

Politique Qualité

Les 6 engagements Qualité de Service d'

ONDAINE HABITAT

3, rue Charles-Baudelaire
BP 56
42500 Le Chambon-Feugerolles
www.ondaine-habitat.fr
04 77 40 55 77



Notre objectif : garantir à nos locataires davantage de confort et de bien-être.

Dans ce cadre, Ondaine Habitat souhaite aller plus loin et accompagner ses locataires au quotidien en lançant sa démarche de qualité de service.

Notre système de management de la qualité a été élaboré afin de satisfaire aux exigences du référentiel Quali'HLM, délivré par l'Union Sociale pour l'Habitat.

Tous les collaborateurs d'Ondaine Habitat sont mobilisés autour de ce nouveau défi qui porte nos valeurs : l'Humain, la Proximité, l'Accompagnement et le Professionnalisme.

PREMIER CONTACT

Nous vous accompagnons dans votre demande de logement.

Un conseiller commercial vous recevra pour examiner vos besoins afin de vous proposer un logement correspondant à vos attentes.

CONFORT ET SÉCURITÉ

Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement.

Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé (nouvelles serrures à chaque emménagement) et « prêt à habiter » après 70 points de contrôle listés dans notre charte qualité : nettoyage, menuiserie, plomberie...

Un livret d'accueil vous est remis avec toutes les informations pratiques concernant votre logement ainsi que la liste et les coordonnées de tous les prestataires.

CHARGES LOCATIVES

Nous nous engageons à maîtriser le mieux possible les charges de votre logement en modernisant régulièrement le patrimoine et en négociant au mieux les contrats avec nos prestataires, ce qui nous permet de vous proposer un ratio loyer/charges maîtrisé.

ACCUEIL ET DEMANDES D'INTERVENTION

Nous enregistrons toutes vos demandes d'intervention et sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité.

Dès la réception de votre demande d'intervention, nous nous engageons à intervenir avec nos fournisseurs :

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies importantes,
- sous 10 jours pour les autres interventions,

Nous sommes en mesure, sur votre sollicitation, de vous com-

muniquez l'état d'avancement de votre demande d'intervention.

Notre permanence d'urgence reçoit vos appels au 04 77 40 55 75 en dehors des horaires d'ouverture du siège.

PROPRETÉ

Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs.

Un affichage des prestations et du planning est présenté dans chaque hall d'entrée.

Des contrôles réguliers sont réalisés chaque semaine par nos équipes.

Des actions correctives sont mises en œuvre si nécessaire.

SUIVI TOUT AU LONG DE VOTRE BAIL

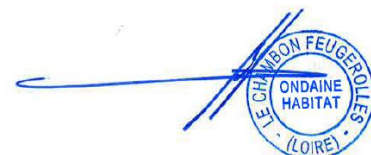
Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données.

Les réclamations écrites font l'objet d'un suivi et d'une réponse adaptée.

Toutes les demandes d'intervention sont enregistrées et font l'objet d'un traitement particulier en fonction de leur nature.

Toutes les demandes spécifiques (difficultés financières, incivilités...) sont étudiées de façon hebdomadaire et font également l'objet de réponse « sur mesure ».

Fait au Chambon-Feugerolles,
le 16 janvier 2018.



N.SIROT
Directeur Général