



Immobilière Podeliha

Nos engagements de service



Immobilière Podeliha s'est fixée comme priorité l'amélioration permanente de la qualité de ses services.

Qualibail® prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le suivi des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des charges ; la prise en compte de mesures environnementales ; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire.

Sommaire

	La demande de logement (<i>Engagement 1</i>)	p. 4-5
	Le confort et la sécurité (<i>Engagement 2</i>)	p. 6
	La maîtrise des charges (<i>Engagement 3</i>)	p. 7
	La demande d'intervention technique (<i>Engagement 4</i>)	p. 8-9
	Une écoute 24h/24 et 7 J/7 (<i>Engagement 5</i>)	p. 10
	Des entreprises agréées (<i>Engagement 6</i>)	p. 11
	Le respect de votre emploi du temps (<i>Engagement 7</i>)	p. 12-13
	L'information sur les travaux (<i>Engagement 8</i>)	p. 14
	Le nettoyage des espaces communs (<i>Engagement 9</i>)	p. 15
	Les réclamations (<i>Engagement 10</i>)	p. 16
	Une solution adaptée à vos besoins (<i>Engagement 11</i>)	p. 17
	Un départ sans surprise (<i>Engagement 12</i>)	p. 18
	Une amélioration continue (<i>Engagement 13</i>)	p. 19



La demande de logement



▀ ▀ Nous vous accompagnons
dans votre demande de logement. ▀ ▀

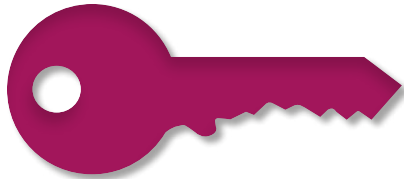
- ➔ **1.1** Nous vous informons des règles et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil.
- ➔ **1.2** Nous accusons réception du dépôt de votre dossier de demande de logement dans un délai de **8 jours*** en précisant la suite qui y sera donnée.
- ➔ **1.3** Avant le passage en commission de votre dossier, un **entretien découverte**** vous est proposé.
- ➔ **1.4** Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution.

* **Jour** : jour calendaire, soit du lundi au dimanche inclus.

** **Entretien découverte** : entretien physique ou téléphonique avant le passage en Commission d'Attribution pour étudier et prendre en compte les besoins, comprendre la situation et préciser les souhaits du demandeur de logement.

2

Le confort et la sécurité



▀ ▀ Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement. ▀ ▀

- ➔ **2.1** Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.
- ➔ **2.2** Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé et « prêt à emménager » :
 - Nous contrôlons les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps.
 - Nous changeons les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage.
 - Tous les points lumineux intérieurs sont éclairés, nous les avons équipés d'ampoules ou mises à disposition lors de votre installation.
- ➔ **2.3** Nous facilitons votre installation :
 - Nous vous remettons le livret du locataire et les documents expliquant la bonne utilisation des équipements de votre logement.
 - Nous vous aidons à constituer et adressons votre dossier de demande d'APL.

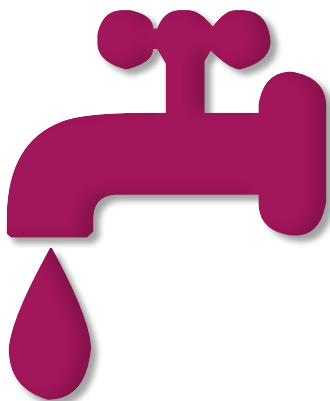


■ ■ Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement. ■ ■

- **3.1** Nous vous remettons l'éco-guide de votre logement.
- **3.2** Les ampoules que nous vous fournissons à l'emménagement sont basse consommation.
- **3.3** Des économiseurs d'eau ont été posés sur les robinets de l'évier et du lavabo lorsque les équipements en place le permettent.

4

La demande d'intervention technique



▀ ▀ Nous prenons en charge
vos demandes d'intervention technique.* ▀ ▀



- 4.1** Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique :
- Sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause.
 - Sous **3 jours**** en cas d'**anomalies graves*****.
 - Sous 10 jours pour les **anomalies courantes******.
 - Et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Selon la nature du problème, l'intervention peu 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.*



- 4.2** Nous sommes en mesure, sur votre sollicitation, de vous communiquer l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique.

* **Demande d'intervention technique** : 1^{er} contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur de l'organisme, soit par une entreprise mandatée et agréée par l'organisme HLM.

** **Jour** : jour calendaire, soit du lundi au dimanche inclus.

*** **Anomalie grave** : Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien.

**** **Anomalie courante** : Dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien.



Une écoute 24 h/24 et 7 J/7



■ ■ Nous sommes joignables 7 J/7
et 24h/24 pour votre sécurité. ■ ■

- ➔ **5.1** Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence technique.
- ➔ **5.2** En dehors de nos heures d'ouverture, notre service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations.



▀ ▀ Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence. ▀ ▀

- ➔ **6.1** Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément.
- ➔ **6.2** Plus de 90 % des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés.
- ➔ **6.3** Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délai des interventions).

7

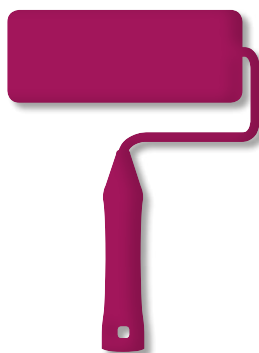
Le respect de votre emploi du temps



▀ ▀ Nous respectons
votre emploi du temps. ▀ ▀

Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseils ou à vos demandes d'intervention technique :

- ➔ **7.1** Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous.
- ➔ **7.2** Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure. Vous êtes joints au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous.
- ➔ **7.3** Vous êtes prévenus de tout retard éventuel dépassant 15 minutes.



■ ■ Nous vous informons des **travaux planifiés*** dans votre résidence. ■ ■



8.1 8 **jours**** avant le début de ces travaux, nous vous informons de :

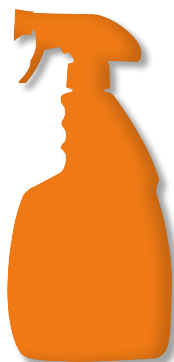
- La date de démarrage du chantier
- La nature
- L'emplacement
- La durée
- Le nom de l'entreprise intervenante
- Le nom du responsable

* **Travaux planifiés** : travaux inscrits dans le programme annuel ou pluri annuel de l'organisme.

** **Jour** : jour calendaire, soit du lundi au dimanche inclus.

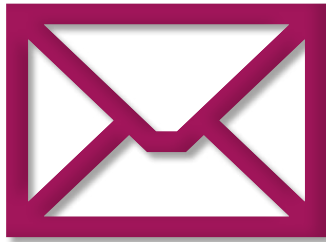


Le nettoyage des espaces communs



▀ ▀ Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs. ▀ ▀

- ➔ **9.1** Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles.
- ➔ **9.2** Nous affichons les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.
- ➔ **9.3** Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées.



■ ■ Nous traitons vos **réclamations écrites*** et vous tenons informés des suites données. ■ ■

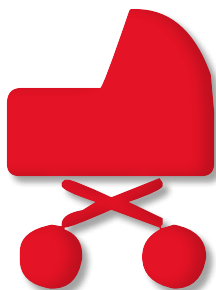
- ➔ **10.1** Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 **jours****, indiquant les suites données.
- ➔ **10.2** Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

* **Définition d'une réclamation écrite** : document écrit, daté et signé et transmis à l'organisme, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement.

** **Jour** : jour calendaire, soit du lundi au dimanche inclus.

11

Une solution adaptée à vos besoins



▮ ▮ Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins. ▮ ▮



11.1 Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 **jours*** pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

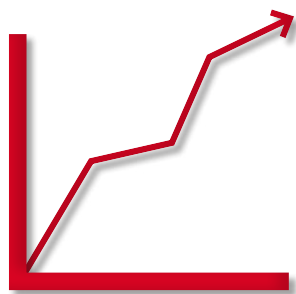
* **Jour** : jour calendaire, soit du lundi au dimanche inclus.



■ ■ Nous organisons
votre départ sans surprise. ■ ■

- ➔ **12.1** Une **visite conseil*** vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge ou remises en état de votre logement.
- ➔ **12.2** Nous acceptons votre demande de préavis, inférieur au délai contractuel, si un nouveau client peut entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.

* **Visite conseil** : rendez-vous pris dans les 15 jours suivant la réception de votre préavis permettant au locataire sortant d'être informé des éventuels travaux de remise en état du logement.



■ ■ Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction. ■ ■



13.1 Nous vous communiquons, une fois par an, un échantillon représentatif des résultats :

- Des indicateurs
- Des **enquêtes de satisfaction***
- Des plans d'amélioration mis en œuvre

* Les **enquêtes** sont faites auprès d'un échantillon représentatif des locataires entrants, sortants et après travaux ou réhabilitation.



Immobilière Podeliha

Siège social

13, rue Bouché Thomas
CS 10906
49009 ANGERS CEDEX 01

Accueil clientèle

7, rue de Beauval à Angers
Tél. 02 41 68 77 00

www.podeliha.fr