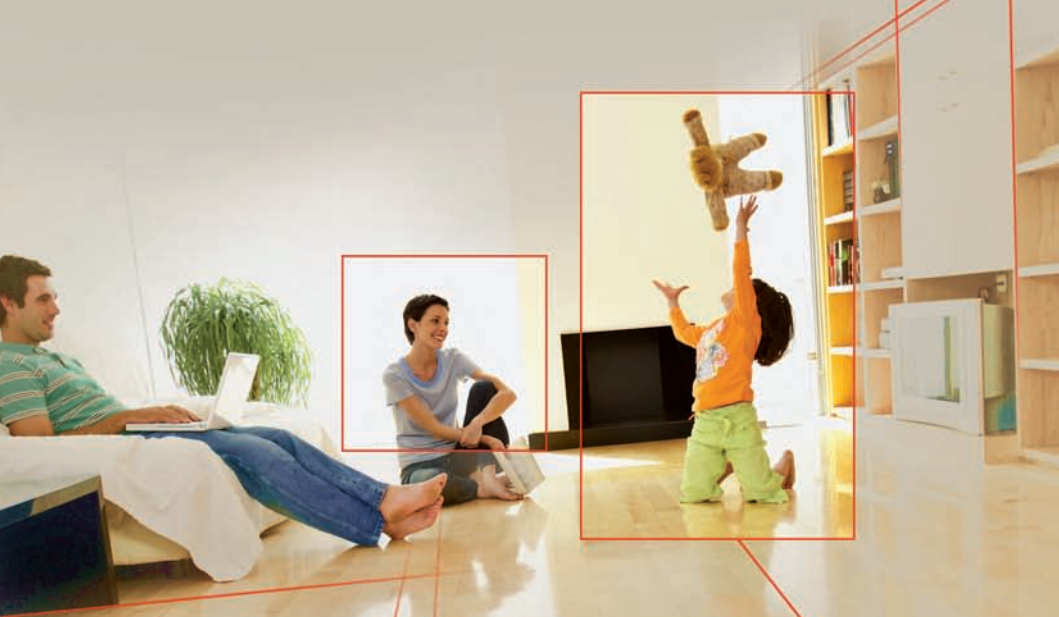




GRUPE SNI


**SAMO**

# Nos 16 engagements Charte qualité



# Une véritable garantie de service

La qualité est au centre de nos préoccupations pour que vous vous sentiez bien dans votre logement.



Cette exigence quotidienne pour votre habitat s'exprime aujourd'hui au travers de 16 engagements concrets élaborés sur la base des enquêtes de satisfaction que nous réalisons régulièrement. Ils sont également le résultat de l'expertise des professionnels des différentes sociétés du groupe SNI.

La Charte qualité est une véritable garantie de service autour de laquelle l'ensemble de nos équipes est mobilisé afin que chaque locataire bénéficie de la même qualité de service.

## Nos 16 engagements

Vous offrir un logement de qualité dès votre entrée dans les lieux

- 1 Votre logement a été nettoyé.
- 2 Tous les équipements de votre logement ont été vérifiés. Toutefois, si le dysfonctionnement d'un équipement nous est signalé dans le mois qui suit votre installation, nous prenons sa réparation à notre charge.



Maintenir les parties communes en bon état

- 3 Vous êtes informé(e) de la fréquence du nettoyage des parties communes et des espaces extérieurs de votre résidence.
- 4 La liste des prestataires qui interviennent pour la maintenance des équipements de votre résidence et de votre logement vous est communiquée par voie d'affichage ou lors de votre entrée dans les lieux.

**Chez moi ou dans les parties communes, la priorité c'est la propreté.**

Répondre à vos demandes dans les meilleurs délais

- 5 Toutes vos demandes sont enregistrées.
- 6 Suite à votre demande, nous intervenons dans les 8 jours. Quand ce délai ne peut pas être respecté pour des raisons techniques, vous êtes informé(e) dans les 8 jours, du délai prévisionnel d'intervention.



## Vous accompagner pendant les travaux

- 7** Vous êtes informé(e) des travaux prévus dans votre résidence 15 jours avant leur démarrage.
- 8** Votre logement est nettoyé une fois les travaux réalisés.



## Être à votre écoute

- 9** Un personnel de proximité est à votre disposition pour assurer la gestion quotidienne de la résidence, vous conseiller et répondre à vos demandes.
- 10** 24h/24 et 7j/7 un service d'assistance est à votre disposition en cas d'urgence sur les équipements dont la liste vous est communiquée par voie d'affichage ou lors de votre entrée dans les lieux.
- 11** Des enquêtes de satisfaction régulières sont menées sur l'ensemble des résidences afin de prendre en compte vos attentes.

“ **Quand j'ai un problème dans mon logement, je veux être sûr(e) qu'il sera correctement traité.** ”



## Garantir la transparence des informations et vous conseiller

- 12** Lors de votre installation, vous disposez de toutes les informations et documentations utiles pour bien vivre dans votre résidence.
- 13** Vous êtes informé(e) de l'ensemble des charges de votre résidence. Toutes les factures sont consultables, sur rendez-vous, dans votre agence.
- 14** Une visite conseil vous est proposée avant votre départ du logement afin de faire le point sur les travaux à réaliser, sur les démarches administratives à entreprendre et convenir avec vous des modalités de visite de votre logement.

## Vous offrir des opportunités de logement

- 15** Si vous souhaitez changer de logement, nous prenons en compte votre demande et nous vous tenons informé(e) de l'avancement de votre dossier.
- 16** Vous pouvez accéder à la propriété au sein de résidences que le groupe SNI met en vente.



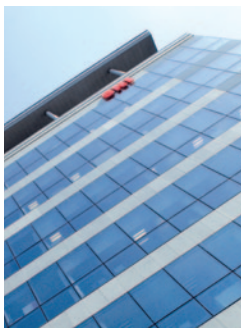
“  
**Quand la situation l'exige, je veux avoir la possibilité de changer de logement.**



Le groupe SNI est une filiale immobilière d'intérêt général de la Caisse des Dépôts. Premier bailleur de France, le Groupe gère près de 300 000 logements.

**Plusieurs sociétés du Groupe sont spécialisées dans le logement social, le logement intermédiaire et l'accession sociale à la propriété :**

EFIDIS, SAGECO, VALESTIS, DOMEFI, OSICA, COLIGNY, NOUVEAU LOGIS AZUR, NOUVEAU LOGIS CENTRE LIMOUSIN, NOUVEAU LOGIS DE L'EST, NOUVEAU LOGIS MERIDIONAL, NOUVEAU LOGIS PROVENÇAL, LA PLAINE NORMANDE, SAMO, SCIC HABITAT BOURGOGNE, SCIC HABITAT AUVERGNE ET BOURBONNAIS, SCIC HABITAT RHONE-ALPES, SNI, SAINTE-BARBE.



**Tél. : 0 810 271 271**

prix d'une communication locale

**Centre de relations clients**

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

**Tél. : 0 810 004 095**

prix d'une communication locale

**SAMO Urgences**

du lundi au vendredi de 18h00 à 8h30,  
les week-ends et jours fériés.



1, rue des Sassafras  
BP 90105  
44301 Nantes Cedex 3  
[www.shsamo.com](http://www.shsamo.com)

