

CHARTRE QUALITÉ

1 Offrir un accompagnement de proximité aux demandeurs et aux locataires : nos équipes sont présentes pour soutenir les ménages dans leurs démarches, en particulier ceux en situation de précarité.

- Un accueil de proximité, accessible et réactif est assuré grâce à la présence de 5 agences de proximité.
- Une conseillère sociale est présente dans chaque agence pour proposer à nos locataires des solutions adaptées.



2 Assurer une attribution de logement équitable : l'attribution des logements se fait dans le respect de l'environnement réglementaire et de la mixité sociale, en toute transparence.

- La commission d'attribution se réunit pour traiter les demandes de logements selon des critères objectifs et réglementaires.
- L'attention est portée à l'équilibre des résidences au travers du suivi de l'équilibre du peuplement dans les résidences.

3 Garantir une arrivée sereine et réussie des nouveaux locataires : chaque logement est préparé avant l'arrivée d'un nouveau locataire, et nous l'accompagnons dans la prise en main du logement.

- Lorsque cela est nécessaire, une remise en l'état du logement est réalisée pour qu'il soit prêt à habiter.
- Une procédure d'accueil individualisée est organisée avec l'agence de proximité pour la signature du bail et l'accompagnement dans les démarches.
- Une remise des clés personnalisée s'organise au domicile pour réaliser un état des lieux complet et aider à la prise en mains des divers équipements.



4 Assurer la construction et la rénovation de logements durables sur l'ensemble du département : nous investissons dans des logements économes et durables afin d'offrir un cadre de vie agréable et moins énergivore.

- L'éco-construction et la rénovation énergétique sont au cœur de nos engagements.
- L'offre d'habitat est pensée pour tous les territoires en milieu rural, urbain et péri-urbain.
- La consommation énergétique du logement est optimisée tout en améliorant le confort au quotidien.

5 Garantir un cadre de vie serein, sécurisé et confortable : nous veillons à la sécurité des personnes et des lieux.

- Au moins une fois par an, une veille sécurité est réalisée dans chaque immeuble.
- La tranquillité résidentielle de nos locataires est renforcée au travers d'une campagne de prévention contre les incivilités.
- Une personne est dédiée dans chaque agence au contrôle régulier des prestations de nettoyage et d'entretien des espaces collectifs.
- Des projets d'animation de proximité sont co-construits en partenariat avec des acteurs locaux.



6 Traiter les réclamations des locataires de manière efficace et satisfaisante : chaque signalement bénéficie d'une traçabilité. Il est traité avec sérieux et dans des délais maîtrisés.

- Un accusé de réception est envoyé sous 24 heures.
- Le suivi des étapes en temps réel est accessible via l'Agence connectée 24h/24.
- Pour les situations critiques, nous assurons un service d'astreinte 24h/24 et 7j/7.
- L'intervention d'un référent conciliation interne est envisageable pour les réclamations non résolues. Celui-ci peut être sollicité en dernier recours via le contact : mediation@meldomys.fr.

7 Rendre accessible et lisible la facturation du loyer : les informations liées à votre loyer sont lisibles, détaillées et disponibles en ligne.

- L'avis d'échéance mensuel est clair et détaillé.
- Un espace numérique accessible et sécurisé permet un stockage et un accès 24/24 à l'historique des échéances et un paiement en ligne.





8 Garantir le suivi et la maîtrise des charges récupérables : nous surveillons attentivement les charges facturées afin d'éviter les augmentations et d'assurer leur justesse.

- Des audits réguliers des dépenses sont réalisés.
- Un observatoire des charges est mis en place par ensemble immobilier.

9 Accompagner les ménages en difficulté et les aider à éviter les impayés : l'humain passe avant la procédure, nous agissons tôt pour éviter les ruptures de parcours.

- Un Chargé de clientèle est dédié et un contact individuel est organisé dès le 1^{er} mois d'impayés.
- Des solutions d'apurement sont adaptées aux capacités des locataires.



10 Offrir un accompagnement visant à préserver l'autonomie : nous accompagnons les personnes âgées ou en situation de handicap pour assurer leur maintien à domicile.

- Des travaux d'adaptation sont envisageables dans les logements. Ces adaptations sont mises en place pour répondre aux besoins de chacun (remplacement du bac à douche, accès, domotisation...).
- Une commission adaptation est constituée pour étudier les demandes spécifiques.
- La coordination est faite avec les services médico-sociaux.

11 Accompagner les locataires dans les étapes de leur départ : nous aidons les locataires à préparer leur départ en toute clarté afin d'éviter les retenues inutiles.

Une visite-conseil est proposée avant l'état des lieux pour anticiper sur les réparations locatives à prévoir.



12 Améliorer continuellement l'expérience client : nous nous engageons dans l'amélioration continue de nos activités au travers d'une mesure continue de la satisfaction de nos clients.

- Des enquêtes sont réalisées suite aux interventions des entreprises.
- Des enquêtes sont réalisées auprès des locataires entrants.
- Des enquêtes sont réalisées auprès des locataires sortants.

13 Optimiser le parcours résidentiel de chacun :

- Les solutions de relogement sont adaptées à l'évolution des situations familiales.
- L'accession à la propriété est proposée aux locataires du parc social dans le neuf ou l'ancien.



Services en territoires

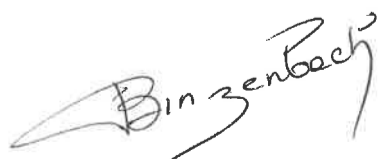


14 Développer des bâtiments adaptés, sûrs et accessibles : nous concevons, entretenons et rénovons les structures d'hébergement pour répondre aux besoins spécifiques des publics accueillis, dans le respect des normes de sécurité, d'accessibilité et de performance énergétique.

- L'accessibilité PMR et la conformité incendie sont garanties.
- Les espaces et logements sont pensés selon les publics (seniors, jeunes, personnes en situation de handicap ...).

15 Assurer une collaboration fluide avec les gestionnaires : nous travaillons main dans la main avec les gestionnaires pour faciliter la gestion, résoudre rapidement les problèmes et co-construire les projets d'évolution.

- Une réponse rapide aux demandes techniques est assurée.
- Les réunions de suivi sont régulières et transparentes.



Danièle BINZENBACH
Présidente de la C.G.L.
Représentante des locataires



Alain MAINGOT
Président
de Meldomys