

CHARTRE QUALITÉ DE SERVICE

Votre satisfaction est notre objectif principal et pour cela nous voulons vous proposer un **logement de qualité dans un cadre de vie agréable**. Nos équipes sont à votre écoute et **vous accompagnent tout au long de votre parcours résidentiel** et avant même d'emménager dans votre logement.

Le niveau de qualité de nos services est régulièrement vérifié et validé. Pour vous proposer une expérience client enrichissante, **nous sollicitons régulièrement votre avis par l'organisation de nos enquêtes de satisfaction.** Nous vous encourageons à y répondre lorsque vous y êtes invité.

14

ENGAGEMENTS PRIS PAR NOTRE GROUPE POUR SATISFAIRE VOS BESOINS



Nous accompagnons votre demande de logement

Lorsqu'un logement vous est proposé, **nous vous donnons tous les éléments**, nous répondons à vos questions et nous vous informons tout au long de l'instruction de votre dossier.



Nous vous proposons un logement propre et sécurisé

Avant votre entrée dans les lieux, **votre logement est vérifié et remis en état par nos équipes** en suivant une liste de points précis. Notre priorité est votre sécurité dès votre installation.



Nous accompagnons l'installation dans votre logement

Dans le mois qui suit votre entrée dans les lieux, **nos équipes vous contactent pour faire le point sur votre installation** et peuvent vous proposer un rendez-vous dans votre logement. Nous profitons de ces échanges pour nous assurer du bon fonctionnement des équipements. Nous abordons également les points principaux du règlement intérieur, la vie de la résidence et son environnement.

Un questionnaire de satisfaction vous est ensuite adressé **pour nous assurer de votre satisfaction.**



Nous sommes joignables

Nos équipes sont joignables de lundi à vendredi de 9h00 à 17h00 au numéro unique dédié : **05 56 11 50 50**. En cas d'incident technique grave, les soirs week-ends et jours fériés, un service d'astreinte est joignable au même numéro.

Vous êtes également accueillis dans l'agence de votre secteur du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous.



Nous traitons vos demandes et suivons les interventions de nos prestataires

Pour faciliter la résolution d'éventuels problèmes de chaudières, de robinetterie ou d'ascenseurs, nous mettons en place des contrats qui vous permettent de **contacter directement le prestataire.**

Pour vos autres demandes d'intervention technique, nous commandons l'intervention et nous vous en informons :

- **Sans délai**, si votre sécurité est menacée
- Au maximum, **sous 3 jours** en cas d'anomalie grave
- Au maximum, **sous 10 jours** pour les anomalies courantes

L'entreprise en charge de l'intervention vous contacte pour une prise de rendez-vous.

Nous vous tenons régulièrement informé de l'avancement du traitement de votre demande.

Les réparations qui relèvent de la responsabilité des locataires font l'objet d'une **refacturation avec accord préalable ou fondée** sur un rapport d'intervention. Afin d'améliorer la qualité de nos prestataires, nous vérifions votre niveau de satisfaction.

En cas de sinistres, nous mettons à votre disposition des interlocuteurs dédiés qui vous orientent dans les démarches auprès de votre assureur ou qui assurent la prise en charge des incidents qui relèvent de notre responsabilité.



Nous répondons à vos demandes administratives

Pour gagner du temps, vous avez la possibilité de télécharger depuis **votre espace locataire** les documents qui vous sont nécessaires : attestation logement, avis d'échéance, quittance de loyer.

Nous restons joignables en cas de besoin concernant votre dossier.



Un.e conseiller.ère social.e est à votre écoute

Nous mettons à disposition notre équipe de conseillers/ères pour vous aider en cas de difficulté financière ou liées à votre vie de votre logement.

La ligne Écoute Santé au numéro 09 72 72 39 21 (appel non surtaxé / gratuit et confidentiel) vous est également offerte pour vous orienter vers les services et les professionnels compétents, face aux difficultés et questions quotidiennes.



Nous vous informons en cas d'incident ou de travaux programmés

En cas d'incident dans votre résidence (coupure d'eau, ascenseur en panne...) nous vous informons par le moyen le plus adapté (sms, mail, affichage dans le hall de la résidence, message d'information dans votre Espace locataire).

En cas de travaux programmés sur les ascenseurs, nous mettons en place des dispositifs (information précoce, aide à la solidarité entre locataires et réponses individualisées) pour limiter les désagréments.



Nous sommes attentifs à la propreté de votre résidence et de ses abords

Nous garantissons le **nettoyage régulier des espaces communs** avec affichage des interventions dans les parties communes. Nous réalisons également des contrôles fréquents.

Nous encourageons nos locataires à **respecter la propreté** pour le confort de chacun.



Nous veillons à la sécurité et au confort de votre habitat

Afin d'assurer la sécurité de notre parc, d'améliorer la performance énergétique, l'accessibilité et le confort, nous avons défini un **programme de travaux de nos résidences**. Une veille technique permet de mettre à jour régulièrement ces plans d'intervention.

Des visites de sécurité sont organisées minimum **une fois par an** par nos techniciens.



Nous proposons des services dédiés aux personnes à besoins spécifiques

Dans le cadre de notre Politique Senior, nous proposons un service à destination de nos locataires de plus de 75 ans ou locataire d'un logement sénior avec une ligne téléphonique dédiée et des conseillers clientèle spécialisés.

Nous disposons d'une charte d'adaptation afin de **favoriser le maintien dans les logements des locataires âgés ou handicapés**. Cette charte propose, si le locataire n'en dispose pas, un diagnostic d'ergothérapie qui analyse les besoins et nous préconise les adaptations techniquement et financièrement réalisables.



Nous facilitons votre parcours résidentiel

Nous mettons en place des **réponses personnalisées** en cas de besoin de mutation au sein de notre patrimoine. Nous vous permettons également à participer à la Bourse d'échange de logement sociaux, **BEL Nouvelle-Aquitaine**.



Nous favorisons l'accès à la propriété de manière sécurisée

Toutes nos offres de logement proposé à la vente sont visibles sur le site internet **soikosaccession.fr** et contiennent les conditions de vente ainsi que les informations sur la sécurité d'achat.

Vous pouvez être mis en relation avec l'un de nos collaborateurs chargés de vente via une ligne téléphonique dédiée **05 56 11 50 04** ou par mail **contact@soikosaccession.fr**



Nous organisons un départ de votre logement sans mauvaise surprise

Votre contrat prévoit le versement d'une **indemnité par le locataire** en cas de dégradation anormale constatée lors de l'état des lieux de sortie.

C'est pourquoi, lors de la réception de votre préavis de départ, **nous vous proposons un point conseil ou une visite conseil** avant votre état des lieux de sortie pour identifier les éventuelles réparations locatives à réaliser avant votre départ.