



Un pas de plus dans
la garantie de services





LA DÉMARCHE DE LABELLISATION



Depuis plus de 10 ans, Sèvre Loire Habitat s'est engagé à vous fournir des services de qualité à travers ses chartes d'engagement (charte qualité, charte d'attribution, charte fournisseurs).

Nous souhaitons aujourd'hui aller plus loin, dans un souci de transparence et dans le cadre d'une labellisation de notre système qualité par un prestataire extérieur.

Sont ainsi vérifiés, chaque année, lors d'un audit réalisé par un organisme indépendant agréé :

- que notre organisation mise en place dans le cadre de la qualité de service fonctionne correctement,
- que notre système qualité s'applique efficacement.

NOS ENGAGEMENTS VÉRIFIÉS CHAQUE ANNÉE

Ce label vient estampiller les services mis en place par Sèvre Loire Habitat vérifiés par un organisme indépendant agréé.

LABEL HABITAT SERVICES
SÈVRE LOIRE HABITAT



ACCUEIL 100% QUALITÉ



À votre arrivée, nous nous engageons à vous livrer un logement propre et sécurisé :

> nettoyé complètement, avec mise à disposition d'un abattant de WC neuf.

6000

logements

> vérifié : électricité, plomberie, chauffage, raccord gaz sont contrôlés.

900

*logements
attribués
chaque année*

> sécurisé : le cylindre standard et les 3 clés de la porte principale sont systématiquement remplacés.

Les travaux sont réalisés avant votre arrivée ou dans le mois suivant au plus tard.

Dans les 30 jours suivant l'installation, une visite qualité effectuée en votre présence permet de vérifier le respect de nos engagements.

DISPONIBILITÉ MAXIMALE



OUVERT

2500

personnes
se rendent
chaque mois
dans nos
accueils.

Nous nous engageons à de larges plages horaires d'ouverture.

- > Siège social : un accueil sans interruption, de 8 h à 18 h 30 du lundi au jeudi et 18 h le vendredi.
- > Agence Jean Monnet : tous les après-midis, du lundi au vendredi.
- > Agence du Parvis de Moine : tous les après-midis, du lundi au vendredi.
- > Agence des Mauges Choletaises : tous les après-midis, du lundi au vendredi.
- > Dans les autres agences et points d'accueil : ouverture au public en fin d'après-midi du lundi au jeudi.
- > Accueil le samedi matin à l'agence du Parvis de Moine.

ASSISTANCE TECHNIQUE 24H/24



+DE
400

appels
d'urgence.
La moitié est
transférée
vers le
personnel de
permanence.

* Hors ballon
d'eau chaude

Nous nous engageons à rester joignables 24 h/24 et 7 jours sur 7 au 02 41 75 25 25.

- > La nuit, le week-end et les jours fériés, nous nous engageons, via notre centre d'appels, à vous répondre. Un agent intervient en cas d'urgence.
- > Dépannages rapides, week-end compris.
- Ascenseur : déblocage des personnes sous 1 h.
- Porte automatique de garage : intervention sous 3 h.
- Chauffage et eau chaude* : intervention sous 24 h, sauf cas de force majeure.
- > Nos contrats d'entretien des équipements de votre logement (VMC, chauffage...) vous garantissent un contrôle régulier de leur bon fonctionnement.

ÉCOUTE ET INFORMATION



350

demandes
d'intervention
sont traitées
chaque
mois.

À votre écoute permanente, nous nous engageons à répondre à vos préoccupations :

- > Nous donnons une réponse adaptée à votre demande, quelle qu'elle soit, sous 10 jours. Pour une meilleure traçabilité, chaque demande auprès des accueils fait l'objet d'un récépissé.
- > Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement effectuées auprès de vous.
- > www.sevreloire-habitat.fr, l'extranet de votre espace locataire permet la consultation de votre dossier et le paiement en ligne.
- > Des informations détaillées vous sont données sur les travaux réalisés dans votre logement ou votre résidence.

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Nous nous engageons à vous accompagner de manière personnalisée.

- > Un entretien-conseil vous est proposé dans les quinze jours suivant votre demande de logement. Ensemble, nous recherchons des solutions adaptées à votre situation.
- > Nous nous engageons à accompagner les personnes à mobilité réduite pour étudier les possibilités d'aménagement de leur logement ou rechercher un logement adapté au handicap.
- > Vous bénéficiez au quotidien d'interlocuteurs privilégiés : nos chargés de clientèle, les employés d'immeubles, les concierges...
- > Votre dépôt de garantie vous est remboursé dans le mois suivant la résiliation de votre bail.

11%

de nos logements sont accessibles à des personnes à mobilité réduite.

ENTRETIEN DES ESPACES COMMUNS



Nous nous engageons à entretenir et contrôler très régulièrement les espaces communs :

- > Passage quotidien dans les halls de tous nos immeubles de Cholet*
- > Contrôle régulier de la propreté des parties communes.
- > Contrôle sécurité trimestriel des espaces communs.
- > Contrôle qualité complet des parties communes trois fois par an.
- > Surveillance particulière des équipements sensibles : ascenseurs, et portes de garages automatiques.

1 salarié sur deux

est en relation régulière avec les locataires.

* 95 % des halls.

OBJECTIF ÉCONOMIES



Nous nous engageons à maîtriser et diminuer vos charges d'eau et d'énergie.

- > Relevés réguliers de compteurs d'eau, provisions ajustées à votre consommation.
- > Installation d'une chasse d'eau double débit dans les mois suivant votre entrée dans le logement*
- > Suivi des consommations énergétiques du chauffage et de l'eau chaude collective.
- > 1 ampoule basse consommation offerte lors de la remise des clés.

1/3

des logements collectifs sont raccordés à un réseau de chaleur bois.

Depuis 5 ans, 19 millions d'euros ont été consacrés aux travaux d'économies d'énergie.

* S'il n'est pas déjà équipé.



34 rue de Saint-Christophe - CS 32144 - 49321 Cholet cedex
Tél : 02 41 75 25 25 - oph@slh-habitat.fr

slh-habitat.fr

slh
Sèvre Loire Habitat
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CHOLETAIS