

CHARTRE QUALITÉ
DE SERVICE



Fougères
Habitat



• &
Moi



Nos **10**
ENGAGEMENTS



FOUGERES HABITAT

Une Charte en faveur de la Qualité de Service & du Bien vivre ensemble !

Nous sommes heureux de vous présenter la Charte Qualité Fougères Habitat, dans laquelle nous exprimons nos engagements envers vous.

Notre équipe est engagée au quotidien pour vous accompagner tout au long de votre parcours résidentiel et vous offrir des services de qualité adaptés à vos besoins.

Engagés, disponibles et à votre écoute, nous construisons ensemble une relation de **confiance** pour garantir votre **bien-être** au sein de nos résidences.



ACCUEIL AU LOGEMENT



ENGAGEMENT #1

De votre premier souhait jusqu'à votre remise de clefs, nous vous guidons à chaque étape pour faciliter votre installation dans votre nouveau chez-vous.

Notre équipe vous rencontre en entretien personnalisé et vous apporte des conseils avisés lors de votre état des lieux d'entrée afin d'assurer la réussite de votre emménagement.

En résidence collective et dans le mois suivant votre installation, nous revenons à votre domicile pour une visite de courtoisie afin de vous présenter la vie de votre résidence et répondre à vos interrogations.

ENGAGEMENT #2

Nous plaçons la relation avec nos résidents au cœur de notre activité pour vous garantir des réponses adaptées à chaque étape de votre parcours résidentiel.

Besoin d'un renseignement ou d'une information ?

Nous sommes disponibles tout au long de votre location pour vous orienter vers le service approprié et vous conseiller en toute confidentialité.



RELATION PERSONNALISÉE

ENGAGEMENT #3

FACILITÉ D'ACCES



Nous vous assurons un accueil de proximité au quotidien.

Nous développons en permanence nos moyens de communication pour faciliter la prise de contact avec nos services.

Vous pouvez nous joindre :



contact@fougères-habitat.fr
www.fougères-habitat.fr
02.99.17.20.40

ENGAGEMENT #4

Toutes les demandes sociales, techniques, administratives ... que nous recevons sont prises en considération **sous 48 heures**.

Nos services étudient attentivement chaque demande et vous informent du suivi dans les meilleurs délais, en apportant des réponses appropriées.



▶ En résidence collective, n'hésitez pas à contacter votre gardien référent, qui est votre interlocuteur privilégié pour vous renseigner.



ENGAGEMENT #5

Nous considérons la propreté comme un gage de meilleure **qualité de vie** et veillons à ce que chaque résident vive dans un environnement agréable.

Vous êtes également acteur de la propreté de votre lieu de vie, tandis que notre équipe s'investit dans le maintien de la propreté des parties communes et des abords extérieurs qui nous appartiennent.

En résidence collective et à tour de rôle, vous assurez le nettoyage régulier des escaliers et des paliers en suivant le planning établi pour votre immeuble. Nous agissons pour l'entretien des halls d'entrée et des locaux communs.

▶ Notre **fiche de fréquence de passage** et votre **planning de nettoyage** sont renseignés dans chaque hall d'entrée pour les résidences collectives.

PROPRETÉ

TRANSPARENCE



ENGAGEMENT #6



Votre confort et votre sécurité sont nos priorités.

Pour vous offrir un environnement de qualité où il fait bon vivre, nous réalisons un programme annuel de travaux dans les résidences et entretenons régulièrement notre patrimoine.

Notre équipe vérifie le bon fonctionnement des équipements de votre logement et des parties communes et contrôle les prestations des entreprises en veillant à la qualité et aux délais de leur intervention.

▶ Pour toute information sur les réparations, consultez notre **Guide Entretien et Réparations**.

ENTRETIEN & SECURITÉ

ENGAGEMENT #7

En cas d'urgence,

nous sommes disponibles et joignables **24h/24 et 7j/7** pour vous apporter l'assistance nécessaire en cas d'incendie, de dégât des eaux...



CONTACT 24/7

ENGAGEMENT #8

Nous encourageons le Bien Vivre Ensemble

en animant la relation de proximité avec nos résidents.

En collaboration avec nos partenaires locaux, des rencontres collectives sont organisées tout au long de l'année pour favoriser le lien social, échanger avec vous et maintenir des relations basées sur le respect réciproque.



► Nous sommes présents à vos côtés pour veiller au respect des règles de vie entre résidents.

ENGAGEMENT #10

Nous vous aidons à préparer votre départ du logement.

Il vous suffit de planifier, sur simple rendez-vous, une Visite Conseil avec notre équipe.

Nous vous informons des éventuels travaux à effectuer avant votre déménagement et vous apportons des conseils sur mesure nécessaires pour un état des lieux de sortie en toute sérénité.



ENGAGEMENT #9

Nous vous accompagnons tout au long de votre parcours résidentiel.

Vous êtes acteur de votre dossier de location chez Fougères Habitat.

Pour vous simplifier la vie, vous pouvez en toute autonomie le mettre à jour en ligne via :



www.demandelogement35.fr

Nous sommes **fiers de** vous compter parmi **nos locataires**. **Fougères Habitat** s'engage à poursuivre ses efforts pour vous offrir des **services de qualité** et un cadre de vie agréable au sein de nos résidences.



« Cette charte est aussi la vôtre.
Ensemble, agissons pour améliorer
la qualité de votre lieu de vie. »

Un espace locataire vous est dédié
sur notre site Internet

www.fougeres-habitat.fr



21 rue de la Caserne - B.P. 90462
35304 FOUGÈRES CEDEX

Tél. 02 99 17 20 40
contact@fougeres-habitat.fr