

QUALITÉ DE SERVICE

les organismes d'habitat social s'engagent

Nos 6 engagements

1



Accueillir et accompagner le demandeur de logement

- ▼ Informer sur les modalités d'attribution d'un logement social et sur les offres disponibles.
- ▼ Proposer un logement adapté à ses besoins.
- ▼ Favoriser la visite du logement proposé avant la commission d'attribution.
- ▼ Accompagner le demandeur dans sa recherche d'aides au logement.

2



Faciliter l'entrée du locataire dans son nouveau logement

- ▼ Garantir le bon état du logement à la location : propreté, sécurité et fonctionnement des équipements.
- ▼ Donner toutes les informations utiles sur le logement et son environnement.

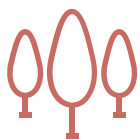
3



Assurer un accompagnement personnalisé

- ▼ Privilégier une relation de proximité : écoute, disponibilité, présence.
- ▼ Orienter vers les bons interlocuteurs.
- ▼ Apporter une information et une communication fiable, claire et adaptée.
- ▼ Assurer une traçabilité des demandes et des réponses apportées.

4



Maintenir la propreté et contribuer à la qualité du cadre de vie

- ▼ Garantir l'entretien des espaces extérieurs et des parties communes.
- ▼ Contribuer au bien-vivre ensemble.
- ▼ Impliquer les habitants et les partenaires.

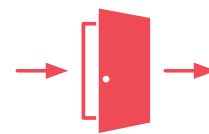
5



Garantir la maintenance des équipements

- ▼ Veiller à la sécurité et au bon fonctionnement par un entretien régulier.
- ▼ Assurer un traitement réactif des demandes d'intervention.

6



Favoriser le parcours résidentiel du locataire

- ▼ Informer sur les programmes neufs, la vente et l'accession sociale.
- ▼ Prendre en compte les besoins liés aux évolutions de la vie.