

# Qualité de service



Pour vous garantir satisfaction et tranquillité dans votre logement.



membre de



# CHARTRE M2A HABITAT

# Qualité de service

Pendant toute la durée de votre bail, m2A Habitat s'engage à VOUS satisfaire, à vous fournir des services de qualité, afin de **vous garantir satisfaction et tranquillité dans votre logement.**

Notre charte qualité met en lumière nos **20 engagements pour la qualité de service**, regroupés en **5 thèmes** et déclinés au quotidien, dans l'optique que votre parcours locataire se déroule de la meilleure des façons.

- 1 VOTRE ARRIVÉE
- 2 VOTRE PARCOURS LOCATIF
- 3 VOTRE ENVIRONNEMENT
- 4 VOS QUESTIONS ADMINISTRATIVES
- 5 VOS DEMANDES TECHNIQUES, VOS ÉQUIPEMENTS

m2A Habitat s'appuie sur la mise en place d'un **label qualité de service** : « **Quali'HLM** », de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) afin de matérialiser son fort engagement pour l'amélioration continue.

**Au coeur de nos préoccupations quotidiennes ?  
Nos services pour toujours mieux vous satisfaire.**



## THÈME 1 :

# L'ENTRÉE DANS VOTRE LOGEMENT

Nous facilitons votre emménagement et agissons pour votre confort et votre sécurité.

1

**L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE DU LOGEMENT** se déroule lors de la remise des clés. Il consiste à noter sur un document prévu à cet effet la description de l'état du logement et des divers équipements qu'il comporte, et ce dernier permettra à la fin du contrat de bail d'effectuer une comparaison entre l'état du logement à l'entrée du locataire et à sa sortie. **Le document qui résulte de cet état des lieux d'entrée est joint au contrat de bail.**

2

**NOUS CONTRÔLONS LA PROPRETÉ DE VOTRE LOGEMENT** et les équipements lors de l'état des lieux d'entrée. **En cas de non-conformité à notre grille de contrôle de relocation, nous vous proposons une action correctrice :**

- sous 2 jours ouvrés pour un nettoyage ;
- immédiatement pour raison de sécurité liée à un équipement ;
- dans un délai maximum de 25 jours ouvrés pour une non-conformité technique.

3

**SELON NOTRE STANDARD DE RELOCATION**, nous réalisons des réparations dans le logement. Nous prévoyons un **bon d'achat « papier peint »** pour les logements nécessitant un rafraîchissement.

4

**NOUS RECUEILLONS VOTRE AVIS** dans le mois suivant votre emménagement (enquête de satisfaction) et vous proposons un entretien de courtoisie dans les 2 mois suivant l'entrée. Nous vous envoyons un **mail de bienvenue** lors de votre arrivée. Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne installation (accès à votre espace locataire, etc.).



## THÈME 2 :

### VOTRE PARCOURS LOCATIF, VOTRE MOBILITÉ

Nous vous aidons à comprendre les différentes démarches administratives qui concernent votre déménagement.

5

**POUR TOUTE DEMANDE DE CONGÉ DE VOTRE LOGEMENT**, nous vous proposons un « rendez-vous de visite-conseil » avant votre départ afin d'y aborder toutes vos démarches à réaliser et vous apporter des conseils. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé du coût des éventuels travaux de remise en état restant à votre charge. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

6

**DES DOCUMENTS « UTILES »** vous sont remis, lors de la visite conseil :

- « Vos démarches » est un mémo utile pour ne pas oublier et faciliter vos nombreuses démarches administratives de déménagement ;
- « Vos travaux » illustre les coûts de remise en état à votre charge si vous ne réalisez pas les réparations.

7

**EN CAS DE DIFFICULTÉS D'ACCESSIBILITÉ** pour des raisons de santé, nous organisons avec vous un « rendez-vous accessibilité » avec notre référent afin d'étudier votre situation locative et envisager une mobilité ou une adaptation de votre logement. Nous organisons un rendez-vous **sous 20 jours** après votre demande. Si votre logement est adapté par nos techniciens, nous recueillons votre avis à la réception des travaux (enquête de satisfaction).

8

**SI VOUS DÉCIDEZ DE QUITTER NOTRE PARC LOCATIF**, nous recueillons votre avis en cas de sortie de votre logement (enquête de satisfaction). Nous vous transmettons nos conseils rappelant les dernières démarches à ne pas oublier et nous vous envoyons un mail de remerciements.



## LA PROPRETÉ GÉNÉRALE DES ESPACES COMMUNS ET DES ABORDS DE VOTRE RÉSIDENCE

### THÈME 3 :

La propreté des espaces communs de votre résidence faisant partie de votre quotidien :

9

**NOUS CONTRÔLONS** aléatoirement la propreté de vos résidences, selon le planning et les fréquences de nettoyage des parties communes. Si la propreté des résidences n'est pas respectée (planning de nettoyage des locataires ou nettoyage à notre charge), nous prenons **les mesures correctives nécessaires** afin de remédier au désagrément **sous 2 jours ouvrés (reprise du nettoyage, sensibilisation des occupants etc.)**.

10

**M2A HABITAT COMMUNIQUE** auprès de tous les locataires sur le dispositif de contrôle des parties communes de leur résidence. Régulièrement, des halls sont inspectés et **les résultats du contrôle sont affichés**, ils indiquent :

- « la date de contrôle » permettant d'indiquer notre passage ;
- « le niveau de qualité du nettoyage » permettant d'attester de la propreté observée ;
- « la mesure prise » en cas de non-conformité.

11

**M2A HABITAT COMMUNIQUE ÉGALEMENT** auprès des locataires **ne respectant pas la propreté des parties communes**. Sur votre signalement à l'Agence de proximité, le Gardien de votre immeuble peut réaliser un affichage temporaire du rappel des consignes de propreté aux occupants. Des frais d'enlèvement d'encombrants sont applicables lorsque le responsable d'un dépôt sauvage est identifié.



## LA RÉPONSE À VOS QUESTIONS ADMINISTRATIVES ET DE LA VIE SOCIALE

### THÈME 4 :

Tous les locataires font face à des questions dans le cadre de leurs démarches administratives et de parcours de vie sociale (victime de bruits, locataire ayant des difficultés dans ses démarches administratives etc.). **m2A Habitat apporte à ses locataires une réponse et une aide pour toutes les situations courantes en lien avec le parcours locatif.**

12

**LE MAINTIEN DE LA TRANQUILLITÉ ET LE RESPECT DU VOISINAGE** font partie des obligations du locataire, au même titre que le respect du règlement intérieur. Sur votre signalement de troubles locatifs à l'Agence de proximité, le Gardien de votre immeuble ou l'un de nos Agents peut réaliser un affichage temporaire du rappel des consignes de respect du cadre de vie aux occupants.

13

**TOUTE SOLLICITATION CONCERNANT DES DEMANDES SUR LA VIE SOCIALE** (troubles du voisinage, hygiènes, animaux, bruit ...) est enregistrée dans notre système informatique le jour de sa réception et fait l'objet d'un premier niveau de traitement sous 10 à 15 jours ouvrés selon le type de demande, sous forme :

- d'éléments de réponse immédiate : conseils de votre Chargé de Gestion Locative ou d'un Médiateur, ou d'un Assistant Social de l'Office, etc. ;
- pour les cas les plus complexes, de proposition d'un rendez-vous avec le plaignant et si la situation le requiert, organisation d'une médiation ;
- pour les demandes personnelles ou injustifiées, d'un refus dûment motivé de la demande.

A défaut, un accusé de réception précisant la nécessité d'un écrit, la suite du traitement et le responsable de suivi de la demande est envoyé au locataire.

14

**CHAQUE ANNÉE LE LOCATAIRE DOIT DÉLIVRER À M2A HABITAT L'ATTESTATION D'ASSURANCE** qui atteste que le logement est protégé. L'Office s'engage à faciliter ces démarches : déposer son attestation sur son espace locataire, ou dans la boîte aux lettres de son agence de proximité, rappels aux locataires par SMS, etc.

15

**VOTRE BAILLEUR COMMUNIQUE RÉGULIÈREMENT DES INFORMATIONS UTILES** sur des sujets tels que votre loyer et vos charges : le relevé confiance, réalisation d'ateliers sur les charges etc.



## THÈME 5 :

# L'OPTIMISATION DU TRAITEMENT DE VOS DEMANDES TECHNIQUES ET LE SUIVI DES ÉQUIPEMENTS

m2A Habitat met tout en œuvre pour intervenir rapidement en cas de demandes techniques de ses locataires et œuvre au quotidien pour le bon fonctionnement et la sécurité des équipements de son patrimoine.

16

**TOUTE DEMANDE CONCERNANT DES QUESTIONS D'ORDRE TECHNIQUE** est enregistrée dans notre système informatique le jour de sa réception et fait l'objet d'un premier niveau de traitement sous 4 à 15 jours ouvrés selon le type de demande, sous forme :

- d'éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur de l'Office, conseils ... ;
- ou de proposition d'un rendez-vous dans le cadre des visites annuelles de contrôle ;
- ou d'un refus dûment motivé de la demande.

17

**NOUS VOUS COMMUNIQUONS LE NUMÉRO D'APPEL D'ASTREINTE** technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés.

18

**VOUS ÊTES INFORMÉS DÈS QUE POSSIBLE PAR SMS** d'une panne d'ascenseur ou de chauffage collectif, ainsi qu'au moment de la remise en service.

19

**POUR TOUS TRAVAUX RÉALISÉS AU SEIN DE VOTRE LOGEMENT**, nous recueillons votre avis dans les 2 mois (enquête de satisfaction).

20

**ENFIN, CHAQUE PRESTATAIRE EST RÉGULIÈREMENT ÉVALUÉ** selon un standard fixé par m2A Habitat afin de vérifier :

- le respect des délais des interventions ;
- la conformité en lien à nos contrôles aléatoires de livraison ; etc.



membre de



20 boulevard de la Marseillaise  
BP 1429 • 68071 MULHOUSE cedex 1  
☎ 03 89 45 13 13  
[m2a-habitat.fr](http://m2a-habitat.fr)