



NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ POUR LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS



5 engagements



**15 actions
mises en oeuvre**

Nous nous engageons à :

1 - FACILITER VOTRE EMMÉNAGEMENT DANS UN LOGEMENT DE QUALITÉ

- Offrir un service « confort et sécurité » du logement
- Remettre un livret locataire et un éco-guide
- Traiter le dossier d'AL/APL et accompagner pour mobiliser des aides financières
- Proposer un service gratuit pour les démarches administratives liées à l'emménagement

2 - ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE ET RÉACTIF AVEC NOTRE ÉQUIPE DE PROXIMITÉ ET NOS SERVICES NUMÉRIQUES

- Bénéficier d'un espace client en ligne pour consulter votre compte locataire, payer votre loyer ou formuler vos demandes
- Être joignable 7/7, 24h/24 pour toutes les demandes liées à votre sécurité ou celle des biens (incidents sur ascenseur, chauffage, canalisations ou portes automatiques de garage)
- Prendre en charge toutes les autres demandes dans un délai maximum de 2 jours ouvrés et de vous informer de manière personnalisée de leur traitement.

3 - AGIR POUR UN HABITAT DE QUALITÉ TOUT AU LONG DE VOTRE LOCATION

- Veiller à la sécurité des équipements du logement lors d'une visite annuelle d'un prestataire agréé.
- Bénéficier d'un contrat multiservices pour entretenir le logement à moindres frais
- Assurer un nettoyage de qualité dans les espaces communs des immeubles

4 - VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS DE VIE

- Être à vos côtés en cas de difficulté financière prévisible ou avérée, en recherchant avec vous des modalités de paiement, des aides financières ou un changement de logement
- Adapter le logement ou rechercher un nouveau logement en cas de perte d'autonomie ou de situation de handicap
- Accompagner votre mobilité professionnelle durable (CDI) avec un référent dédié dans chaque filiale du groupe Action Logement.
- Favoriser votre projet pour devenir propriétaire avec nos offres en accession et un conseil en financement gratuit d'Action Logement Services
- Préparer votre départ du logement avec une visite conseil vous informant des éventuels travaux de réparation ou de nettoyage

5 - MESURER VOTRE SATISFACTION POUR AMÉLIORER NOS SERVICES



24h/24, 7j/7

Pour la sécurité des personnes et des biens, **prévenez d'abord les pompiers en composant le 18 d'un poste fixe et le 112 d'un téléphone portable.**

Notre service + :

En dehors de nos horaires d'ouverture, pour des problèmes techniques graves menaçant la sécurité des

personnes et des biens, vous pouvez nous contacter 24 heures/24 et 7 jours/7 au :

N° Indigo 0 820 22 19 53

0,09 € TTC / MN

Dans quels cas l'utiliser ?

- Sécurité des personnes et des biens,
- Ascenseur,
- Chauffage,
- Canalisations,
- Porte automatique de garage.