

Pour mon bien-être et mon confort, France Loire s'engage !

POUR L'ENTRÉE DANS MON LOGEMENT

► France Loire me contacte dans les 2 mois qui suivent mon entrée dans les lieux pour faire le point sur mon installation et s'assurer de ma satisfaction.

► Le nettoyage de mon nouveau logement est effectué avant mon entrée dans les lieux.*

** Hors entrée-sortie de locataires le même jour, et anticipation de la date d'entrée dans les lieux à la demande du locataire.*



85 % des nouveaux locataires sont satisfaits des conditions d'entrée dans leur logement ⁽¹⁾.

78 % des nouveaux locataires sont satisfaits de la propreté de leur logement lors de l'emménagement ⁽²⁾.

POUR BIEN VIVRE AU QUOTIDIEN DANS MON LOGEMENT

► Tous les équipements techniques de mon logement sous contrat d'entretien (chaudière, robinetterie, VMC, ballon d'eau chaude) sont vérifiés une fois par an.

France Loire s'engage à évaluer la satisfaction client.*

** Enquête relative aux prestataires sous contrat, réalisée annuellement auprès d'un échantillon de 400 clients (tous équipements et prestataires confondus).*

► Je peux joindre France Loire par téléphone 24h sur 24h, 7 jours sur 7* pour les urgences techniques en complément des services publics (pompiers, police, distributeurs électricité, gaz, eau ...)

** En dehors des jours et heures d'ouverture de votre agence (8h00 à 12h30 - 13h30 à 18h00, 17h00 le vendredi), contactez le 0820 23 03 18 (0,12 € TTC la minute)*



87 % des locataires sont satisfaits de la vérification de leur(s) équipement(s) ⁽³⁾.



POUR BIEN VIVRE AU QUOTIDIEN DANS MA RÉSIDENCE

► L'entretien ménager des parties communes de ma résidence est planifié et évalué par France Loire.*

** Concerne uniquement les résidences collectives (hors copropriétés) dont l'entretien ménager est réalisé par un gardien, un employé d'immeuble, ou un prestataire*



79 % des locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes ⁽¹⁾.

POUR UNE INFORMATION PERSONNALISÉE

► France Loire m'adresse sous 48h le nom et les coordonnées de l'interlocuteur chargé du suivi de ma demande d'intervention technique.

Si ma demande est à la charge de France Loire et nécessite l'intervention d'une entreprise, France Loire me communique le nom et les coordonnées de celle-ci, en me précisant son délai d'intervention.

► Je suis informé(e) en début d'année des travaux d'amélioration et de réhabilitation prévus dans mon immeuble au cours de l'année.



En 2011, le budget consacré aux travaux représente en moyenne **1 250 €** par logement.

(1) Enquête de satisfaction triennale 2010 - (2) Enquête France Loire nouveaux entrants 2010

(3) Enquête de satisfaction concernant les prestataires sous contrat 2010-2011.

Afin de bénéficier de ces engagements, le locataire doit respecter l'ensemble des conditions du contrat de location et du règlement intérieur, et notamment :

- contribuer à l'entretien du palier et de la descente d'escalier (logements collectifs).
- ne pas s'opposer à l'accès et à l'intervention des entreprises mandatées par France Loire dans le logement loué.

CHARTRE QUALITÉ DE SERVICE

2011-2012

POUR UN HABITAT ET DES SERVICES DE QUALITÉ, FRANCE LOIRE S'ENGAGE

France Loire, habitats et services de qualité pour tous... dans toutes nos régions !

ORLÉANS

33 rue du Fg de Bourgogne - BP 51557
45005 Orléans Cedex 1
T 02 38 54 32 10

ORLÉANS - DAUPHINE

8 rue des Pivoines
45100 Orléans
T 02 38 66 06 67

VIERZON

14 rue du Mal Joffre - BP 239
18102 Vierzon Cedex
T 02 48 83 13 31

VIERZON - CLOS DU ROY

11 rue Gagarine
18100 Vierzon
T 02 48 51 43 01

BOURGES

12 impasse Saint Martin
18020 Bourges Cedex
T 02 48 48 02 00

BOURGES - VAL D'AURON

12 square d'Alice
18000 Bourges
T 02 48 25 99 41

SAINT-AMAND-MONTROND

2 rue Racine
18200 Saint-Amand-Montrond
T 02 48 82 06 12

MONTLUÇON

5 rue des Forges - BP 3138
03105 Montluçon Cedex
T 04 70 28 81 70

MOULINS

38 rue de Lyon
03000 Moulin
T 04 70 48 22 80

VICHY

55 allée des Ailes
03200 Vichy
T 04 70 31 27 56



Au mois de mai 2011, le BUREAU VERITAS,
organisme indépendant de certification, a vérifié et validé la conformité
des engagements de la charte qualité de France Loire.