

CHARTE QUALITÉ DE SERVICES

NOS 9 ENGAGEMENTS

Podeliha

Groupe ActionLogement

BIENVENUE CHEZ PODELIHA

Bienvenue chez Podeliha ! Premier bailleur social des Pays de la Loire et filiale du groupe Action Logement, nous construisons, aménageons et gérons 27 000 logements à loyers modérés. À la fois au service des collectivités et de nos 52 000 locataires, nous sommes présents sur 5 départements et 260 communes dans une volonté de proximité et de réactivité.
Nous avons à cœur de proposer des habitations de qualité, dans le respect des normes environnementales et du confort de chacun. Puisque chaque situation est unique, nous estimons qu'il est de notre devoir de vous accompagner à chaque étape de votre parcours en tant que locataire.

Afin de garantir cette qualité de vie, nous avons souhaité mettre en place, en lien avec les représentants de nos clients, une charte exposant nos engagements. Ils se déclinent autour de trois grandes thématiques :

- Une présence à vos côtés
- Une offre de logements de qualité
- Des services pour vous faciliter la vie

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de nos services, chaque engagement s'accompagne d'indicateurs nous permettant de les évaluer et d'apporter des solutions si nécessaire.
Au-delà, le bien-vivre ensemble se construit grâce à l'action de chacun : c'est pourquoi tous nos locataires sont mobilisés pour garantir un cadre de vie agréable et respectueux de l'autre.

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

Depuis 70 ans, la vocation du groupe Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Le groupe assure deux principales missions :

- Accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle, par des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi.
- Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'éco-habitat, d'évolution de la société, et de mixité sociale.

UNE PRÉSENCE À VOS CÔTÉS

- Engagement 1 : Vous accompagner dans vos démarches
- Engagement 2 : Vous prémunir contre les aléas de la vie
- Engagement 3 : Faciliter vos projets de mobilité professionnelle

UNE OFFRE DE LOGEMENTS DE QUALITÉ

- Engagement 4 : Agir en faveur de votre qualité de vie
- Engagement 5 : Adapter nos logements à votre situation
- Engagement 6 : Faciliter la maîtrise de votre budget

DES SERVICES POUR VOUS FACILITER LA VIE

- Engagement 7 : Être à votre écoute
- Engagement 8 : Des services gratuits pour un quotidien plus serein
- Engagement 9 : Vous informer de la vie de votre résidence

ÊTRE PRÉSENTS À VOS CÔTÉS



ASTUCES !

- 1 -

Je prends contact avec mon gestionnaire en cas d'incident de paiement afin qu'il puisse trouver les solutions les plus adaptées à ma situation.

- 2 -

Ma situation personnelle ou mes coordonnées changent (numéro de téléphone, coordonnées bancaires...) ? Je préviens Podeliha !

- 3 -

Je préviens si je reçois du monde. Mon voisin fait du bruit ? Je privilégie d'abord le dialogue.

ENGAGEMENT 1 : ACCOMPAGNER VOS DÉMARCHES

Un déménagement est une étape parfois fastidieuse. C'est pourquoi un interlocuteur unique, votre gestionnaire, est à vos côtés avant, pendant et à la fin de votre location :

- Lors de votre emménagement, nous nous chargeons de saisir votre demande d'allocation auprès de la CAF (Caisse d'allocation familiale) ou auprès de la MSA (Mutuelle sociale agricole).
- Une fois dans votre logement :
  - Nous vous communiquons les noms et numéros de téléphone de vos principaux interlocuteurs, ainsi que les jours d'entretien des parties communes. Un livret d'accueil sera à votre disposition.
  - Nous vous contactons après votre emménagement afin de nous assurer de votre satisfaction concernant votre logement et nos services.
  - Votre gestionnaire est à votre écoute pour répondre à vos problématiques logement du quotidien. Retrouvez ses coordonnées dans votre espace locataire MyPodeliha.
  - Un problème de voisinage ? Des parties communes détériorées ? Nous vous accompagnons dans vos démarches et nos équipes de proximité assermentées disposent de moyens supplémentaires pour améliorer votre tranquillité et cadre de vie.
- Avant votre départ, nous vous proposons une visite conseil : elle permet de faire le point sur votre logement et vous indiquer les recommandations nécessaires afin de récupérer votre caution.

ÊTRE PRÉSENTS À VOS CÔTÉS



ENGAGEMENT 2 : VOUS PRÉMUNIR CONTRE LES ALÉAS DE LA VIE

En cas de coup dur, Podeliha se tient à vos côtés et mobilise son équipe de conseillers sociaux ainsi que son réseau de partenaires :

- En mettant en place des dates de prélèvement et des modalités de paiement adaptées à votre situation.
- En vous proposant un étalement du paiement de votre loyer.
- En organisant un rendez-vous personnalisé afin :
  - d'envisager la possibilité d'un logement mieux adapté à votre nouvelle situation.
  - de faire le point sur les aides dont vous pourriez bénéficier.

ENGAGEMENT 3 : FACILITER VOS PROJETS DE MOBILITÉ

Vous êtes muté ou vous avez un projet dans une nouvelle ville ? Podeliha s'engage à favoriser votre mobilité professionnelle inter-région :

- Grâce à un référent qui veille à vous accompagner dans vos démarches pour trouver un logement dans votre nouvelle ville. Ce dispositif a été déployé au sein de chaque filiale du groupe Action Logement qui gère un patrimoine d'un million de logements.
- En tant que locataire du groupe Action Logement, Podeliha se mettra en relation avec le référent de la filiale du groupe de votre région de destination afin de faciliter votre mobilité.

NOS PROMESSES

90%
de nos nouveaux clients satisfaits.

JUSQU'À 4
dates de prélèvement automatique proposées et une large palette de solutions de paiement.

À VOS CÔTÉS
Un interlocuteur unique pour répondre à vos questions : votre gestionnaire clientèle.

Un référent dédié pour vous accompagner en cas de mutation professionnelle.

VOUS PROPOSER UN LOGEMENT DE QUALITÉ

ASTUCES !

- 1 -

Afin d'éviter l'humidité, j'aère tous les jours, et je m'assure que les bouches d'aération ne sont pas encombrées.

- 2 -

Je m'engage à respecter le travail des entreprises prestataires, des équipes Podeliha et je veille à leur laisser l'accès à mon logement afin d'honorer le rendez-vous.

- 3 -

J'adopte des écogestes pour participer à la préservation de l'environnement et à la maîtrise de mon budget.

ENGAGEMENT 4 : AGIR EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE VIE

- Lorsque vous entrez dans votre nouveau logement :
  - Le logement a été nettoyé.
  - La robinetterie, la ventilation et les éléments électriques ont été vérifiés.
  - Le fonctionnement des équipements (chauffage, ventilation, volets roulants, poubelles...) vous est expliqué pour une facilité d'usage favorisant les économies d'énergie et le respect de l'environnement.
- Lorsqu'un de nos partenaires est amené à intervenir chez vous ou au sein de votre résidence, nous garantissons que les prestations réalisées sont conformes au contrat qui nous lie. Les chaudières individuelles, les installations de gaz et d'électricité sont contrôlées dans un objectif de sécurité selon la périodicité réglementaire. La propreté des parties communes fait l'objet de contrôles réguliers de la part de nos équipes de proximité.
- L'environnement est au cœur de nos préoccupations : bornes de recharges pour véhicules électriques, préservation de la biodiversité, matériaux de construction éco-responsables et utilisation de produits d'entretien éco-labélisés sont des actions concrètes en faveur de votre qualité de vie.

ENGAGEMENT 5 : ADAPTER NOS LOGEMENTS À VOTRE SITUATION

Parce que toutes les situations sont différentes, nous agissons face aux difficultés liées au vieillissement, au handicap ou à la mobilité réduite. Podeliha s'engage auprès de vous afin de vous apporter des réponses concrètes :

- Vous avez fait une demande d'adaptation de votre logement car vous avez besoin par exemple d'aménager votre salle de bain ou d'une motorisation des volets roulants. Nous vous répondons sur la faisabilité dans un délai maximum de 30 jours.
- En cas d'impossibilité technique ou financière de procéder aux travaux, nous étudions avec vous les possibilités de relogement.
- Vous êtes senior, nous vous proposons de prendre régulièrement de vos nouvelles, pour nous assurer que votre logement répond toujours à votre situation.



VOUS PROPOSER UN LOGEMENT DE QUALITÉ



ENGAGEMENT 6 : FACILITER LA MAÎTRISE DE VOTRE BUDGET

Dans une volonté de transparence concernant la maîtrise de vos charges locatives, nous vous proposons des logements performants énergétiquement et sobres en ressources et nous mettons en place les actions suivantes :

- Afin d'éviter les mauvaises surprises, nous procédons à une estimation de la consommation d'eau du logement tous les 6 mois afin de limiter les régularisations annuelles, si un écart de régulation de plus de 65 euros est constaté, nous vous expliquons pourquoi.
- En cas de consommation anormale du volume d'eau, vous êtes alerté lors de la régularisation des charges.
- Dans le cadre d'une réhabilitation, nous appliquons un forfait social limitant l'augmentation des loyers.

NOS PROMESSES

100%
de nos logements en classe énergétique A,B,C ou D en 2028.

+ DE 90%
de nos nouveaux clients satisfaits sur la propreté de leur logement lors de leur emménagement.

+ 300
logements adaptés au vieillissement par an.

+ DE 90%
de nos clients satisfaits du rapport qualité / prix de nos logements.

DES SERVICES POUR VOUS FACILITER LA VIE



ASTUCES !

- 1 -

**Une question ?
Une demande ?
Je me connecte à mon espace locataire MyPodeliha.**

- 2 -

En cas d'urgence et en dehors des horaires d'ouverture, j'appelle le service d'astreinte au 02 41 68 77 99.

- 3 -

Je m'engage à prendre connaissance des informations relatives à ma résidence transmises via mon espace locataire MyPodeliha.

ENGAGEMENT 7 : ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE

La communication et l'écoute sont essentielles pour bâtir une relation de confiance. Podeliha met à votre disposition les moyens d'échanges qui vous correspondent le plus :

- Accessible à tout moment, votre espace locataire MyPodeliha vous permet d'effectuer un certain nombre de démarches en ligne dont le paiement de votre loyer et la mise à jour de vos coordonnées.
- Nous sommes à votre disposition les jours ouvrés selon le mode de communication de votre choix : par mail, par téléphone ou dans nos agences. Nous vous accompagnons en cas de difficultés particulières (maîtrise de l'outil informatique, handicap visuel, mobilité réduite...).
- Nous vous recontactons si le délai d'attente est trop long lors d'un appel téléphonique.
- En dehors de nos horaires d'ouverture, notre service d'astreinte se mobilise en cas d'urgence.
- Un réseau d'Habitants Solidaires locataires de Podeliha est également à votre écoute.

DES SERVICES POUR VOUS FACILITER LA VIE

ENGAGEMENT 8 : DES SERVICES GRATUITS POUR UN QUOTIDIENT PLUS SEREIN

Pour vous faciliter la vie, nous vous proposons des services supplémentaires :

- Nous vous mettons en lien avec notre partenaire qui propose une solution gratuite de transfert de vos abonnements à votre nouvelle adresse.
- En cas de panne d'ascenseur et si la remise en fonction dépasse les 72 heures, nous mettons à votre disposition un service de portage sur quatre créneaux par jour.
- Nous vous offrons la possibilité de signer électroniquement les documents contractuels.
- Vous bénéficiez également d'un espace dédié dans votre espace Mypodeliha vous permettant d'accéder aux documents numériques relatifs à votre logement.

ENGAGEMENT 9 : VOUS TENIR INFORMÉ DE LA VIE DE VOTRE RÉSIDENCE

Nous vous délivrons les informations suivantes :

- La mise en vente d'un bien du parc de Podeliha.
- La programmation et l'avancement des travaux.
- Dans une démarche d'amélioration continue, nous veillons à suivre et à vous tenir informé de l'avancement de vos demandes techniques et administratives.
- Un résumé des décisions de l'assemblée générale des copropriétés.

Afin d'être à l'écoute de vos attentes et d'améliorer le lien social au sein de votre résidence nous organisons :

- des rencontres en pied d'immeuble au sein de votre résidence rassemblant les locataires et votre gestionnaire afin d'aborder les sujets de votre quotidien.
- des évènements et des animations thématiques avec nos partenaires favorisant le lien social et le bien vivre ensemble au sein de votre quartier.



NOS PROMESSES

95%

des appels reçus pris en charge par l'un de nos conseillers.

VOTRE AGENCE 24H/24

Votre espace locataire vous permet de réaliser de nombreuses démarches en ligne et de vous informer sur la vie de votre résidence.

RÉPONDRE À VOS SOLLICITATIONS

Un plan d'actions annuel sur le traitement de vos sollicitations est partagé avec vos représentants des Conseils de Concertation Locatives.

+ DE 90%

de nos clients satisfaits de leurs échanges avec nos équipes.



MyPodeliha
RESTONS CONNECTÉS

VOTRE AGENCE EN LIGNE

Avec Mypodeliha, profitez de nombreux services à tout moment ! Consultez votre compte, vos avis d'échéance, déclarez un changement de situation et bien plus encore. Pour vous inscrire, rendez-vous sur mypodeliha.fr

CENTRE DE RELATION CLIENT
02 41 68 77 00
Du lundi au jeudi de 9h à 12h30
(sauf le vendredi : 12h) et de 13h30 à 17h

Podeliha AL
Groupe ActionLogement

NUMÉRO D'ASTREINTE
02 41 68 77 99
En dehors des heures d'ouverture de notre accueil téléphonique et seulement dans le cas d'un incident technique grave.