



Habitat 70

VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE

QUALIBAIL®

6 engagements à votre service

10ans

www.habitat70.fr



6 engagements à votre service

Habitat 70 est certifié QUALIBAIL® par l'Afnor pour ses activités de **gestion locative de logements**. Déclinaison de la norme ISO 9001, le référentiel QUALIBAIL® regroupe 6 engagements concrets ainsi que des dispositions d'organisation qui vous **garantissent un service de qualité depuis votre entrée dans le logement jusqu'à votre départ**.

À tous les stades de votre vie de locataire, le référentiel QUALIBAIL® garantit la qualité des prestations d'Habitat 70 !

De votre demande de logement jusqu'à votre départ, retrouvez dans ce dépliant tous nos engagements pour un service de qualité !



ENGAGEMENT N°1 VOUS ORIENTER À CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

- Habitat 70 vous communique ses **règles d'attribution** et vous informe sur vos démarches de recherche de logement.
- Une **liste des logements disponibles** est consultable en agence et sur notre site Internet.
- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- **Dans les 8 jours**, nous accusons réception de votre demande de logement.
- Avant passage en Commission d'Attribution de Logements, nous vous proposons un entretien en agence ou par téléphone, pour cerner au mieux vos attentes.
- Nous vous informons **dans les 3 jours** de la décision de la Commission d'Attribution de Logements.
- Nous traitons directement en ligne votre dossier de **demande d'aide au logement** et le transmettons directement à la Caisse d'Allocations Familiales.



ENGAGEMENT N°2

FACILITER VOTRE EMMÉNAGEMENT, AGIR POUR VOTRE CONFORT ET VOTRE SÉCURITÉ

- habitat 70 contrôle la **propreté de votre logement**.
- Les installations de **chauffage, de ventilation, d'électricité, de gaz ainsi que les garde-corps et les détecteurs de fumée** ont fait l'objet d'une **vérification** par du personnel habilité ou qualifié.
- Changement **des serrures** de votre porte d'entrée dès votre arrivée.
- Votre logement est équipé d'**ampoules basse-consommation ou de LED**.
- Pour alléger votre consommation, des **équipements hydro-économes** ont été installés sur votre évier, votre lavabo et sur la douche.



ENGAGEMENT N°3

ASSURER LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE LOCATION

- Nous recueillons votre avis **dans les 3 mois** suivant votre installation (enquête).
- Un **guide d'accueil** vous est remis lors de votre entrée dans votre logement vous informant des bonnes pratiques à suivre.
- Nous vous communiquons **sur notre site internet** :
 - le nom des **administrateurs locataires** élus vous représentant
 - le **plan de concertation locale**
 - les **coordonnées locales de vos associations** de locataires
 - le **nom et les coordonnées du médiateur de la consommation HLM**.
- Toute **réclamation écrite** concernant des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage, ... est enregistrée dans notre système informatique et fait l'objet d'une **réponse dans les 8 jours** sous forme :
 - d'éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur de l'Office, proposition de RDV, commande de travaux...
 - Ou un refus motivé de sa non prise en compte,
 - à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.
- Les réclamations écrites concernant des **troubles de voisinage** font l'objet d'un accusé de réception **dans les 8 jours**.



ENGAGEMENT N°4

TRAITER VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

- Pendant les heures ouvrées, Habitat 70 agit et prend en compte vos demandes d'intervention technique :
 - **immédiatement** si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
 - **sous 3 jours** pour les anomalies graves,
 - **sous 10 jours** pour les anomalies courantes,
 - et dans les délais propres à chaque contrat d'entretien.
- Si vous avez pris **rendez-vous pour une intervention technique**, il ne peut être annulé le jour même (sauf force majeure). Vous êtes prévenus en cas de retard de plus de quinze minutes.
- Un **numéro d'appel de service d'urgences** pour les interventions techniques est à votre disposition 7 j/7 et 24 h/24 (03 84 96 16 61).



ENGAGEMENT N°5

VOUS INFORMER, ÉVALUER LES INTERVENTIONS EFFECTUÉES CHEZ VOUS ET DANS VOTRE RÉSIDENCE

- Les **prestataires** qui interviennent dans votre immeuble sont **sélectionnés et agréés** par Habitat 70.
- Nos personnels et ceux de nos prestataires sont **identifiables** (carte professionnelle, tenue, attestation, ...).
- Nos agents et prestataires nettoient la **zone de chantier** après chaque intervention (partie commune, logement).
- Nous affichons le **planning et les fréquences du nettoyage des parties communes** dans l'immeuble. En cas de non-conformité, nous mettons en place un **plan d'action**.
- Habitat 70 s'attache à utiliser des produits de nettoyage bénéficiant d'un **label écologique**.
- Tous **travaux planifiés** dans votre immeuble sera affiché **au moins 8 jours** à l'avance (sauf dépannages).



ENGAGEMENT N°6 VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL

- Nous vous contactons **dans les 20 jours** en cas de **demande écrite d'échange ou d'adaptation de votre logement**.
- À la réception de votre congé, nous convenons avec vous d'un rendez-vous pour une **visite**

conseil avant état des lieux, afin de vous informer du coût des éventuels travaux de remise en état restant à votre charge.

- Nous vous informons sur notre **site internet** des **biens proposés à la vente**.



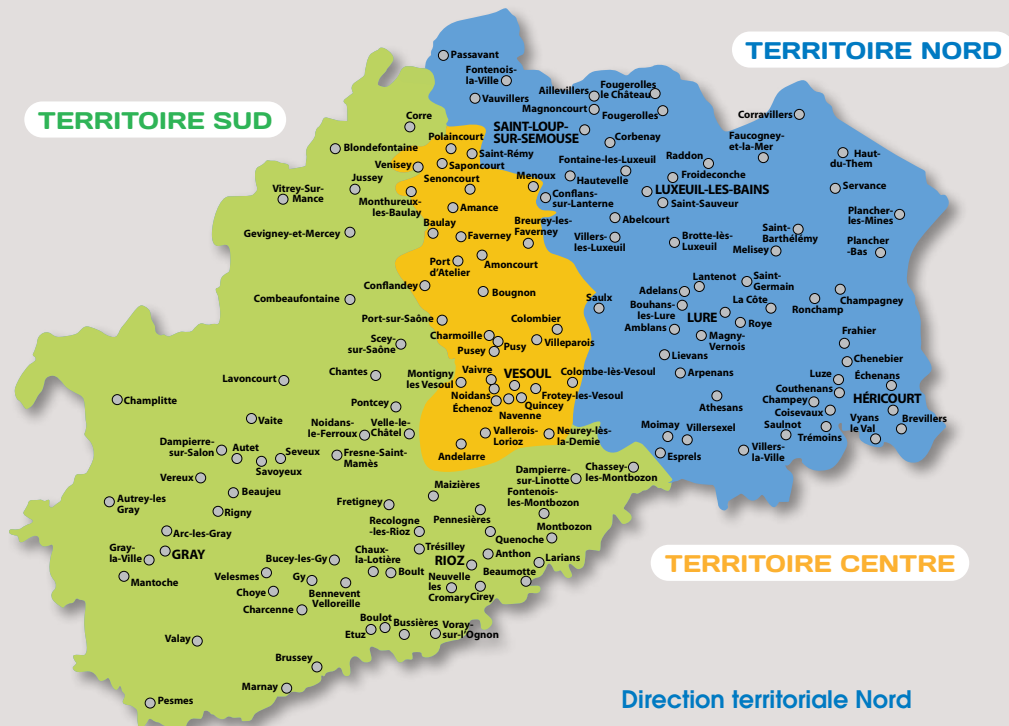
« Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le traitement des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des consommations ; la prise en compte du respect de l'environnement ; l'amélioration de l'information donnée aux locataires ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire. »



Habitat 70

VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE

NOTRE PATRIMOINE RÉPARTI SUR NOS 3 TERRITOIRES



TERRITOIRE SUD

TERRITOIRE NORD

TERRITOIRE CENTRE

Siège :

26, rue de Fleurier
BP 70309
70006 VESOUL
cedex

Direction territoriale Sud

1, rue de l'Europe
70100 GRAY

Direction territoriale Centre

14, rue Édouard Belin
70000 VESOUL

Direction territoriale Nord

- 24, rue de Lattre de Tassigny
70200 LURE
- Agence de Luxeuil / St. Loup
2, rue du Maréchal Leclerc
70300 LUXEUIL-LES-BAINS
- Agence d'Héricourt
1, rue Gustave Courbet
70400 HÉRICOURT

Crédits Photos : Adobe Stock

dét.ne / Avril 2019 / www.detone.fr



Un numéro de téléphone unique

03 84 96 13 70

