



Une garantie

de services



slh
Sèvre Loire Habitat
L'HABITAT À DIMENSION HUMAINE

NOS ENGAGEMENTS VÉRIFIÉS CHAQUE ANNÉE



Depuis 2003, Sèvre Loire Habitat s'est engagé à vous fournir des services de qualité à travers ses chartes d'engagement (charte qualité, charte d'attribution, charte fournisseurs).

Depuis 2013, Sèvre Loire Habitat se soumet à un audit de validation réalisé par un organisme indépendant agréé afin de vérifier :

- > que notre organisation mise en place dans le cadre de la qualité de service fonctionne correctement,
- > que notre système qualité s'applique efficacement.



ENGAGEMENTS

Pour vous garantir une qualité
de vie au quotidien

eva
Ensemble vers l'avenir

En accord avec notre projet d'entreprise

1

UNE ENTRÉE EN TOUTE SÉCURITÉ



- > Avant votre arrivée, le logement a été :
 - **Nettoyé**, avec mise à disposition d'un abattant de WC neuf,
 - **Vérifié** : l'électricité, la plomberie, le chauffage et le raccord gaz sont contrôlés,
 - **Sécurisé** : le cylindre standard* et les trois clés de la porte principale sont systématiquement remplacés.
- > Les travaux sont réalisés avant votre arrivée ou dans le mois suivant au plus tard.
- > 30 jours après votre installation, SLH réalise un entretien qualité, à votre domicile ou par téléphone.
- > SLH respecte l'environnement :
 - Vos principaux documents vous sont transmis par voie électronique,
 - Un kit d'économies d'énergies vous est remis.

6000
logements

800
logements
attribués
chaque année



* Hors organigramme

2

ÉCOUTE et PROXIMITÉ



À votre écoute permanente, SLH s'engage à répondre à vos préoccupations :

+de
2 300
personnes
se rendent
chaque mois
dans les
accueils*

+de
2 200
appels par
mois*

- > Tous nos quartiers disposent d'un lieu d'accueil du public.
- > En cas d'indisponibilité ou d'absence de votre interlocuteur, nous vous proposons un rendez-vous ou vous recontactons dans un délai de 48 h.
- > Pour une meilleure traçabilité, chaque demande auprès des accueils fait l'objet d'un récépissé.
- > Nous donnons une réponse adaptée à votre demande sous 10 jours.
- > Des informations détaillées vous sont données sur les travaux réalisés dans votre logement ou votre résidence.
- > www.slh-habitat.fr, l'extranet locataire permet la consultation de votre dossier, le paiement en ligne ou le dépôt d'une réclamation.
- > Un plan d'actions est mis en place suite aux enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès de vous.

* En moyenne

3

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



SLH assure un suivi adapté à chaque situation.

+de
50%
du personnel
en contact avec
les locataires

+de
636
logements
sont adaptés

- > SLH accompagne les personnes à mobilité réduite pour étudier les possibilités d'aménagement de leur logement ou rechercher un logement adapté au handicap.
- > Lors d'une demande d'adaptation, une visite constatant la faisabilité technique est réalisée sous 2 mois.
- > En cas d'acceptation, les travaux sont achevés, au plus tard, 9 mois après cette visite.
- > Votre dépôt de garantie vous est remboursé dans le mois suivant la résiliation de votre bail. En cas de litige, SLH vous propose une médiation.

4

UNE ASSISTANCE TECHNIQUE AU QUOTIDIEN



SLH reste joignable 24h/24 et 7j/7, y compris les jours fériés au 02 41 75 25 25.

- > Les coordonnées de tous les principaux prestataires sont affichées dans chaque hall d'entrée.
- > Dépannages rapides :
 - Ascenseurs : déblocage des personnes sous 1 h,
 - Portes automatiques de garage : intervention sous 4 h.
- > Les contrats d'entretien de tous les équipements de votre logement (VMC, chauffage...) vous garantissent un contrôle régulier de leur bon état,
- > Périodiquement, SLH vous rend compte du niveau de fonctionnement de votre ascenseur.

24/24
7/7

Urgences et
dépannages

5

DES CHARGES MAÎTRISÉES



SLH vous aide à maîtriser et diminuer vos charges :

- > Des outils sont à votre disposition (MyConso*, livret du locataire éco-citoyen, plaquettes techniques, ...).
- > Les logements sont équipés d'une chasse d'eau double débit ou installée lors de votre entrée.
- > Lors de programmes de construction ou de réhabilitation les espaces communs sont optimisés.
- > SLH communique périodiquement sur :
 - Le suivi des consommations énergétiques de chauffage collectif,
 - Les économies d'énergies réalisées à la suite d'une rénovation thermique.

+ de
50 %
de nos
logements**
sont classés
en étiquette
A, B, C



* Concerne l'eau facturée dans les charges par SLH
** Collectifs et individuels

6

DES ESPACES COMMUNS CONTRÔLÉS



SLH assure un nettoyage régulier dans les espaces communs :

- > Passage quotidien dans les halls de tous nos immeubles de Cholet*.
- > Contrôle sécurité trimestriel des espaces communs.
- > Contrôle qualité complet des parties communes 4 fois par an.
- > Surveillance particulière réalisée des équipements sensibles :
 - Ascenseurs,
 - Portes automatiques de garages,
 - Portes automatiques de halls.
- > SLH privilégie l'utilisation de produits d'entretien éco label.

65 %
des produits
utilisés sont
garantis éco
label



* 90 % des halls



YouTube



34 rue de Saint-Christophe - CS 32144 - 49321 Cholet cedex
Tél : 02 41 75 25 25 - oph@slh-habitat.fr

slh-habitat.fr

slh
Sèvre Loire Habitat
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CHOLETAIS