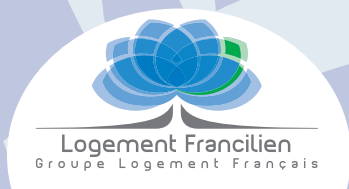




Charte Qualité de service Logement Francilien



Toutes les équipes de
Logement Francilien
s'engagent à vous offrir
un service de qualité.



Nos engagements



Développer les services que nous rendons chaque jour dans votre résidence, améliorer la qualité de notre action, ce sont depuis longtemps les buts que nous poursuivons.

Aujourd'hui, j'ai le plaisir de vous présenter la première charte Qualité de service Logement Francilien : vous y trouverez **les engagements** que toutes nos équipes ont décidés de mettre en œuvre dans leur action au quotidien et dans leur relation avec vous.

Nous tenons également dans cette charte à réaffirmer **les valeurs** qui sont les nôtres dans l'exercice de notre métier : proximité, disponibilité et professionnalisme. Tous les collaborateurs de Logement Francilien partagent ces valeurs et les mettent en pratique le mieux possible chaque jour.

Et pour vérifier que nos actions répondent bien à vos attentes, nous continuerons de vous interroger chaque année sur l'ensemble de notre service.

Notre objectif : continuer de faire progresser votre qualité de vie dans nos résidences.



Gérard Seigné
Président du Directoire

Nos valeurs

La proximité

c'est être à vos côtés.

A Logement Francilien, vous disposez d'un interlocuteur privilégié, votre gardien le plus souvent. Il vous écoute, répond à vos questions, agit pour satisfaire votre demande ou vous oriente vers la personne la plus compétente pour intervenir.



La disponibilité

c'est être attentif à vos demandes et y répondre dans les meilleurs délais.

A la loge ou à l'agence, nos équipes vous accueillent, vous écoutent, prennent en compte vos demandes et y répondent le mieux et le plus vite possible.



Le professionnalisme

c'est mettre à votre disposition des compétences et des services adaptés.

Gardiens, chargés de gestion locative, responsables gestion habitat, conseillères sociales, responsables techniques, gérants... chaque jour, tous nos collaborateurs mettent leurs compétences au service de votre qualité de vie.





« *Quand on emménage, tout est nouveau :
c'est bien de se sentir guidé.* »

*Logement
Francilien
s'engage à*

Vous accueillir dans votre nouveau logement

► ***Vous souhaitez un appartement accueillant,
nous nettoyons entièrement votre nouvel appartement
et contrôlons ses équipements.***

- Nous effectuons le nettoyage de toutes les pièces.
- Nous contrôlons le bon fonctionnement et la sécurité des équipements (chauffe-eau, ventilation, serrures...).

► ***A votre arrivée, vous avez besoin d'être conseillé,
nous vous accompagnons tout au long de votre installation.***

- Nous vous rencontrons personnellement pour vous présenter le livret d'accueil, les aides possibles...
- Chez vous, nous vous expliquons le fonctionnement des équipements et les contrats liés à votre logement.

► ***Vous souhaitez que nos bonnes relations soient durables,
nous vérifions votre satisfaction.***

- Après votre installation, nous vérifions que vous êtes satisfait de notre service grâce à une nouvelle rencontre et à un questionnaire de satisfaction.



« *un logement de qualité c'est bien, mais ce qui compte aussi c'est la propreté, la tranquillité et le bon fonctionnement de l'immeuble.* »

*Logement
Francilien
s'engage à*

Vous offrir un service de qualité au quotidien

► ***Vous appréciez votre confort,
nous assurons le bon fonctionnement technique de votre immeuble.***

- Nous contrôlons le bon fonctionnement des ascenseurs.
- Chaque mois, nous vérifions les températures de l'eau chaude et du chauffage.
- Régulièrement, des organismes agréés contrôlent les équipements de l'immeuble.

► ***La propreté est pour vous une priorité,
nous fixons des rythmes de nettoyage adaptés aux besoins.***

- Chaque jour ouvré, nous nettoyons les halls et les ascenseurs.
- Une fois par semaine au minimum, nous nettoyons les escaliers et les paliers.

► ***Vous souhaitez vivre dans un environnement agréable,
nous veillons à maintenir la qualité de votre cadre de vie.***

- Chaque jour, nous vérifions la propreté de nos espaces verts et la sécurité des aires de jeux.
- Régulièrement, des organismes agréés contrôlent les jeux.



« Lorsque j'ai un problème, je sais bien qu'il ne peut pas forcément être résolu tout de suite, mais je veux être sûr que l'on va s'en occuper. »

Logement
Francilien
s'engage à

Vous écouter et répondre à vos demandes

► **Vous avez une demande ou une réclamation,
nous vous répondons le mieux et le plus vite possible.**

- Nous sommes à votre écoute chaque jour, à la loge ou par téléphone.
- Nous enregistrons vos demandes et vous remettons un accusé de réception.
- Nous vous apportons une réponse ou vous informons du délai de réalisation sous 15 jours.

► **En cas de travaux, vous voulez avoir l'esprit tranquille,
nous effectuons le suivi et le contrôle des travaux.**

- Nous veillons à la qualité des travaux, au respect des délais et à la propreté du chantier.
- A la fin des travaux, nous vérifions votre satisfaction par questionnaire.



« *Quoi de plus normal que d'être informé et consulté, quand cela concerne mon logement, ma résidence ou mon quartier ?* » »

*Logement
Francilien
s'engage à*

Vous informer et vous consulter régulièrement

► ***Vous voulez profiter au mieux de votre logement et de votre résidence, nous vous donnons toute les informations nécessaires.***

- Nous mettons à votre disposition des documents d'information pratique sur votre résidence, votre logement et nos services.

► ***Vous souhaitez savoir ce qui se passe au quotidien, nous vous apportons une information réactive.***

- Nous vous informons au jour le jour des travaux, de l'intervention des entreprises, des coupures d'eau ou d'électricité, des pannes, etc.

► ***Vous souhaitez donner votre avis sur les choses qui vous concernent, nous vous consultons régulièrement.***

- Chaque année, nous réalisons une enquête de satisfaction sur l'ensemble de notre service et prenons en compte vos attentes.
- Nous entretenons des relations régulières avec vos représentants, les associations de locataires.



Logement Francilien

Direction Régionale de Gérance Ouest ●11, rue du Berry - BP 98 - 78507 Sartrouville Cedex

Direction Régionale de Gérance Nord ●120-122, boulevard de Ménilmontant - 75971 Paris cedex 20

Direction Régionale de Gérance Sud ●34, cours Blaise-Pascal - 91025 Evry Cedex

Une brochure éditée par le Groupe Logement Français pour ses locataires.

