

# Charte Qualité



## 01 Votre entrée



**Avant la signature du bail** : Nous vous informons sur les démarches administratives à faire avant votre emménagement (assurances, ouverture de compteur...)

**A la signature du bail** : Nous vous aidons à constituer votre demande d'aide au logement (APL). Nous vous informons sur vos droits et obligations en tant que locataire ainsi que sur l'utilisation et l'entretien des équipements de votre logement lors de votre état des lieux.

## 02 Votre parcours résidentiel



Sur le site internet d'Habitat Drouais, l'extranet locataire permet la consultation de vos avis d'échéance et relevés de compte, le paiement en ligne ou le suivi de vos sollicitations techniques. Habitat Drouais vous **accompagne** lors d'un changement de votre situation (mutation, avenant au bail, adaptation du logement, visite conseil avant votre départ).

Habitat Drouais **accuse réception** de chacune de vos demandes (techniques et administratives) par un numéro d'enregistrement personnel et unique dans un délai de 72 heures.

## 03 La proximité



Habitat Drouais est présent au plus proche de chez vous avec ses points accueils : Le gardien sera votre interlocuteur privilégié pendant sa permanence. Il vous renseignera sur vos demandes, les permanences des référents contentieux et médiation, il vous facilitera une prise de rendez-vous. Habitat Drouais reste joignable **7/7 jours uniquement** pour les **urgences techniques** y compris les jours fériés au 06 70 27 29 32.

40% de nos collaborateurs sont présents sur le terrain pour veiller à votre **tranquillité** et **sécurité**.

Pour assurer une traçabilité de chacune des demandes, un accusé de réception numéroté est remis au locataire pour chacune d'entre elles.

## 04 Vos parties communes



Habitat Drouais agit pour la **propreté** des **parties communes** et abords de votre résidence. Les prestations de ménage et d'entretien des espaces verts sont assurés par nos collaborateurs et/ou un prestataire.

Habitat Drouais agit au **maintien** du bon fonctionnement des **équipements** des parties communes.

## 05 Vos charges maîtrisées



Habitat Drouais s'engage à **maîtriser ses coûts** en optimisant et en évaluant l'achat de matériels (ou équipements) économiques.

Habitat Drouais **préserve** et **entretient** le patrimoine.