

Noalis 

Groupe ActionLogement

CHARTRE

QUALITE
DE SERVICE



7 ENGAGEMENTS POUR UN LOGEMENT ET UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE

Valeur fondamentale pour Noalis, la qualité de service est désormais déclinée à travers une charte, qui s'appuie sur les engagements du groupe Action Logement, dont Noalis est une filiale. Ce document reflète nos engagements et notre mission première : oeuvrer quotidiennement pour vous accompagner et vous assurer une meilleure qualité de vie possible.

Parce que vous êtes au centre de notre attention, nous adaptons nos services en fonction de vos besoins et attentes dans un objectif d'amélioration continue.

Pour cela, nous vous proposons dès votre entrée dans le logement des services de qualité. Nous mettons à votre disposition un logement propre, sécurisé et en bon état de fonctionnement. Un accompagnement vous est proposé tout au long de votre parcours résidentiel afin de prendre en compte vos besoins, tels que la nécessité d'adapter votre logement, l'aide pour surmonter d'éventuelles difficultés, ou encore dans votre mobilité professionnelle.



Elodie AMBLARD
Directrice Générale
de Noalis

1 Garantir un logement de qualité

2 Ecouter et traiter rapidement les demandes administratives et techniques

3 Proposer des services numériques

4 Prendre en compte le handicap et la perte d'autonomie

5 Accompagner les situations de fragilité

6 Concerter les locataires dans une démarche participative

7 Faciliter la mobilité professionnelle



Noalis

Groupe ActionLogement



Garantir un logement de qualité

Noalis s'assure de la qualité et de la propreté de votre logement avant votre entrée :

- Logement entièrement nettoyé et abattant WC changé,
- Contrôle du bon état et du fonctionnement de tous les équipements (robinetterie, VMC,...),
- Contrôles périodiques obligatoires des chaudières individuelles, des installations de gaz et d'électricité.



Ecouter et traiter rapidement les demandes administratives et techniques

Noalis est à l'écoute de ses locataires 7j/7 et 24h/24 :

- Un numéro d'appel pour les demandes d'intervention techniques : **05 16 42 36 30**,
- Un service d'astreinte en cas d'urgence en dehors des horaires d'ouverture : **0 820 820 814**,
- Un numéro d'appel pour les demandes administratives : **05 16 42 35 55**,
- D'autres moyens de contact adaptés à vos besoins : espace personnalisé sur l'extranet locataires, application mobile, courriel, courrier, rendez-vous, etc.
- Prise en compte de votre demande dans un délai de 2 jours ouvrés dès réception.



Proposer des services numériques

Noalis met à votre disposition des services numériques.

Un extranet locataire sur www.noalis.fr rubrique «Mon espace Noalis» et l'application mobile locataire «Espace Locataire Noalis» pour que vous réalisiez en toute autonomie :

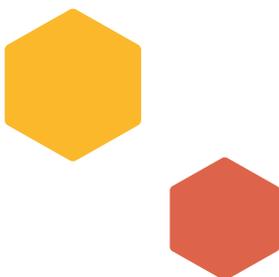
- Le paiement de votre loyer,
- La formulation et le suivi de vos demandes techniques et administratives,
- La consultation et le téléchargement des documents contractuels,
- Le dépôt de votre assurance habitation,
- La mise à jour de vos données personnelles.



Prendre en compte le handicap et la perte d'autonomie

Noalis vous accompagne tout au long de votre parcours résidentiel en cas de difficulté d'adaptation lié au vieillissement, au handicap ou à la mobilité réduite :

- En apportant une réponse dans un délai de 30 jours à votre demande d'adaptation de logement pour les personnes âgées de 70 ans et plus ou souffrant d'un handicap reconnu,
- En réalisant des travaux d'adaptation nécessaires à votre situation sous conditions techniques et financières pour favoriser votre maintien à domicile,
- En envisageant avec vous une mutation vers un logement mieux adapté à votre situation si les travaux nécessaires ne sont pas réalisables dans votre logement actuel.

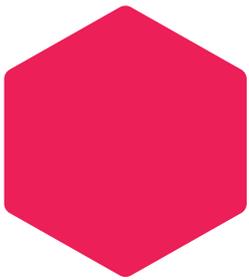
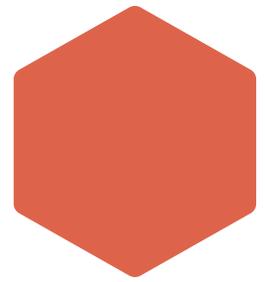




Accompagner les situations de fragilité

Noalis est à vos côtés en cas de difficulté financière et/ou sociale :

- Un accompagnement personnalisé par une équipe de collaborateurs dédiés :
 - une analyse économique et sociale de votre dossier avant le passage en commission d'attribution du logement,
 - la mise en place le cas échéant d'un accompagnement personnalisé durant les premiers mois d'occupation et tout au long de la vie du bail si nécessaire.
- En vous proposant des solutions adaptées :
 - aides financières,
 - date de prélèvement et modalités de paiement,
 - plan d'apurement et échéanciers,
 - mutation vers un logement adapté à votre nouvelle situation (financière ou sociale, etc...).



Concierter les locataires dans une démarche participative

Noalis vous implique dans sa démarche participative :

- En rencontrant régulièrement les associations de locataires,
- En vous associant à la définition et à la mise en oeuvre des grands projets de réhabilitations (enquêtes, réunions de présentation),
- En réalisant des actions de proximité et des réunions de concertation dans le cadre de la tranquillité résidentielle.



Faciliter la mobilité professionnelle

Locataires du secteur privé en CDI, Noalis vous accompagne dans votre mobilité professionnelle :

- Notre référent dédié à la mobilité professionnelle est présent pour vous proposer un accompagnement personnalisé dans vos démarches,
- Nous recherchons des logements sur toute la France au sein du parc immobilier des filiales d'Action Logement pour faciliter votre mutation professionnelle.



Noalis
Groupe ActionLogement

Siège social

161 rue Armand Dutreix - CS 80028
87001 LIMOGES Cedex 1

Noalis  | 05 16 42 35 00 | noalis.fr