

Noalis 

Groupe ActionLogement



La qualité de service  
en actions et en preuves



# 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 accompagner nos locataires et assurer leur qualité de vie.

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

Pour cela, nous vous offrons dès votre entrée dans le logement des services de qualité alliant confort et cadre de vie. Nous mettons à votre disposition un logement propre, sécurisé et en bon état de fonctionnement. Un accompagnement vous sera 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 financières, ou dans votre mobilité professionnelle.



Elodie AMBLARD  
Directrice Générale  
de Noalis

1 Ecouter et traiter rapidement les demandes administratives et techniques

2 Garantir un logement de qualité

3 Proposer des services numériques

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

5 Accompagner les situations de fragilité

6 Concerner les locataires dans une démarche participative

7 Faciliter la mobilité professionnelle



Noalis

Groupe ActionLogement

quali  
hlm

La qualité de service  
en actions et en preuves





## 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
- Prise en compte de votre demande dans un délai de 2 jours ouvrés dès réception.



## 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
- Contrôle du bon état et du fonctionnement de tous les équipements
- Contrôles périodiques obligatoires des chaudières individuelles, des installations de gaz et d'électricité



## Proposer des services numériques

Noalis met à votre disposition des services numériques.

Un extranet locataire sur [www.noalis.fr](http://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



Noalis

Groupe ActionLogement

quali  
hlm

La qualité de service  
en actions et en preuves





## Accompagner les situations de fragilité

Noalis est à vos côtés en cas de difficulté financière :

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



## Concerter 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 concertation).
- En réalisant des actions de proximité 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

quali  
hlm  
La qualité de service  
en actions et en preuves

### Siège social

161 rue Armand Dutreix - CS 80028  
87001 LIMOGES Cedex 1

Noalis  | 05 16 42 35 00 | [noalis.fr](http://noalis.fr)