



Nous vous assurons une écoute permanente

1.1 Pour mieux répondre à vos attentes, les bureaux de notre siège social sont ouverts sans interruption de 8 h à 18 h en semaine (le vendredi jusqu'à 17 h) et le samedi matin de 9 h à 12 h. ⁽¹⁾

Nos points d'accueil assurent une permanence du lundi au vendredi.

Les horaires d'ouvertures et de permanences y sont affichés.

1.2 Pour répondre à toutes vos demandes d'interventions tant techniques qu'administratives ⁽²⁾ pendant les heures d'ouvertures du siège, nous vous assurons une écoute à travers :

- Notre Service Relation Client
- Notre site internet

Si nous n'avons pu répondre immédiatement à votre demande, nous déclenchons dans un délai de 3 jours ouvrés, une action permettant de répondre à votre requête.

1.3 Dès réception de votre demande de logement, nous vous indiquons les coordonnées de l'interlocuteur en charge du suivi de votre dossier.

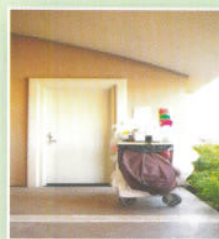
1.4 Lors de la signature de votre contrat, nous vous communiquons les coordonnées de l'interlocuteur en charge de vous accompagner, de vous conseiller, de traiter ou d'orienter toute demande et ce tout au long de votre séjour au sein du Foyer Stéphanaïs.

1.5 Votre composition familiale, votre situation professionnelle ou de santé évolue :

Nous nous engageons sur votre demande écrite à vous recevoir individuellement et à faciliter votre mutation dans notre patrimoine vers un logement plus adapté à votre situation dans la limite des disponibilités et des règles d'attribution des logements.

QUALIPLUS

La proximité au quotidien



Nous vous assurons un environnement propre et agréable

2.1 Votre environnement

Suite à votre demande, nous déclenchons dans les 3 jours maximum, une action permettant de résoudre tout problème constaté au niveau des espaces extérieurs de votre résidence.

2.2 Vos parties communes

Les panneaux d'affichage de nos halls d'entrée d'immeubles vous informent :

- de la fréquence de nettoyage et des espaces nettoyés
- des jours de sortie des conteneurs
- du numéro d'urgence "grosses salissures" nous permettant d'intervenir avant 16 h pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi. ⁽³⁾

2.3 Nous vous informons au minimum une semaine avant la réalisation des travaux de gros entretien et d'amélioration dans les parties communes de la date de démarrage, de la nature des travaux, de l'emplacement, de la durée, du nom de l'entreprise intervenante, du nom du responsable de l'intervention et du coût.

2.4 Votre logement avant votre entrée dans les lieux a été nettoyé selon notre standard d'hygiène et de propreté (sols, vitrages, sanitaires, menuiseries, bouches entrée d'air...).

Un certificat de conformité atteste du nettoyage.

2.5 Vous êtes locataire depuis 25 ans, vous envisagez des travaux d'embellissements, sur simple demande écrite, nous vous aidons financièrement et sous conditions. ⁽⁴⁾

(1) Sauf période d'été (1^{er} juillet au 31 août) et congés de Noël (vacances scolaires).

(2) Demande administrative : tous problèmes liés à la propreté, médiation, demande de logement.

(3) Urine, déjections, vomissure, liquide renversé (huile, graisse ou tout autre produit portant atteinte à la sécurité...) dans les parties communes que nous entretenons.

(4) Papiers peint, peinture, sols. 100 % des factures dans la limite de 500 €

Conditions : pas en situation de contentieux, être locataire du même logement...



Vous emménagez l'esprit tranquille

3.1 Dès votre entrée dans les lieux, nous vous informons des travaux éventuels devant être réalisés au plus tard dans les 30 jours après votre emménagement.

3.2 Nous vous contactons dans les 30 jours après votre installation :

- lors d'un rendez-vous téléphonique afin de faire le point sur vos conditions d'emménagement et évaluer votre niveau de satisfaction
- Et si nécessaire à votre domicile lors d'une visite de courtoisie portant sur des points particuliers que vous souhaitez approfondir.

Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer



5.1 Une fois par an, vous recevrez communication des résultats des enquêtes satisfaction sur nos prestations et services.

5.2 Nous communiquons chaque année une synthèse des plans d'actions issus de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.



Nous veillons à votre tranquillité

4.1 Notre Service Cadre de Vie tient une permanence mensuelle dans nos points d'accueil. Les heures de permanences y sont affichées.

4.2 Notre Service Cadre de Vie vous écoute, vous conseille et vous aide concernant tout problème lié à votre tranquillité.

Il se charge de par son réseau de partenaires de prendre les mesures nécessaires.

4.3 Des correspondants de nuit participent au maintien de la tranquillité du quartier et veille à la sécurité des habitants sur les sites de Cléon et de Saint-Etienne-du-Rouvray. ⁽⁵⁾

4.4 Nous soutenons, après étude, tout projet favorisant le bien-vivre dans votre quartier que vous nous proposerez par écrit.

(5) Sites de Saint Etienne du Rouvray : Parc Eugénie Cotton, Parc Henri Wallon, Quartier Hartmann, Immeubles Béarn
Sites de Cléon : Quartier "Les Fleurs", Quartier "La Croix"

→ Sièges sociaux

42 bis, avenue Ambroise Croizat
B.P. 20
76801 Saint-Etienne-du-Rouvray

→ Service Relation Client

Tél. 02 32 91 93 20

Site web : www.foyer-stephanais.fr

→ Heures d'ouverture du Siège

Lundi au jeudi 8 h à 18 h

Vendredi 8 h à 17h

Samedi matin 9 h à 12 h ⁽¹⁾