



LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

15

engagements

QUALITÉ DE SERVICE

pour nos locataires



Au travers de nos 4 valeurs qui sont **PROXIMITÉ - QUALITÉ - SERVICE et INNOVATION**, LIGERIS et ses équipes ont défini 15 engagements.

Ces engagements représentent ce que chaque locataire peut attendre de LIGERIS et ce que LIGERIS s'engage à offrir à chaque locataire dans le respect de ses valeurs.

Notre ambition est de vous offrir la meilleure qualité de service possible en vous accompagnant dans votre quotidien afin que chacune et chacun d'entre vous se sente bien dans son logement et dans sa résidence.

Les bons résultats de notre enquête de satisfaction annuelle témoignent de cet investissement et de notre volonté de nous améliorer.

Ces engagements seront amenés à être enrichis progressivement, au fur et à mesure de la mise en œuvre de nouveaux services et outils au service de votre quotidien.

ATTRIBUTIONS ET MOBILITÉ

- 1 Garantir la transparence et la lisibilité des attributions
- 2 Accompagner les changements de logements

EMMENAGEMENT

- 3 Faciliter votre installation
- 4 Mettre à votre disposition un logement « prêt à emménager »

ÉCOUTE DES LOCATAIRES

- 5 Nous joindre 24h/24
- 6 Assurer le suivi de votre demande
- 7 Vous écouter pour améliorer la qualité de nos services

SUIVI DES TRAVAUX

- 8 Vous consulter avant d'effectuer des travaux
- 9 Vous informer sur les travaux prévus

ENTRETIEN ET MAÎTRISE DES CHARGES

- 10 Entretien et contrôler les équipements
- 11 Garantir l'entretien des parties communes
- 12 Maîtriser les charges

BIEN VIVRE ENSEMBLE

- 13 Sécuriser les immeubles
- 14 Trouver des solutions pour adapter votre logement
- 15 Faciliter les relations avec les voisins

ATTRIBUTIONS ET MOBILITÉ



LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

1

GARANTIR LA TRANSPARENCE ET LA LISIBILITÉ DES ATTRIBUTIONS

Dans un souci de pédagogie et de clarté, LIGERIS a établi sa politique d'attributions qui regroupe l'ensemble des orientations et des pratiques régissant l'attribution des logements. Les modalités d'attribution sont détaillées sur le site www.ligeris.com.

La décision de la commission d'attribution vous est transmise par mail sous 24 heures*.

**Hors samedi, dimanche et jour férié.*

2

ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS DE LOGEMENTS

Une adresse mail dédiée vous permet de déposer votre demande de changement de logement : echanges@ligeris.com.

Chaque demande est étudiée et suivie d'une réponse sous une semaine. Elle est traitée en fonction des critères et des orientations définies par la « politique d'attribution ».

Au moins 10 % des logements qui se libèrent chaque année sont attribués à des candidats déjà locataires de LIGERIS.

VOTRE EMMÉNAGEMENT



LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

3

FACILITER VOTRE INSTALLATION

Vos démarches auprès de la Caf sont facilitées

Avec votre chargé(e) de clientèle, votre dossier de demande d'aides au logement est (si nécessaire) ouvert, complété et transmis à la Caf (Caisse d'allocations familiales) dès signature du bail. Ce dispositif permet d'accélérer la mise en place des aides.

Le rendez-vous de remise des clés est un moment d'informations et d'échange

Votre chargé(e) de proximité vous présente à cette occasion divers documents, comme le règlement intérieur et les règles de « Bien vivre ensemble ». Il/elle explique comment vous connecter à votre espace locataire en ligne et répond à toutes vos questions.

L'immeuble et les équipements de votre logement vous sont présentés à votre entrée dans les lieux

À la remise des clés, votre chargé(e) de proximité vous accueille dans votre nouveau logement et dans la résidence. Il vous présente votre nouveau quartier, vous informe sur les emplacements des compteurs et les équipements de votre logement et de la résidence. Il/elle vous fait visiter les parties communes et vous présente les règles de vie au sein de votre immeuble.

4

METTRE A VOTRE DISPOSITION UN LOGEMENT « PRÊT À EMMÉNAGER »

Voici le détail de toutes les actions et vérifications **réalisées avant l'arrivée dans votre logement.**

Le logement respecte notre standard de propreté

Avant la remise des clés, les sols sont aspirés et lavés, les appareils sanitaires sont détartrés et désinfectés (évier, lavabo, baignoire, douche, toilettes), et l'abattant des toilettes est remplacé. Les fenêtres et les vitres sont nettoyées. Le logement est vidé et dépoussiéré (intérieurs de placard, rebords de fenêtre et balcon, grilles d'aération et bouches de ventilation).

Le logement respecte notre standard de relocation

Avant la remise des clés, sont contrôlés : la sécurité des installations électriques, du gaz, de l'eau chaude, du chauffage ainsi que le bon fonctionnement des installations de plomberie, des menuiseries intérieures et des volets extérieurs.

À L'ÉCOUTE DE NOS LOCATAIRES



Le(la) chargé(e) de proximité

Garants du bon fonctionnement de nos résidences, nos chargé(e)s de proximité sont désormais en lien constant avec nos équipes techniques, de gestion locative et de recouvrement.

Ils vous accompagnent au quotidien et sont vos interlocuteurs privilégiés, permettant d'offrir une qualité de service toujours optimale.

Leurs coordonnées et les horaires de leur espace d'accueil sont affichés dans le hall de votre résidence.

Mon Conseiller Technique : 02 47 700 202

LIGERIS propose un service dédié au traitement de vos demandes techniques : Mon Conseiller Technique.



Le/la conseiller/ère technique prend en compte chaque demande. Il/elle vous indique les démarches à suivre et assure le suivi de votre demande. Avant d'appeler, pensez à vous munir de votre numéro « local principal », indiqué sur votre avis d'échéance.

Mon Conseiller Technique est disponible au 02 47 700 202 sans interruption du lundi au jeudi de 8h30 à 17h et le vendredi de 8h30 à 12h.

Votre espace locataire en ligne

Vous accédez à votre espace en ligne depuis « www.ligeris.com » ou depuis votre espace « extranet.ligeris.com ».

Vous pouvez à tout moment consulter votre compte, payer par carte bancaire de façon sécurisée, transmettre votre attestation d'assurance, déposer une demande...

Mon service d'urgence 02 47 744 714



Ce service est joignable en cas d'urgence uniquement, le vendredi dès 12h, le week-end, les jours fériés et le soir en semaine (de 17h au lendemain 8h30) au 02 47 744 714

Les demandes gérées par Mon SERVICE D'URGENCE sont des cas d'urgence, comme un incendie, une inondation, une fuite de gaz, une panne d'ascenseur ou de chauffage.

Toutes vos demandes sont enregistrées

Pour améliorer le suivi, toutes les demandes formulées par téléphone, par courrier ou déposées en ligne, sont enregistrées sous un numéro de dossier. Celui-ci peut vous être communiqué à tout moment.

Une réponse est apportée à toutes vos demandes sous 3 semaines

La réponse précise notre décision et indique si besoin les actions mises en œuvre et les délais associés.

Votre avis est pris en compte

Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée par téléphone, auprès d'un panel représentatif d'environ 10 % des locataires. Elle porte notamment sur le logement, la qualité de vie, les demandes... Les principaux résultats vous sont communiqués.

À la suite de votre emménagement ou de votre départ, une enquête vous est adressée afin que vous puissiez donner votre avis sur les différentes étapes de votre entrée ou de votre sortie : l'accueil, le logement et les éventuels dysfonctionnements rencontrés.

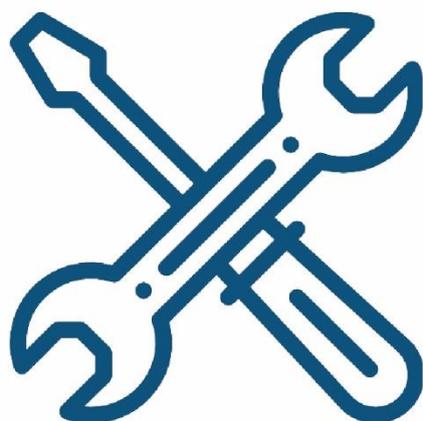
Des enquêtes sont menées, avant travaux pour comprendre vos attentes/priorités, et après travaux pour connaître votre satisfaction sur les travaux réalisés dans votre immeuble.

Des enquêtes intermédiaires peuvent être menées pour accompagner la mise en place de nouveaux services dans votre résidence (par exemple : installation local vélo...).

La proximité entre les locataires et leurs représentants est valorisée

Les coordonnées des associations membres du Conseil de concertation locative sont disponibles sur www.ligeris.com rubrique « partenaires ».

SUIVI DES TRAVAUX



LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

8

VOUS CONSULTER AVANT D'EFFECTUER DES TRAVAUX

Les travaux de réhabilitation font l'objet d'une concertation. Vous êtes convié à des réunions de concertation avant chaque projet de réhabilitation lourde.

9

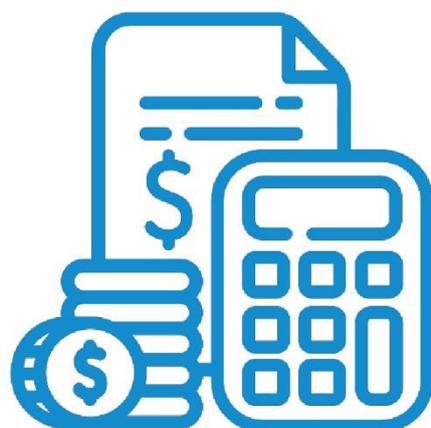
VOUS INFORMER SUR LES TRAVAUX PRÉVUS

Si une entreprise doit intervenir dans votre logement, un rendez-vous est pris sur une demi-journée (hors travaux de réhabilitation qui nécessitent souvent des interventions plus longues).

Pour les travaux nécessitant plus de deux jours d'intervention, concernant le remplacement ou la mise en place d'équipements dans les parties communes, ainsi que pour l'amélioration de votre immeuble, un affichage vous informera quinze jours avant.

Avant l'engagement de chaque projet de réhabilitation lourde, vous êtes convié à une réunion publique avec l'ensemble des locataires de votre immeuble. Cette réunion permet de présenter à l'ensemble des locataires les travaux de réhabilitation prévus, leur planning prévisionnel et les intervenants.

ENTRETIEN ET MAÎTRISE DES CHARGES



Les équipements techniques sont vérifiés systématiquement

Des contrats d'entretien sont mis en place et prévoient des vérifications régulières de chacun des équipements techniques.

- Les installations de chauffage collectif au minimum tous les mois, et le chauffage au gaz individuel une fois par an,
- Les caissons de Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) en parties communes une fois par an et les installations en parties privatives tous les ans,
- Les ascenseurs au minimum toutes les 6 semaines,
- Le système de téléalarme fait l'objet d'une vérification par l'ascensoriste toutes les 6 semaines.

Des interventions rapides sont prévues en cas de panne

- En cas de panne totale du chauffage collectif sur tout l'immeuble, une intervention est prévue dans les 4 heures, 7j/7 et 24h/24,
- En cas de panne totale du chauffage au gaz individuel ou de la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), une intervention est prévue dans les 24 heures, jours ouvrés*,
- En cas de panne de l'ascenseur, il est prévu une remise en service sans remplacement de pièce dans les 5 heures, de 7h à 22h 7j/7, et en 3 jours en cas de remplacement de pièce.

En cas d'immobilisation de l'ascenseur plus de trois jours, un service de portage est mis en place pour vous aider à monter vos paquets lourds, du lundi au samedi, hors jours fériés. Ce service est proposé dès le premier jour quand des travaux sont programmés. Dans tous les cas, un affichage indique les horaires du porteur.

**Hors samedi, dimanche et jour férié.*

Des actions de sensibilisation au respect de la propreté des lieux sont réalisées

Les bonnes pratiques qui permettent de maintenir la propreté des parties communes sont rappelées au moins une fois par an. Elles portent notamment sur le tri sélectif, la gestion des encombrants, le respect du travail des employés d'immeubles...

Des actions pour enrayer les nuisibles sont réalisées régulièrement

Des campagnes de désinsectisation sont organisées deux fois par an, dans votre immeuble et dans votre logement.

Le budget des charges locatives de votre immeuble vous est communiqué chaque année, ainsi que les charges réelles.

Si les charges réelles dépassent les acomptes versés d'au moins cinquante euros, un étalement du paiement peut vous être proposé.

Nous installons progressivement sur l'ensemble du parc des compteurs individuels d'eau froide et d'eau chaude afin que chacun puisse maîtriser sa consommation. Des systèmes de répartition de frais de chauffage collectif sont installés pour que chacun ne paie que ce qu'il consomme.

Lors de la réfection de l'électricité des parties communes, nous remplaçons systématiquement le matériel par de l'éclairage LED, permettant ainsi une réduction des consommations d'énergie.

Ces actions contribuent à la maîtrise de vos charges et visent également à limiter l'impact sur l'environnement.

BIEN VIVRE ENSEMBLE



LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

L'entrée de votre immeuble est sécurisée par un système de contrôle d'accès électronique

Une grande partie du parc est sécurisé par un système d'accès électronique : badge électronique résidentiel, interphonie, visiophonie ou digicode. Très prochainement l'ensemble de notre parc sera équipé par un système d'accès électronique.

La tranquillité dans les immeubles peut être renforcée

Lorsque la situation le nécessite, un dispositif complémentaire de sécurité est étudié pour votre immeuble : vidéoprotection.

L'adaptation de votre logement en cas de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez demander l'adaptation de votre logement*.

La faisabilité du projet est étudiée sur place avec un ergothérapeute si nécessaire (en partenariat avec l'APF ou la MDPH). Si le projet est réalisable, les travaux d'adaptation sont effectués dans un délai de six mois.

L'adaptation de votre logement en cas de vieillissement

Si vous avez plus de 65 ans, vous pouvez demander l'adaptation de votre logement*. Cette démarche est également possible plus tôt pour raisons médicales.

Si le projet est réalisable, les travaux d'adaptation** sont effectués dans un délai de six mois.

Un changement de logement vous est proposé quand les travaux pour adapter votre logement ne sont pas réalisables.

* Vous pouvez déposer votre demande par courrier ou en ligne sur votre espace locataire.

** Par exemple : le remplacement de la baignoire par une douche.

Une version illustrée du règlement intérieur est affichée dans le hall

Le règlement intérieur précise les règles de vie commune. L'affichage d'une version illustrée dans le hall de l'immeuble le rend accessible à tous. Il favorise ainsi le vivre-ensemble.

Les initiatives créant du lien entre locataires sont soutenues

Les projets ayant pour objectif de favoriser le lien social entre voisins sont facilités grâce à un soutien logistique ou financier. Les actions soutenues peuvent être culturelles, sportives, artistiques, environnementales...

Toute difficulté de voisinage est prise en compte

Une réponse écrite vous est envoyée sous 3 semaines, dès lors que votre signalement nous est transmis par courrier signé ou mail.

Celle-ci vous précise nos actions (un rappel au règlement intérieur auprès des personnes impliquées, par exemple), les démarches et solutions possibles pour le règlement du conflit (médiateur, conciliateur).



LIGERIS

BIEN VIVRE À TOURS

20 rue Dublineau
37000 TOURS

02 47 700 200
Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h
et le vendredi de 8h30 à 12h

accueil@ligeris.com