Il fallait que *ce soit dit !*

Fougères HABITAT
OPH DU PAYS DE FOUGERES

21 rue de la Caserne - B.P. 90462 - 35304 FOUGÈRES Cedex
Tél. 02 99 17 20 40
contact@fougeres-habitat.com - www.fougeres-habitat.com

ATOUT SERVICES BRETAGNE

CHARTE QUALITÉ

Il faut que *ça se sache !*

Fougères HABITAT
OPH DU PAYS DE FOUGERES

ATOUT SERVICES BRETAGNE

Created in Master PDF Editor

La charte qualité de Fougères Habitat : **des engagements pour mieux vous servir**

Fougères Habitat s'engage au quotidien pour améliorer votre qualité de vie au cœur de son parc locatif. Des conseils opportuns, une vigilance et une disponibilité constante, une écoute permanente… autant d'atouts pour construire une relation de confiance entre vous et nous.

1 Des conseils à l'entrée dans mon logement

Fougères Habitat, à la signature du bail m'explique toutes les démarches à effectuer, me fait une estimation de l'aide au logement, constitue avec moi mon dossier et l'adresse à la CAF ou la MSA.

A la remise des clefs, lors d'un entretien personnalisé, des conseils pour mieux vivre dans mon logement et avec mes voisins me sont donnés, des documents pratiques me sont remis et commentés : ils me seront utiles pendant toute la durée de ma location.

2 Des interlocuteurs connus des habitants

À Fougères Habitat, je sais à qui m'adresser, je connais le nom de mes interlocuteurs, je peux le retrouver sur le site internet. Les coordonnées de mon surveillant sont affichées à l'entrée de mon immeuble.

Le répertoire téléphonique des numéros d'urgence et des entreprises sous contrat affiché dans le hall m'est remis. Je peux les contacter directement et prendre rendez-vous en cas de nécessité.

3 Le contrôle des équipements, pour ma sécurité et mon confort

Fougères Habitat assure régulièrement une inspection de mon immeuble pour veiller à son bon entretien et garantir ma sécurité. Des entreprises qualifiées maintiennent en bon état de fonctionnement les équipements, notamment les ascenseurs.

Les installations de mon logement sont vérifiées systématiquement à mon entrée. Le barillet de ma porte est changé, l'abattant du WC est neuf. Tous les ans, une visite de contrôle et de maintenance est effectuée pour mes équipements bénéficiant d'un contrat d'entretien. Les dépannages sont assurés sur simple appel.

4 Une vigilance pour des parties communes propres

Fougères Habitat me remet le planning de nettoyage des parties communes affiché dans mon immeuble.

Le nettoyage est assuré par les locataires pour le palier et la cage d'escaliers et par le gardien pour les locaux communs.

La propreté des parties communes est régulièrement contrôlée. Si je n'assure pas mon tour, Fougères Habitat me rappelle mes obligations et peut faire intervenir une entreprise à mes frais.

5 La prise en compte de toutes mes demandes d'interventions

Fougères Habitat enregistre et traite toutes mes demandes d'interventions dans les 15 jours. Pour les demandes d'interventions sociales ou techniques plus complexes, je reçois un accusé réception avant l'étude de mon dossier.

Je suis tenu informé du traitement de ma demande soit par courrier, par téléphone, ou lors d'une rencontre.

6 Le respect des règles de bon voisinage

Fougères Habitat me reçoit et m'écoute lorsque je subis des nuisances, rappelle au fauteur de troubles les règles de bon voisinage. Les solutions les plus adaptées à la situation sont recherchées avant d'appliquer les sanctions prévues par la réglementation et inscrites dans mon contrat de location.

7 Une disponibilité 24 h/24, en cas d'incident grave

Fougères Habitat m'apporte 24h/24 l'assistance dont je peux avoir besoin en cas d'incendie, d'explosion, de tempête, de dégât des eaux et dans tous les cas où la sécurité des personnes est menacée.

Fougères Habitat, c'est aussi…

8 Une visite conseil avant mon départ

Fougères Habitat organise une visite gratuite de mon logement sur simple rendez-vous. Elle permet de me prévenir des travaux éventuels de remise en état à réaliser avant mon départ.

9 Ma demande de mutation examinée

Avec la diversité des habitations de Fougères Habitat, je peux demander un changement de logement. Fougères Habitat s'engage à étudier mon dossier, à satisfaire ma demande dans la limite de ses disponibilités et notamment dans les cas suivants :

- modification de situation familiale (naissance, divorce, décès…)
- changement de situation professionnelle
- problèmes de santé
- difficultés financières

Crédit : Master PLU Lilton