

Charte ÉcoQualité

habitat 76 relève le défi !



5 Engagements

pour + de **S**olidarité
+ de **Q**ualité, + d'**E**fficacité



habitat 76



S'engager pour un logement durable

Dès votre entrée dans le logement vous garantir un lieu de vie sécurisé c'est essentiel. Tout au long de votre résidence, conjuguer économie et protection de votre environnement, c'est essentiel. Vous offrir confiance et respect en assurant la propreté et l'adaptation de notre patrimoine, c'est essentiel. Etre disponible, vous écouter et répondre à vos attentes, c'est essentiel. Comme souvent, ce sont les petits détails, les "plus" qui font la différence.

5 engagements pour la charte Écoqualité,
5 engagements pour votre bien-être,
c'est essentiel.



5 Engagements
pour la Charte ÉcoQualité

1  **Sécurité
& propreté**

2  **Éco-nomie**

3  **Proximité**

4  **Disponibilité**

5  **Les "plus"**



habitat 76
s'engage
pour vous...

1 **Sécurité, Propreté** une priorité



Vous entrez dans un logement de qualité, sécurisé, c'est une "question de respect".

Dans votre logement...

- Pour votre **confort**, notre **équipe de nettoyage** est intervenue pour que vous arriviez dans un logement accueillant (un détartrage est assuré et un abattant WC neuf est fourni...)
- Pour votre **sécurité**, nous avons effectué des **contrôles** sur les points électriques, les équipements gaz et remplacé tout élément defectueux (douilles, tuyau de gaz,...)et nous avons changé le cylindre de votre porte d'entrée

Un cadre de vie entretenu

- Nos **collaborateurs** sont chargés de **l'entretien** des parties communes et des espaces extérieurs :
 - halls et ascenseurs, quotidiennement
 - paliers et escaliers, chaque semaine
- Nous utilisons des **produits de qualité**, adaptés aux espaces collectifs et respectueux de l'environnement



Pour préserver la qualité de votre logement et vivre en sécurité veillez à son entretien régulier. **Pour préserver votre qualité de vie** nous contrôlons rigoureusement les prestations de nos services.

2



Éco-nomie penser à l'avenir, dépenser moins au présent

Réaliser des économies d'eau et d'énergie c'est plus facile si vous êtes bien équipé...

🏠 Quelques accessoires éco-nomiques sont fournis à votre entrée dans le logement :

- Kit de douche à économie d'eau
- Mousseurs-réducteurs de jets sur tous les robinets
- Ampoules basse consommation pour les pièces principales
- Chasse d'eau équipée d'économiseur d'eau

« Pour un ménage de 4 personnes, c'est une économie estimée à 100 euros par an (eau et électricité cumulées) »

🏠 ... et bien isolé.

- 70% de nos logements sont équipés de menuiseries double vitrage. Objectif 100% : 2015
- Les **programmes réguliers de réfection** des façades, toitures et terrasses permettent également de limiter la consommation énergétique des bâtiments



Dans le "**Livret des locataires**" retrouvez des astuces pour rendre votre logement plus **éco-nomique** !
Demandez-le à votre Correspondant.

3



La proximité la qualité de service

habitat 76 s'engage sur un service de proximité de qualité grâce à 75 Correspondants, 200 Concierges et 200 Employés d'Immeuble.

🏠 Le Correspondant : votre interlocuteur privilégié

- **Votre premier contact** : A l'état des lieux d'entrée, il vous informe sur sa mission, les règles de vie collective, les modes de règlement, les conseils d'entretien du logement, ...
- Il traite **vos demandes** sous 48h (ou vous fixe un délai d'intervention) et s'engage à assurer le suivi de votre réclamation

🏠 Les services : intervenir rapidement

- **En cas de problèmes techniques nos services** interviennent si possible ou votre correspondant vous conseille
- Nos contrats de **maintenance** sur les **ascenseurs** permettent d'assurer votre sécurité et d'intervenir en permanence et de procéder à toute réparation sous 48 heures maximum
- En cas d'incident grave (chauffage, sinistre, ...), des **solutions d'urgence** sont proposées
- **Toutes les interventions techniques sont signalées par affichage dans les halls**



4 A votre écoute pour plus d'efficacité

A votre disposition une équipe, des services, des outils...

Échanger

- A l'accueil notre personnel vous conseille et vous dirige vers le bon interlocuteur
- **Consultez en ligne** votre compte et le suivi de vos demandes sur l'espace locataire : www.habitat76.fr
- Nous répondons à vos **courriers** dans un délai de 15 jours

Vous écouter

- Une **enquête de satisfaction** est réalisée 3 mois après votre arrivée dans votre nouveau logement ; une enquête générale est réalisée tous les 3 ans auprès de 10% de nos locataires.
- **Vous êtes représenté** au sein du Conseil d'Administration et du Conseil Central de Concertation Locative
- En cas de difficulté particulière nous vous proposons un **accompagnement personnalisé**
 - Si nos bureaux ne sont pas **accessibles** aux personnes à mobilité réduite, votre correspondant se rend à votre domicile, sur rendez-vous



Le Centre de Contact à votre écoute au **0 811 020 076**
en cas d'urgence **24h/24, 7jours sur 7**

5 Les "plus" qui font la différence

Choisir habitat 76...

- Aucun frais de dossier ni d'honoraire d'agence
- Un seul mois de loyer en dépôt de garantie
- Tous les logements ouvrent droit à l'APL ou l'AL
- Le règlement du loyer se fait à terme échu
- **Les formules de paiement du loyer** : prélèvement automatique (5 dates possibles) ; TIP ; chèques ; paiement en ligne par carte bancaire et en espèces (au bureau de poste)
- Si vous respectez vos obligations, vous bénéficiez d'un bail à durée indéterminée
- Vous souhaitez **changer de logement** parce que le vôtre est devenu inadapté à votre situation financière et familiale l'office s'engage à rechercher une solution plus appropriée à vos besoins et à mettre en oeuvre les mesures de nature à favoriser la mutation (dès lors que vous respectez vos obligations locatives)

Vous quittez votre logement

- Une visite conseil vous informe des travaux éventuels à engager avant votre départ
- Nous révisons le délai de préavis si votre logement est reloué plus tôt



Information et contact

Contact

- Les horaires de permanence du correspondant sont affichées sur chaque site ou disponible sur **www.habitat76.fr**
- Un seul numéro pour nous contacter : **0811 020 076**
- Les services d'habitat 76 vous accueillent :

du lundi au vendredi

de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

17 rue de Malherbe, 76040 Rouen cedex 1

de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

144 Bd de Strasbourg, 76300 Le Havre cedex,

- Un **Espace Locataire sur internet** vous est dédié avec un accès personnalisé et sécurisé : actualités, informations pratiques, assistance et paiement en ligne...

Informations

- Les **Petites Lucarnes** vous informent régulièrement sur les événements, interventions techniques ou rappel de règlement. Elles sont affichées dans les **halls** ou distribuées dans les boîtes aux lettres
- **La Lucarne**, le journal des locataires est diffusé 4 fois par an



L'Espace Locataire



www.habitat76.fr : entrez dans l'espace qui vous est réservé ...

Des informations

- **habitat 76 vous informe...** Vous trouverez les horaires de permanence de votre Correspondant, ses coordonnées et les **Actualités** de votre quartier !

Une assistance

- **Réclamations...** Nous mettons à votre disposition des **fiches pratiques** pour répondre aux questions que vous vous posez au quotidien et vous aider à remplir votre **réclamation en ligne**. Vous pourrez à tout moment **consulter le suivi de votre réclamation**.

Le paiement en ligne

- **Consultez votre compte...** Et **régler votre loyer en ligne**, c'est désormais possible grâce à une connexion directe et sécurisée avec notre **service e-paiement**.



Contactez habitat 76 par mail sur relation-locataire@habitat76.fr



habitat 76

Office Public de l'Habitat
du Département de la Seine-Maritime

17 rue de Malherbe - 2042 X - 76040 ROUEN Cedex 1