

ACTUS

LE JOURNAL DES LOCATAIRES
DE LA NANTAISE D'HABITATIONS

L'INFO

LA NANTAISE D'HABITATIONS OBTIENT LE LABEL QUALI'HLM

Le label Quali'Hlm est destiné à labelliser les organismes HLM en reconnaissant la capacité de l'organisme à améliorer en continu la qualité de service rendu aux locataires.

La Nantaise d'Habitations est le 3^{ème} bailleur social à obtenir ce label en Loire-Atlantique.

Cette démarche vise à améliorer la qualité de service tout en obtenant une reconnaissance officielle via l'attribution d'un label reconnu.

Des groupes de travail ont développé des plans d'actions partagés avec les représentants des locataires, à l'occasion des Conseils de Concertation Locative. Ces plans d'actions ont permis de travailler sur les différentes thématiques que couvre le label et en particulier : l'accueil, le traitement des réclamations, la propreté, l'écoute client et la communication.

De nombreux collaborateurs au sein de l'entreprise ont participé à la démarche.

La Nantaise d'Habitations est très sensible aux attentes de ses locataires. Elle a d'ailleurs obtenu un taux de satisfaction de 91 % lors de la dernière enquête de satisfaction des locataires. Depuis 2017, elle a décidé d'aller encore plus loin en s'inscrivant dans cette démarche de labellisation. Elle a obtenu le label en décembre 2018.



La qualité de service
en actions et en preuves

L'ACTU

ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Vous venez d'élire vos représentants qui pendant 4 ans siègeront au conseil d'administration de La Nantaise d'Habitations.

Sont élus :

- >> M. GESTIN Frédéric,
représentant de l'Association CLCV
- >> Mme DANIEL Catherine,
représentante de l'Association INDECOSA CGT 44
- >> Mme BOULLAUD Michèle,
représentante de l'Association de la CSF

Locataires à La Nantaise d'Habitations, ils connaissent la réalité du terrain et partagent les mêmes intérêts que vous. Ils sont vos interlocuteurs pour exprimer vos attentes, vos remarques, vos questions auprès des différentes instances de concertation.



La Nantaise d'Habitations 

Groupe ActionLogement

MUSIQUE TROP FORTE ? ANIMAL QUI ABOIE...

Vos voisins font du bruit à toutes heures du jour ou de la nuit. Vous n'en pouvez plus ! Vous pouvez agir, mais attention, il y a des règles à respecter.

La Nantaise d'Habitations se préoccupe au quotidien de la qualité de vie de ses locataires. A ce titre, ses équipes ont participé activement à la mise à jour des procédures relatives à la gestion des troubles du voisinage, mais également à la réalisation d'une plaquette d'information portant sur les bonnes pratiques.



CONSEILS POUR DIALOGUER AVEC SON VOISIN :



Choisir le bon moment pour engager le dialogue

Présenter les faits calmement

Si votre voisin reconnaît les faits qui lui sont reprochés :

- >> Demandez-lui ce qu'il compte faire pour régler le problème
- >> Ou proposez-lui une solution qui conviendrait à tout le monde
- >> Remerciez-le pour son attention

Si votre voisin ne reconnaît pas les faits :

Si malgré vos initiatives pour dialoguer, les problèmes continuent, envoyez un courrier à votre agence de La Nantaise d'Habitations en indiquant très précisément les faits. La Nantaise d'Habitations engagera des actions auprès de votre voisin.



SI LE DIALOGUE N'ABOUTIT PAS ET QUE LE PROBLÈME PERSISTE, SIGNALEZ LES FAITS PAR ECRIT.

VRAI/FAUX

C'est à La Nantaise d'Habitations d'intervenir pour dire au voisin de baisser le son de sa chaîne hifi.

>> **FAUX** : C'est à vous d'engager le dialogue avec votre voisin, seul(e) ou avec d'autres, pour tenter de résoudre le problème en bonne intelligence.

C'est au locataire de porter plainte en cas de trouble de voisinage.

>> **VRAI** : La Nantaise d'Habitations n'est pas autorisée à porter plainte car le bailleur n'est pas la victime directe du trouble. Vous êtes seul(e) habilité(e) à porter plainte auprès du commissariat ou de la gendarmerie.

C'est au locataire de fournir les preuves du trouble.

>> **VRAI** : C'est à vous de fournir des faits concrets, récents, répétitifs et précis, par tous moyens écrits comme des lettres de réclamation, des témoignages de voisins, des dépôts de plaintes.

La Nantaise d'Habitations est libre d'expulser les locataires auteurs de trouble.

>> **FAUX** : La Nantaise d'Habitations n'est pas autorisée à expulser un locataire, pour quelque motif que ce soit. Seul le juge du Tribunal d'Instance peut rendre une décision et prononcer l'expulsion.



Le saviez-vous ?

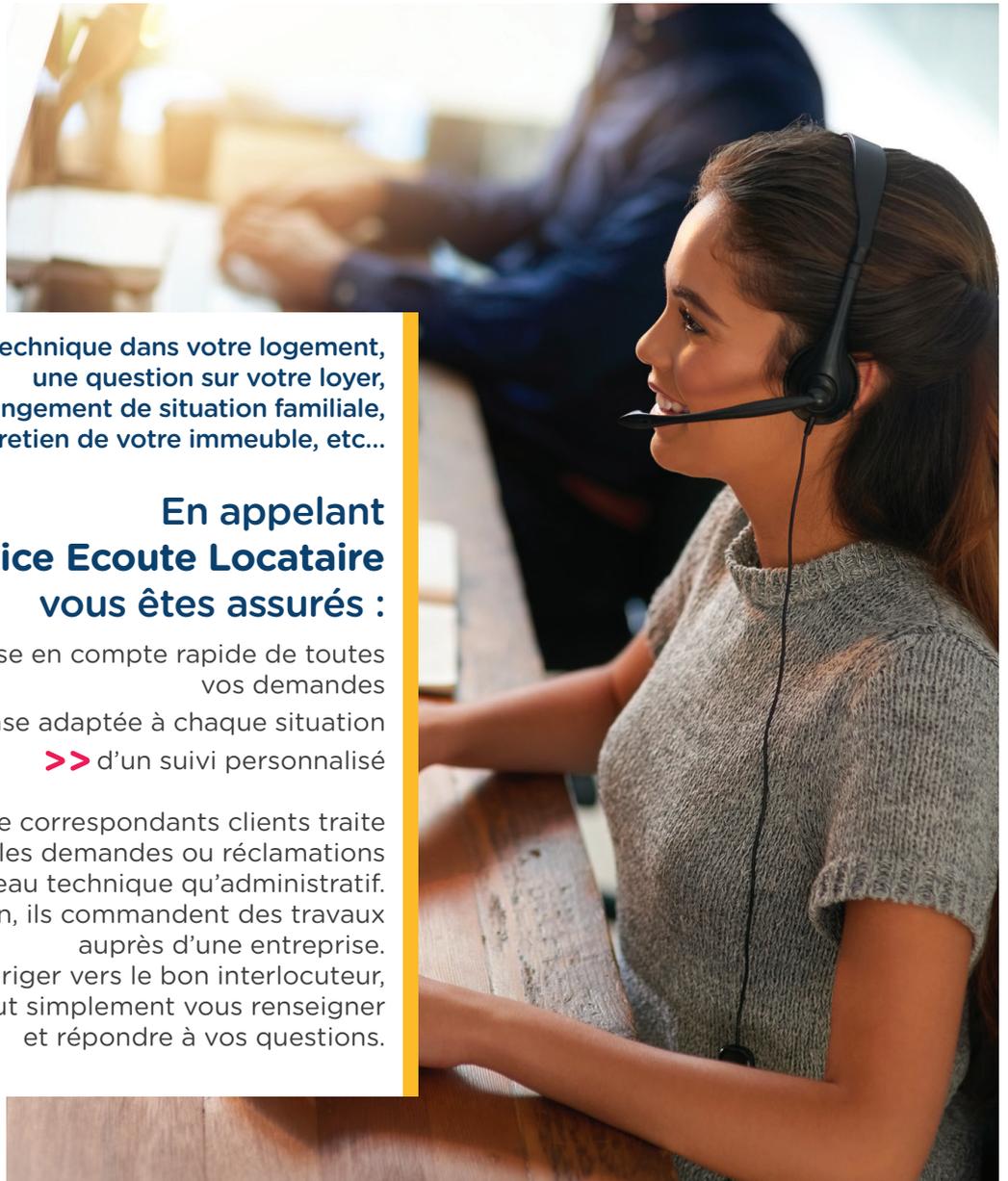
En grande majorité, les troubles de voisinage sont réglés grâce **à un dialogue entre voisins.**

LE SERVICE ÉCOUTE LOCATAIRE : LA RELATION CLIENT... UNE PRIORITÉ

Une équipe à votre écoute au quotidien.

Du LUNDI au VENDREDI de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

>> UN SEUL NUMERO : **0 228 240 240**



Un dysfonctionnement d'ordre technique dans votre logement,
une question sur votre loyer,
un changement de situation familiale,
une question sur l'entretien de votre immeuble, etc...

En appelant le Service Ecoute Locataire vous êtes assurés :

- >> d'une prise en compte rapide de toutes vos demandes
- >> d'une réponse adaptée à chaque situation
- >> d'un suivi personnalisé

Notre équipe de correspondants clients traite directement toutes les demandes ou réclamations tant au niveau technique qu'administratif.

Si besoin, ils commandent des travaux auprès d'une entreprise.

Ils peuvent vous diriger vers le bon interlocuteur, ou tout simplement vous renseigner et répondre à vos questions.



Le saviez-vous ?

Pour une prise en compte encore plus rapide
les créneaux horaires suivants sont à privilégier :

de 11h00 à 12h30 et de 16h00 à 17h30

Publié par La Nantaise d'Habitations.
Directeur de la publication : Charlotte de Surville
Rédacteur en chef : Nadine Viguier
Pilote : Garance Bertrand
Conception et création : Marjorie Gosset
Crédits photos : Istock
Illustration : B3 Ecodesign

La Nantaise d'Habitations
L'Atrium - 1, allée des Hélices
BP 50209 - 44 202 NANTES CEDEX 2
www.nantaise-habitations.fr

DEVENIR PROPRIÉTAIRE EN TOUTE SÉCURITÉ ?

C'est possible !

La Nantaise d'Habitations et sa filiale Coop Logis vous proposent des solutions pour accéder à la propriété à des prix abordables, que ce soit dans l'ancien ou dans le neuf. Profitez des prix de vente en-dessous de ceux du marché privé et d'un accompagnement personnalisé de nos équipes.



**Acheter dans l'ancien
avec La Nantaise d'Habitations :**

**APPARTEMENT T3 NANTES avec balcon
63 m² / 81 000 €**

“ Jamais je n'aurais pensé être propriétaire un jour, je pensais que cela coûterait trop cher. En calculant bien avec l'aide de La Nantaise d'Habitations, on a réalisé que c'était faisable. ”
Mme Pichaud, propriétaire d'un logement T3

Acheter un logement neuf avec Coop Logis :

**MAISON T4 À COUËRON en PSLA* 81 m² sur terrain
de 352 m² / 190 000 € avec :**

Exonération de taxe foncière pendant 15 ans,
paiement à la livraison, choix des finitions.

GARANTIES :

- décennale constructeurs
- de parfait achèvement
- dommage ouvrage



“ La sécurisation apportée par Coop Logis me permet d'envisager l'avenir sereinement. ”
Mme Malin, propriétaire d'un logement T3 en PSLA*

*Prêt Social Location Accession

Contactez-nous

La Nantaise d'Habitations 
Groupe ActionLogement

02 53 00 98 05

www.nantaise-habitations.fr

Coop Logis 
Groupe ActionLogement

02 72 56 00 63

www.cooplogis.fr