

Engagement

#01

Être à
vos côtés

CDC Habitat s'engage à :

- **Simplifier toutes vos démarches et le suivi de vos demandes** en ligne grâce à votre **espace sécurisé CDC Habitat et moi** :

constituer votre dossier de location

signer votre bail

payer votre loyer

télécharger vos quittances
et autres documentsformuler vos demandes et
les suivre de façon sécurisée

- Vous proposer **un accompagnement personnalisé*** dans les deux mois qui suivent votre entrée dans le logement.

Nous assurons un emménagement agréable de nos nouveaux locataires : nous vous guidons dans toutes vos démarches et nous vous laissons deux mois pour compléter votre état de lieux*.

Différents dispositifs comme « **Welcome** » pour les résidences neuves ou encore, la **visite de courtoisie**, peuvent vous être proposés pour s'assurer de votre bonne installation.

- Vous aider à **réduire votre consommation d'énergie et d'eau**. Nous vous conseillons par des éco-gestes pour agir en faveur de l'environnement tout en préservant votre confort de vie.
- Favoriser le **maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie** (situations de handicap, seniors, etc.), lorsque la situation le permet*.
- Vous **accompagner quand vous quittez le logement**. Grâce à une **visite-conseil** proposée par nos collaborateurs pour identifier avec vous les éventuelles réparations à effectuer avant votre état des lieux de sortie.
- Vous apporter **notre savoir-faire avec des collaborateurs spécialisés** :

un responsable de secteur et son équipe qui assurent la gestion technique de votre résidence

un chargé de gestion locative qui assure votre suivi administratif

Un collaborateur dédié qui peut vous accompagner en cas de difficultés de paiement

Engagement
#02**Vous écouter,
vous informer
au bon moment****CDC Habitat s'engage à :**

- **Répondre à vos demandes par téléphone**, du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, grâce à notre équipe de 70 téléconseillers tous basés à Montpellier ou à Dijon.
- Mettre à votre disposition un **numéro d'astreinte gratuit en cas d'urgence***. Ce numéro est accessible de 19 h à 8 h en semaine, ainsi que les week-ends et les jours fériés.
- Vous **informer des évènements** qui concernent votre résidence : par mail, SMS ou affichage* dans les halls, nous vous informons de réunions, incidents, intervention en cas de maintenance de vos équipements ou de travaux.
- **Améliorer en permanence nos services** grâce à vos réponses aux **enquêtes de satisfaction** et à l'implication des locataires et de leurs représentants. Nous **mesurons régulièrement votre satisfaction** pour faire progresser la qualité de nos prestations et de nos services.
- **Communiquer sur notre actualité et nos nouveaux services** en toute transparence sur votre espace personnel *CDC Habitat et moi* et dans nos nombreux autres canaux d'information comme *La Lettre aux locataires*.
- **Favoriser le lien social** par des rencontres dans vos résidences, en encourageant et en soutenant les nombreuses initiatives d'associations, animations de quartiers, etc.
- Répondre au mieux à **l'évolution de vos besoins en matière de logements*** en cas de changement de situation, selon les disponibilités dans notre réseau d'agences.

*Selon certaines conditions ou situations

Engagement

#03

Améliorer vos conditions d'habitation



CDC Habitat s'engage à :

- Garantir la **propreté de votre résidence**. Nous vérifions, par des contrôles accrus sur site, la bonne exécution des prestations de nettoyage. Nous préconisons l'utilisation de **produits d'entretien et de matériaux respectueux de l'environnement**.
- Assurer le **suivi annuel des équipements** sous contrat d'entretien*.
- Vous permettre de **planifier en toute autonomie une intervention technique** sur vos équipements* parmi une liste de prestataires partenaires.
- Vous aider à **maîtriser vos charges locatives** en investissant massivement chaque année pour **améliorer la performance énergétique** de vos résidences.
- Lors de travaux de construction ou de rénovation, nous nous engageons à **utiliser des matériaux et consommables performants en matière énergétique** (ampoule à LED, produits éco-responsables, etc.).
- **Défendre vos intérêts** lors des conseils syndicaux* dans les résidences en copropriété.
- **Veiller à votre tranquillité résidentielle** avec la mise en place de dispositifs adaptés* à votre résidence : installation de dispositifs de contrôle d'accès ou vidéosurveillance et/ou par la mise en place de partenariats dans les résidences qui le justifient.

*Selon certaines conditions ou situations