LE FOYER STÉPHANAIS

42 bis, Avenue Ambroise Croizat
BP 20
76801 Saint-Etienne du Rouvray

TÉL. : 02 32 91 93 20
www.lefoyerstephanais.fr

LE FOYER STÉPHANAIS
Votre solution locative

ENGAGEMENT CLIENTS

CERTIFICATION QUALIBAIL ®

[QUALIBAIL®]

Référentiel:
REF113

Horaires d'ouverture au public :
Lundi au jeudi : 8h30 - 12h30 | 14h00 - 17h30
Vendredi : 8h30 - 12h30 | 14h - 16h30

CERTIFIÉ QUALIBAIL® DEPUIS DÉCEMBRE 2007

Le FOYER STÉPHANAIS a obtenu la certification du référentiel d'engagements de service QUALIBAIL® qui permet d'aller plus loin dans nos engagements sur la qualité du service rendu à nos clients.

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

[Les engagements de service]

Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

1.1 Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements, dans tous nos lieux d'accueil et/ou sur notre site internet.

Nos conseillers vous orientent et répondent à vos questions sur vos démarches de recherche de logement, soit par téléphone, soit dans nos lieux d'accueil de demandeurs de logement.

1.2 Nous mettons à votre disposition, sur notre site internet ou dans nos lieux d'accueil, la liste de nos résidences* dans lesquelles des logements sont disponibles à la location* ou les annonces internet correspondantes.

1.3 Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, non enregistré dans le Système national d'enregistrement-SNE, nous en accusons réception dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée.

1.4 Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, nous vous proposons un entretien découverte (physique ou téléphonique) afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de préciser vos souhaits.

1.5 Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision*. Celle-ci sera motivée en cas de refus.

1.6 A la signature du bail, nous vous proposons de constituer avec vous et d'adresser votre dossier de demande d'Aide personnalisée au logement (APL).

Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.

2.2 Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.

2.3 Nous avons changé les cylindres de serrure* de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attenant.

2.4 Tous les points lumineux des pièces de vie* et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC)* ou de diodes électroluminescentes (LED)*, à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.

2.5 Des équipements hydro-économes (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limiteur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

Assurer le bon déroulement de votre location

3.1 Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.

3.2 Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide.

Le livret du locataire informe notamment sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une demande d'intervention technique (DIT)* et une réclamation écrite et leurs modalités de traitement.

L'éco-guide donne a minima des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de la ventilation, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau, ainsi que du tri des déchets.

3.3 Sur notre site internet ou extranet locataires, nous vous communiquons :

- le nom des administrateurs locataires élus vous représentant,
- le plan de concertation locative
- les coordonnées locales des associations nationales de locataires membres de la CNC,
- le nom et les coordonnées du ou des médiateur (s) consommation..

3.4 Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage… pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone). Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées.

La réponse dans les 8 jours peut être :

- des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

3.5 Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

Traiter vos demandes d'intervention technique*

4.1 Pour vos demandes d'intervention technique* reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves*,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes*,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien*.

Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

4.2 Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos DIT* sont convenus avec vous, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure*) et vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.

4.3 Nous vous communiquons le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :

- les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

5.1 Les prestataires qui interviennent sur nos résidences* dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément.

La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à l'organisme.

Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :

- la charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ;
- Le dossier administratif (assurances, Kbis etc).

Chaque prestataire est évalué annuellement (cf 6.5).

5.2 Les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue…

5.3 Les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence*.

5.4 Nous affichons :

- le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
- les fréquences* de nettoyage et d'entretien de nos abords*.

Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées.

En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous mettons en place un plan d'action.

5.5 Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles - bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I*.

5.6 Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, nous vous informons de :

- la date de démarrage et l'emplacement du chantier,
- la nature et la durée des travaux, - le nom des entreprises intervenantes,
- le nom du responsable,
- les coordonnées de votre interlocuteur.

Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action correctrice.

Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

6.1 Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite*, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

6.2 Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

Ce rendez-vous est convenu avec vous, nous ne pouvons l'annuler le jour même (sauf cas de force majeure*) et nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue.

6.3 Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession.

Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation..

6.4 Nous affichons :

- le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
- les fréquences* de nettoyage et d'entretien de nos abords*.

Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées.

En cas de non conformité à notre grille de contrôle, nous mettons en place un plan d'action.

LE FOYER STÉPHANAIS
Votre solution locative

SIÈGE SOCIAL

Service Relation Client : 02 32 91 93 20
42 bis, Avenue Ambroise Croizat
BP 20 - 76801 Saint-Etienne du Rouvray Cedex
www.lefoyerstephanais.fr

HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC :

Lundi au jeudi : 8h30 - 12h30 | 14h00 - 17h30
Vendredi : 8h30 - 12h30 | 14h - 16h30

NOS POINTS D'ACCUEIL

PERMANENCES

Nos points d'accueil
Permanences

Du lundi au jeudi : 9h à 10h | 16h30 à 17h30
Le vendredi : 9h à 10h | 15h30 à 16h30
* Sauf quartier Langevin : 9h à 10h

Saint-Etienne du Rouvray	JOUR	NUIT
Parc Eugénie Cotton - Tour Minerve		
- Tour Minerve, Calypso	06 08 74 94 03	
- Tour Circé, Diane, Atlantide	06 08 74 93 76	06 08 74 93 85
Parc Henry Wallon - Tour Viking II		
- Tours Tourmalet, Aubisque	06 08 74 94 40	
- Immeuble Naurouze, Résidence Wallon		
- Tour Viking, Résidence Renan 1 et 2	06 08 74 94 29	
- Rue Simone Signoret		
La Houssière - Hartmann - Immeuble Turquoise - Avenue Ambroise Croizat		
- Résidence du Parc Fleury		
- Immeubles Emeraude, Rubis, Saphir	06 08 74 93 89	
- Immeubles Languedoc, Béarn		
- Immeubles Hartmann, Bretagne, Picardie	06 08 74 93 73	06 84 80 16 84
- Pavillons		
- Rue Félix Faure		
Quartier Langevin *		
- Montand, Brassens, Leclerc, Mado Rodin Maria Callas, B.Lapointe + pavillons	06 08 74 93 55	
Oissel		
Immeuble Bouvreuil		
- Cité des Oiseaux	06 08 74 94 47	
- Cité des Bruyères + pavillons	06 08 74 93 60	
Cléon		
Cléon les Fleurs - Tour Glycine		
- Tour Hortensia, Lupin, Marguerite, Narcisse, Oeillet, Jacinthe, Jonquille, Iris, Kalmie	06 08 74 93 75	06 30 83 53 49 06 45 05 64 70
- Tour Clématite, Dalhia, Edelweiss, Jade, Fushia, Glycine	06 08 74 94 24	
Cléon La Croix - Immeuble Janequin	06 08 48 24 25	
Val de Reuil		
96, allée du Sanglier	06 08 48 23 64	

EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE,
POUR TOUT APPEL CONCERNANT LA SÉCURITÉ : 02 32 91 93 20