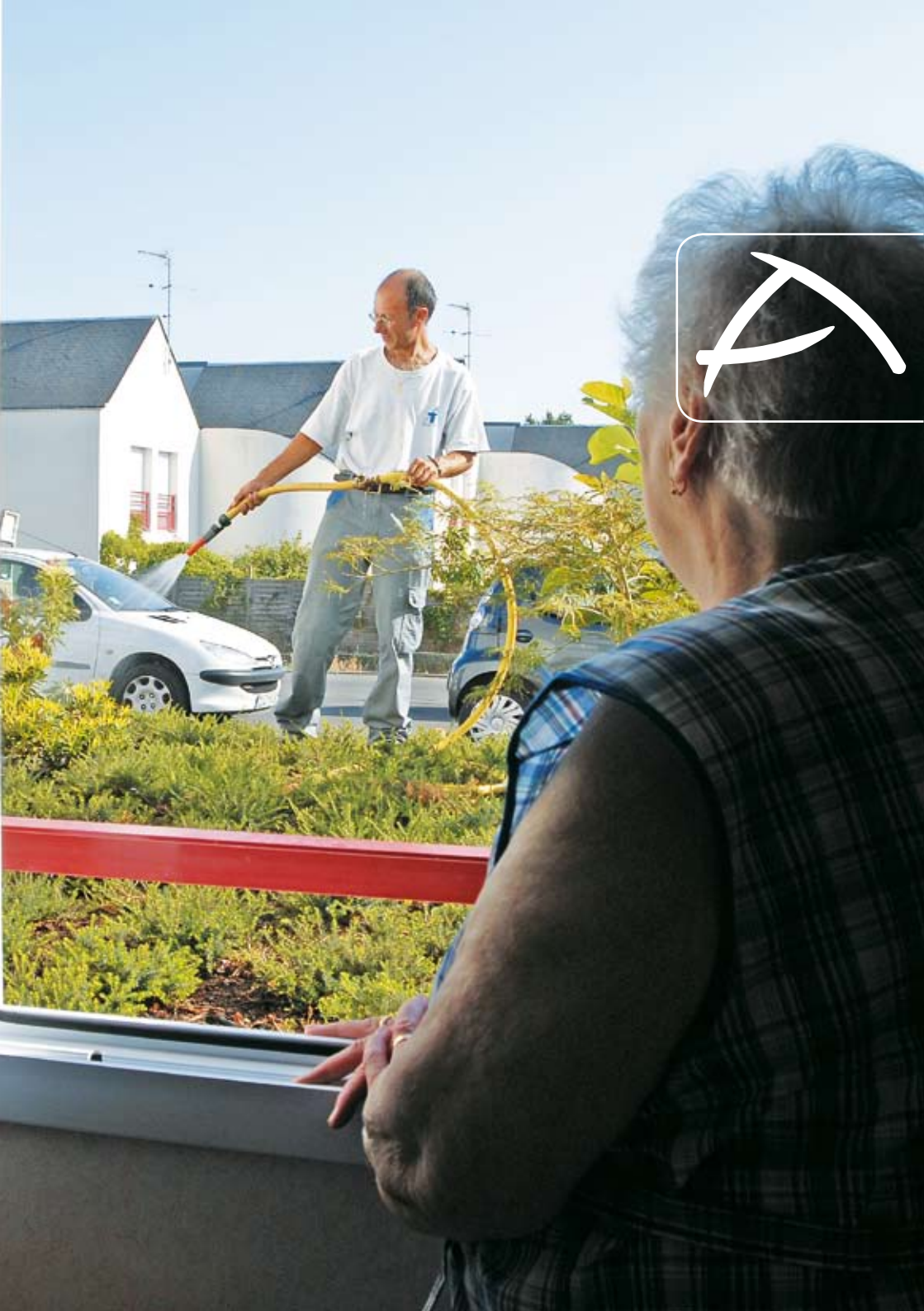




# Nos engagements de service



ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT



Depuis Avril 2006, le Toit Angevin a obtenu de l'AFAQ (Association Française pour l'Assurance Qualité), la certification Qualibail, référentiel d'engagements de services.

# Le Toit Angevin s'engage :

-  **Engagement 1**  
Votre confort et votre sécurité ..... p.4
-  **Engagement 2**  
À votre écoute 24 h/24..... p.6
-  **Engagement 3**  
Le respect de votre emploi du temps..... p.8
-  **Engagement 4**  
Le respect des délais ..... p.10
-  **Engagement 5**  
La prise en compte de vos attentes ..... p.12
-  **Engagement 6**  
L'amélioration continue ..... p.14
-  **Engagement 7**  
Des entreprises agréées..... p.16
-  **Engagement 8**  
Un départ sans surprise..... p.18

# ENGAGEMENT 1

*Votre confort  
et votre sécurité*



# « Nous veillons à votre sécurité et à votre confort lors de votre installation »

**1.1** Tous les points lumineux sont éclairés, nous les avons **équipés d'ampoules**.

**1.2** Les **installations** de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps respectent les normes de sécurité en vigueur au moment de la construction ou de la réhabilitation : ils ont été **contrôlés** par nos soins.

*Un constat de sécurité est établi attestant que des contrôles portant sur les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et sur les gardes corps ont été réalisés.*

**1.3** Le **cylindre de serrure** de la porte d'entrée de votre logement (et du garage) a été **changé** pour vous.

**1.4** Nous vous remettons des documents qui expliquent le bon fonctionnement des équipements spécifiques à votre logement et les **contrats d'entretien**.

**1.5** Vous recevrez le **livret du locataire** dans lequel vous trouverez entre autres des informations sur les loyers, les charges, les aides financières, et s'il existe le règlement intérieur de votre résidence.

**1.6** Nous simplifions vos **démarches administratives** en constituant et transmettant votre dossier de demande d'APL et en l'adressant directement à la CAF (ou à la MSA selon votre situation).

# ENGAGEMENT 2

*A votre écoute 24 h/24*



# « En dehors des heures d'ouverture, un service d'astreinte vous écoute 7j/7 »

- 2.1** Un service **d'astreinte** <sup>(1)</sup> 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.
- 2.2** Le **numéro d'appel** du service de permanence est communiqué par le biais d'un répondeur téléphonique en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux.
- 2.3** Nous **agissons** immédiatement si votre propre sécurité ou celle de vos biens est en cause en appliquant notre procédure d'urgence.

*(1) Astreinte : Période durant laquelle une entreprise et / ou un salarié et / ou un service d'urgence spécialisé est (sont) à la disposition des clients afin d'être en mesure d'intervenir pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes notamment concernant le fonctionnement du chauffage collectif, le fonctionnement des ascenseurs, les ouvertures et fermetures des portes automatiques de garage, les écoulements de canalisation.*

# ENGAGEMENT 3

*Le respect  
de votre emploi du temps*



*« Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil ou à vos demandes d'interventions techniques, nous respectons votre emploi du temps »*

- 3.1** Les rendez-vous sont fixés **en liaison avec vous**.
- 3.2** Même en cas d'impondérable, le rendez-vous ne peut être annulé le jour même, vous êtes joint au plus tard la veille pour fixer **un nouveau rendez-vous**.
- 3.3** Nous vous **informons** de l'heure d'arrivée possible si notre retard dépasse **15 minutes**.

# ENGAGEMENT 4

## *Le respect des délais*



# « Nous respectons nos délais d'interventions techniques »

A partir de la réception de votre demande d'intervention technique, nous respectons les délais suivants pour déclencher notre intervention :

- **Dans la journée** si votre **sécurité** est en jeu, ou celle de vos voisins.
- **Sous 3 jours maximum** (calendaires) en cas d'anomalies graves (**Anomalies graves** : Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte à votre confort quotidien).
- **Sous 10 jours maximum** (calendaires) pour les anomalies courantes (**Anomalies courantes** : Dysfonctionnement technique ne gênant pas votre confort quotidien).
- Et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Selon la nature du problème, l'intervention peut consister à :

- prendre rendez-vous,
- effectuer un diagnostic,
- prendre des mesures conservatoires,
- se rendre sur place et laisser un avis de passage,
- passer une commande de travaux,
- réaliser les travaux.

**Demande d'intervention technique** : premier contact pris par le client sollicitant de la part de l'organisme une intervention (intervention opérée soit par un collaborateur de l'organisme, soit par une entreprise mandatée et agréée par l'organisme HLM).

**Réclamation** : lettre écrite par le Client, datée, signée et transmise au siège de l'organisme, à l'attention du Directeur de l'organisme.

**Les réclamations écrites** font l'objet d'un accusé réception dans le délai d'une semaine.

# ENGAGEMENT 5

## La prise en compte de vos attentes



# « Vos attentes sont prises en compte pour l'attribution d'un logement »

- 5.1 Le **processus** décrivant les règles et critères d'attribution est **affiché** dans tous les lieux d'accueil.
- 5.2 Nous **accusons réception** dans un délai de **8 jours** du dépôt en nos bureaux de votre dossier de demande de logement en précisant la suite qui y sera donnée.
- 5.3 Vous avez **un rendez-vous** <sup>(1)</sup> fixé d'un commun accord et ce pour étudier et prendre en compte vos besoins, **comprendre votre situation** et préciser vos souhaits.
- 5.4 Dans les 72 heures, vous êtes informé de la décision de la Commission d'Attribution.

*(1) Ce rendez-vous appelé « entretien découverte » peut être physique ou téléphonique et a lieu avant le passage en commission d'attribution.*

# ENGAGEMENT 6

## L'amélioration continue

ENQUÊTE DE SATISFACTION "SORTANT" - date départ :

**VOS COORDONNÉES**

Nom Prénom : DOMINIQUE LAURENT

Adresse : 7 rue de Beauval

**LE MOTIF DE VOTRE DÉPART**

Êtes-tu à votre logement ?  oui  non

Est-il lié à l'environnement de votre logement ?  oui  non

**VOS DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES**

Avez-vous fait des demandes d'intervention techniques après du TERT ANGLAIS ?  oui  non

Ces demandes ont-elles été prises en compte ?  oui  non

Si oui, les prestataires intervenus, vous ont-ils donné satisfaction ?  oui  non

Si "non", pourquoi :

Avez-vous été satisfait des contrats d'entretien dans votre logement ?  oui  non

Si "non", préciser pourquoi :

**VOTRE QUOTIDIEN**

Globalement, avez-vous pu joindre facilement un interlocuteur ?  oui  non

Vos interlocuteurs vous ont-ils bien accueilli ?  oui  non

A-t-on tenu compte de votre emploi du temps pour les prises de rendez-vous ?  oui  non

**LA PRÉVISITE-CONSEIL**

À la prévisite-Conseil, le professionnel/le-les de votre interlocuteur a-t-il :

À la Prévisite-conseil, les explications relatives à la remise en état de votre logement ont été :

**APPRECIATION GLOBALE**

Recommanderiez-vous le Tait Angévin à des parents ou amis ?  oui  non

Décrivez-vous que nos services sont :

Pas du tout satisfaisants  Satisfaisants

Avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer la qualité de service au Tait Angévin ?

Signature

# « Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer »

- 6.1 Une fois par an, vous recevrez **la communication** du **résultat** des enquêtes de satisfaction sur nos **prestations et services**.
- 6.2 Nous vous **communiquons** chaque année une synthèse des **plans d'actions** issus de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.

Chaque année, des enquêtes sont faites auprès d'un panel représentatif de nos clients, portant notamment sur le respect de nos engagements :

- enquête 3 mois après l'entrée dans le logement,
- enquête à chaque départ d'un locataire,
- enquête après réhabilitation,
- enquête après travaux dans le logement.

# ENGAGEMENT 7

## Des entreprises agréées

*« Notre régie ou nos entreprises qui interviennent pour notre compte répondent à des critères de sélection rigoureux »*

**7.1** Les **entreprises** que nous avons agréées pour intervenir sur le patrimoine ou dans votre logement disposent des qualifications et des moyens appropriés. Le Chef d'Entreprise possède soit :

- 6 ans d'expérience dans le métier (si aucun diplôme),
- ou un CAP (niveau V) et 3 ans d'expérience dans le métier,
- ou un Brevet Professionnel (niveau IV) et 2 ans d'expérience dans le métier,
- ou son entreprise est détenteur d'un certificat QUALIBAT.

Le Chef d'Entreprise ou une personne nommée par ce dernier est formé au Module 1 « piloter le respect des engagements ».

- 7.2** Les entreprises que nous avons agréées **s'engagent contractuellement** à respecter les exigences que nous leur avons fixées en vue du **respect** de nos **engagements**.
- 7.3** En cas d'indisponibilité d'une entreprise agréée, nous sélectionnons selon les mêmes critères, une nouvelle entreprise, en nous assurant qu'elle est en mesure de respecter les exigences contractuelles de notre commande.
- 7.4 Moins de 10 %** des interventions sont réalisées par des entreprises **non agréées**.
- 7.5** Nous **évaluons** chaque année notamment par le biais d'audits les **entreprises** et, le cas échéant, notre régie, sur la base de critères de qualité portant au minimum sur :
- la qualification de l'entreprise,
  - le respect des délais d'interventions,
  - la présentation de son personnel,
  - les compétences des intervenants et les moyens matériels,
  - le respect des rendez-vous,
  - l'efficacité des interventions de l'entreprise.
- 7.6** L'évaluation annuelle des entreprises s'effectue sur la base des quitus d'interventions et des réclamations qui les concernent.
- 7.7** À l'issue de l'évaluation annuelle, nous mettons à jour la **liste des entreprises agréées**.

Tous les prestataires sont signataires d'une Charte précisant les modalités d'agrément initial et ils sont évalués annuellement.

# ENGAGEMENT 8

## Un départ sans surprise



## « Nous organisons votre départ sans surprise »

- 8.1 Nous acceptons un **préavis** inférieur au délai contractuel si cela vous arrange et lorsqu'un nouveau client accepte d'entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.
- 8.2 Une **Visite Conseil** <sup>(1)</sup> vous informe du montant des éventuelles réparations ou remises en état de votre logement.

*(1) Visite Conseil : Rendez-vous pris au préalable de l'Etat des lieux de sortie permettant au Client sortant d'être informé des éventuels travaux de remise en état.*



**LE TOIT  
ANGEVIN**

**ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT**

7, rue de Beauval - BP 70155

49001 Angers Cedex 01

Tél. : 02 41 79 62 62

Fax : 02 41 79 62 89

[contact@letoitangevin.com](mailto:contact@letoitangevin.com)

**[www.letoitangevin.com](http://www.letoitangevin.com)**