

## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ DE SERVICE

ActionLogement   
IMMOBILIER

**Soucieuses d'améliorer la qualité du service rendu à nos clients locataires, les équipes de SIKOA sont à votre écoute et mettent tout en œuvre pour répondre à vos attentes.**

**Pour la gestion de nos logements locatifs familiaux, nous travaillons à ...**

### **Mieux connaître vos attentes pour améliorer nos services en continu :**

- ✓ Une enquête en continu auprès de tous les nouveaux locataires,
- ✓ Une enquête tous les 2 ans auprès des locataires en place.

### **Vous garantir un emménagement serein dans un logement de qualité :**

- ✓ Des logements reloués en bon état de propreté,
- ✓ Une vérification systématique de la robinetterie, de la ventilation et des éléments électriques apparents,
- ✓ Des explications personnalisées sur le fonctionnement des équipements,
- ✓ Un contrôle régulier des installations électriques et de gaz tout au long du bail.

### **Rester à votre écoute tout au long de votre location :**

- ✓ En développant des moyens de contact variés, adaptés aux besoins de chacun (téléphone, mail, SMS, extranet, courrier...).
- ✓ En répondant le plus rapidement que possible à vos demandes : vous êtes recontacté dans les 2 jours suivant votre demande pour vous demander les éventuelles informations complémentaires, vous apporter une réponse ou vous communiquer les modalités et délais prévisibles du traitement de votre demande.
- ✓ En mettant à votre disposition un numéro d'appel joignable tous les jours, y compris week-ends et jours fériés, pour signaler toute situation d'urgence.

### **Vous accompagner dans votre mobilité professionnelle :**

- ✓ Un référent dédié à la mobilité professionnelle dans chaque ESH du groupe, pour vous accompagner dans votre recherche de logement et votre arrivée dans votre nouvelle ville,
- ✓ Le traitement de toute demande de mutation pour mobilité professionnelle à l'échelle du groupe Action Logement (1 million de logements en France) et au même niveau de priorité qu'une demande de mutation interne.

### **Faciliter votre parcours client grâce aux nouveaux services numériques :**

- ✓ En développant un espace locataire extranet performant, pour payer en ligne votre loyer, consulter et exporter vos documents (contrat de bail, avis d'échéance, quittances...), formuler tout type de demande à tout moment.

### **Être à vos côtés en cas de difficulté financière prévisible ou avérée :**

- ✓ Un accompagnement personnalisé auprès des nouveaux locataires en fragilité financière, notamment pour mobiliser les aides financières envisageables,
- ✓ Des modalités de paiement et des dates de prélèvement adaptées à votre situation,
- ✓ Une possibilité d'échéancier pour le paiement du loyer en cas d'incident financier ponctuel,
- ✓ Un rendez-vous personnalisé en cas de changement de situation affectant votre capacité à payer votre loyer afin d'envisager des solutions : recherche d'aides financières, adaptation des dates de prélèvement, des modalités de paiement, possibilité de changer de logement, ...

### **Vous accompagner dans votre parcours résidentiel en cas de handicap ou de mobilité réduite :**

- ✓ Une réponse dans un délai de 30 jours à vos demandes d'adaptation du logement, pour les personnes âgées ou en situation de handicap.
- ✓ Si l'adaptation du logement n'est pas faisable financièrement ou techniquement, un échange personnalisé afin d'envisager la possibilité d'occuper un logement mieux adapté à votre situation d'handicap et répondant à vos besoins.

#### **Siège Social**

Résidence Vatable - Bât E - 6<sup>ème</sup> étage BP 446 - 97164 POINTE-A-PITRE Cedex

☎ 0590 93 28 00

✉ [contact@sikoa.fr](mailto:contact@sikoa.fr) - [www.sikoa.fr](http://www.sikoa.fr)



Sikoa 

Groupe ActionLogement

*l'espace logement, espace de vie*