions de l'environnement. C'est un travail de toutes nos équipes qui se sont engagées dans cette démarche exigeante. Ce label doit devenir une philosophie pour notre personnel et une garantie de service pour nos locataires ».



Jean Bizet
Directeur Général



3, rue de Raymond
47007 AGEN CEDEX
Tel : 05 53 47 22 47
mail : contact@agenhabitat.fr
www.agenhabitat.fr

