

# CHARTRE D'ENGAGEMENTS QUALITÉ DE SERVICE



**Restons connectés !**  
Retrouvez votre avis  
d'échéance sur votre  
espace locataire  
sur le site de la SLH  
[www.lorraine-habitat.fr](http://www.lorraine-habitat.fr)



**INFO :**

*Votre chargé de clientèle  
est votre interlocuteur  
privilegié, tout au long  
de votre location.*

*Lors de l'état des lieux  
d'entrée, il vous explique  
le fonctionnement des  
équipements du logement  
et de la résidence.*



## VOTRE NOUVEAU LOGEMENT EN TOUTE TRANQUILLITÉ

### NOUS GARANTISSONS LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ DE VOTRE LOGEMENT

- Votre logement a fait l'objet d'un nettoyage systématique, les sanitaires en particulier, ont été désinfectés.
- L'ensemble des équipements de votre logement (*chauffage, VMC, installation gaz et électricité, robinetterie*) a été contrôlé.
- Le cylindre de votre porte d'entrée a été remplacé.

### NOUS VOUS ACCOMPAGNONS ET VOUS INFORMONS POUR FACILITER VOTRE INSTALLATION

- Un livret d'accueil vous est remis. Il contient l'ensemble des coordonnées et des contacts utiles concernant les services de SLH, et les prestataires sous contrat que vous pouvez solliciter pour l'entretien de votre logement.
- Nous vous proposons une enquête satisfaction dans les trois mois qui suivent votre installation, et dans le même temps vous pouvez solliciter un entretien personnalisé par téléphone ou à votre domicile avec votre chargé de clientèle.

## VOTRE CADRE DE VIE, NOTRE PRIORITÉ

### NOUS VEILLONS À LA QUALITÉ ET À LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET DES ESPACES EXTÉRIEURS

- Le planning des interventions en matière de nettoyage est affiché dans les entrées.
- Des contrôles propreté réguliers sont réalisés dans les parties communes.
- Nous associons régulièrement les représentants des locataires à la construction d'actions de progrès sur le cadre de vie et la propreté.

### NOUS NOUS ENGAGEONS À VOS CÔTÉS POUR LA QUALITÉ ET LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

- En cas de travaux programmés dans les espaces communs, une information est faite par voie d'affichage au moins 8 jours avant leur démarrage.
- Nous remettons systématiquement à chaque nouvel entrant la Charte de tranquillité résidentielle.
- Nous associons les représentants des locataires au comité de tranquillité résidentielle qui se réunit au moins deux fois par an et plus si nécessaire.



N° astreinte  
03 83 37 98 36

## DISPONIBLES ET ATTENTIFS À VOS DEMANDES

### NOUS ASSURONS UN TRAITEMENT EFFICACE DE VOS DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

- Nous accusons réception de toutes vos demandes dans un délai de 72 h maximum précisant les modalités d'intervention par nos soins ou par une entreprise.
- Nous prenons systématiquement en compte votre avis et votre satisfaction lors de chaque intervention par le biais d'un questionnaire.
- En cas d'urgence, une permanence d'astreinte prend en compte vos appels 7/7 jours en dehors des horaires d'ouverture, en soirée, le week-end et les jours fériés.

### VOUS GARANTIR LE BON FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DE VOTRE LOGEMENT ET DE VOTRE RÉSIDENCE



- Nous nous engageons à entretenir annuellement les équipements de votre logement (*chauffage, VMC, ventilation, robinetterie*).
- Nous contrôlons la qualité des prestations mises en place et intégrées dans vos charges et nous évaluons nos fournisseurs.

## FACILITER LA MOBILITÉ ET VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL

### POUR UN DÉPART SANS SURPRISE



- Nous vous proposons systématiquement une visite conseil pour préparer votre état des lieux de sortie et éviter la facturation de réparations locatives.

### VOUS PROPOSER UN LOGEMENT ADAPTÉ À VOS BESOINS

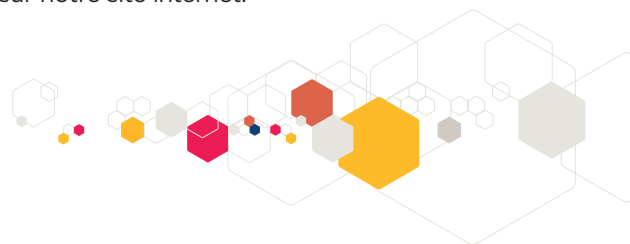


- Notre Commission handicap étudie toutes vos demandes d'adaptation de votre logement.

### VOUS PERMETTRE D'ACCÉDER À LA PROPRIÉTÉ DE MANIÈRE SÉCURISÉE



- La charte des ventes disponible sur notre site internet vous informe sur les modalités d'accompagnement et de sécurisation de nos ventes.
- Tous nos biens en vente sont consultables sur notre site internet.



Restons connectés !

Retrouvez toute l'actualité de la SLH  
[www.lorraine-habitat.fr](http://www.lorraine-habitat.fr)