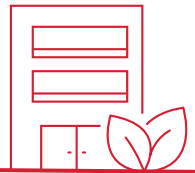


**6 valeurs** déclinées en engagements pour améliorer la qualité de nos services au quotidien



**1** *Accompagnement*



**2** *Ecoute*



**3** *Transparence*



**4** *Proximité*

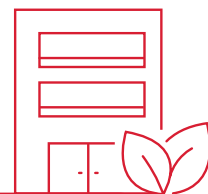


**5** *Réactivité*



**6** *Disponibilité*

**De votre première demande de logement à votre départ de chez XLHabitat, nous garantissons une qualité de service continue.**



## 1 L'accompagnement des personnes

Nous orientons les demandeurs de logement à chaque étape de leur demande. Nous accompagnons nos locataires tout au long de leur parcours résidentiel (de l'entrée dans le logement jusqu'à leur départ) en assurant le bon déroulement de la location et le traitement des demandes d'intervention. Nous garantissons un accès au numérique aux demandeurs de logement comme aux locataires, en les accompagnant dans leurs démarches (demande de logement, demande d'aide personnalisée au logement...).

## 2 L'écoute

Pour garantir une bonne qualité d'accueil, nos collaborateurs sont formés pour répondre au mieux à vos demandes.

Nous élaborons, en accord avec les locataires et nos partenaires, des projets d'amélioration du cadre de vie (entretien et amélioration du patrimoine, développement du lien social...).



## 3 La transparence

Nous travaillons activement avec les représentants des locataires siégeant au Conseil de Concertation Locative (CCL) sur différents sujets : maîtrise des charges récupérables, travaux de réhabilitation, évaluation des prestataires, labellisation Quali'HLM®...



## 4 La relation de proximité

Nous restons proches de nos locataires : la moitié de nos collaborateurs est sur le terrain, au plus près de vos résidences.



## 5 La réactivité

Nous améliorons en continu nos délais et notre qualité de réponses aux demandes d'intervention. Nous diversifions nos outils d'information et de communication afin d'adapter aux souhaits de chaque locataire le canal d'échange approprié (téléphone, courrier, SMS, mail...).



## 6 La disponibilité

Un numéro unique (05 58 05 31 80) est dédié à nos locataires. Ce centre de relation permet aux équipes d'XLHabitat de répondre directement aux questions des locataires ou de les orienter vers des interlocuteurs spécialisés tels que les responsables d'unité de gestion (RUG), les conseillères en économie sociale et familiale (CESF), les chargés de gestion locative...



# Nos 6 valeurs déclinées dans 6 engagements

## #1 Orienter le demandeur de logement à chaque étape



Nous affichons les règles et critères d'attribution des logements dans nos locaux et sur notre site internet.



Nous mettons à disposition la liste des résidences comportant des logements disponibles.

Nos conseillers vous écoutent et répondent à vos questions soit par téléphone, soit dans nos locaux.



Lorsqu'une demande de logement est transmise dans nos services, nous nous engageons à l'enregistrer sous un délai de 8 jours et à vous adresser l'accusé d'enregistrement en suivant.



Nous nous engageons à vous informer de l'avancement de votre demande tout au long de son instruction.



Préalablement à l'examen de votre candidature, nous vous proposons un entretien (par téléphone ou dans nos locaux) afin d'étudier, prendre en compte vos besoins, comprendre votre situation et préciser vos souhaits.



Nous vous informons des délais moyens de satisfaction des demandes similaires.

Dans les 3 jours qui suivent la Commission d'Attribution des Logements et Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL), nous vous informons par écrit de la décision.

Nous vous donnons la possibilité de visiter le logement qui vous a été proposé par la CALEOL.



À la signature du bail, nous constituons avec vous votre dossier de demande d'aides au logement (APL...).

## #2 Faciliter l'installation dans le logement



Nous contrôlons la propreté de votre logement avant votre emménagement. En cas de non conformité, nous vous proposons une intervention dans les plus brefs délais.



Nous vérifions les installations équipant votre logement avant votre emménagement (installations électriques et de gaz, entretien des chaudières ou chauffe-eau gaz, détecteurs de fumées, robinetterie...).



Des équipements hydro-économiques sont installés au niveau de votre évier, du lavabo, des douches et baignoires et des toilettes.

Tous les points lumineux des pièces de votre logement sont équipés de lampes basse consommation.



Nous nous assurons du remplacement du cylindre de votre porte d'entrée avant votre entrée dans les lieux.

Nous procédons au remplacement systématique de l'abattant WC, du pommeau et du flexible de douche.



Nous nous engageons à n'utiliser que des produits éco-responsables. Cet engagement vaut également pour tous les prestataires de XLHabitat.

## #3 Garantir le bon déroulement de la location



Lors de l'état des lieux entrant, nous programmons une visite de courtoisie 1 à 3 mois suivant votre installation afin de faire le point.

À la signature du bail, nous mettons à votre disposition les documents utiles à la bonne utilisation de votre logement : contacts, guide des réparations locatives, guide du bien vivre ensemble...



Vous disposez d'un référent unique pour toute demande liée à l'entretien courant de votre logement et résidence. Il peut vous orienter vers des interlocuteurs plus spécialisés d'XLHabitat si besoin. Il est joignable via le **numéro unique** dédié aux locataires (05 58 05 31 80).



Sur le site Internet [xlhabitat.org](http://xlhabitat.org), vous trouverez entre autres la présentation des administrateurs d'XLHabitat, les résidences de notre patrimoine, le nom des référents de proximité ainsi que les coordonnées et modalités de saisine du médiateur HLM.



Si vous rencontrez des difficultés de paiement de votre loyer, nous recherchons ensemble les solutions les plus adaptées grâce à un accompagnement personnalisé.



Nous mettons en œuvre un programme ambitieux de réhabilitation thermique visant à réduire vos consommations d'énergie et, d'ici 2023, nous n'aurons plus de logements classés E, F et G en Diagnostic de Performance Énergétique (DPE).



Nous nous engageons à saisir toute demande d'intervention (technique, trouble de voisinage...) dans notre logiciel métier, afin de pouvoir vous informer à tout moment de son évolution et, sous 8 jours, des suites données. À défaut, nous vous précisons le délai et nom du responsable du suivi.



Nous nous engageons à ce que toute insatisfaction adressée par écrit (courrier, mail ou formulaire de contact du site Internet) fasse l'objet d'une réponse écrite sous 8 jours.



## #4 Apporter un traitement de qualité aux réclamations



Toute demande d'intervention reçue durant les horaires d'accueil est prise en compte : sans délai si la sécurité immédiate du locataire et des biens est en jeu, sous 48h en cas d'anomalie grave ou relevant des prestataires, sous 8 jours pour tout problème courant.



En dehors de périodes d'ouverture, un service d'astreinte est proposé jusqu'à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 20h les week-end et jours fériés. Cette astreinte a pour objet de s'assurer de la sécurité du locataire. Certaines interventions peuvent être menées à cette occasion (si la sécurité immédiate du locataire et des biens est en jeu, pour des problèmes de chauffage, pour des pannes d'ascenseurs, pour des réseaux d'assainissement bouchés...).



Nous nous engageons à vous informer du traitement apporté à votre demande d'intervention (rendez-vous, diagnostic, mesures conservatoires, commande aux entreprises en charge de réaliser les travaux et/ou à la régie interne de XLHabitat...).



Les rendez-vous sont convenus avec vous (collaborateurs de XLHabitat et entreprises) et sont respectés. En cas de retard supérieur à 15 minutes, nous nous engageons à vous prévenir.

## #5 Informer et évaluer les interventions techniques



Nous nous engageons à travailler en totale transparence avec le Conseil de Concertation Locative (CCL) sur le choix et l'évaluation des prestataires.



Lorsque des travaux sont prévus dans votre logement ou résidence, nous nous engageons à vous en informer au plus tard 8 jours avant leur démarrage : nom des intervenants, date de démarrage, durée et nature des interventions, nom et coordonnées des interlocuteurs d'XLHabitat.

Afin de garantir votre sécurité, des contrats de maintenance ont été souscrits sur certains équipements tels que : ascenseurs, désenfumage des cages d'escaliers, portes et portails automatiques des parking...



Nous nous engageons à évaluer au moins 1 fois par an les prestataires intervenant pour l'entretien, la maintenance, le dépannage et la rénovation de votre logement et/ou résidence.



Les personnels des entreprises ou de la régie intervenant sur place sont identifiables : badge, tenue ou bon d'intervention.



Nous nous engageons à ce que les personnels des entreprises ou de notre régie laissent les chantiers propres. En cas de non conformité, une intervention est proposée dans les plus brefs délais.



Nous nous engageons à respecter la charte portant sur la récupération des charges locatives élaborée avec les représentants des locataires, afin d'ajuster le niveau des provisions pour charges au plus près de la réalité.



Nous nous engageons, dans les logements collectifs, à afficher le contenu, la fréquence et la durée des passages prévus des prestations de nettoyage de cages d'escaliers et à contrôler régulièrement ces prestations. En cas de non conformité, un plan d'actions sera mis en œuvre.



Pour toute question liée aux charges récupérables et lors de la régularisation de celles-ci, nous vous apportons une réponse individualisée.

## #6 Accompagner le locataire dans son parcours résidentiel



Pour toute demande de mutation motivée par un changement familial, de niveau de ressources, de situation professionnelle ou de santé, formulée par écrit (courrier ou formulaire de contact du site Internet), nous nous engageons à vous rencontrer dans les 20 jours afin d'étudier les possibilités de mutation ou d'adaptation de votre logement.



Pour toute demande d'adaptation de votre logement afin de permettre votre maintien dans les lieux (handicap, vieillissement), nous nous engageons à vous répondre sous 1 mois sur la faisabilité d'intervention.



Nous nous engageons à vous informer des logements disponibles à la location-accession.

Nous nous engageons à vous proposer une visite conseil dès la réception de votre préavis de départ du logement. Cette visite a pour vocation à préparer l'état des lieux sortant et vous informer de la nature et du montant de l'indemnité de réparations locatives qui pourrait vous être demandée à votre départ. Elle ne préjuge en rien de l'état du logement après l'enlèvement des meubles.



Nous nous engageons à vous verser votre solde de tout compte dans le mois qui suit votre départ.