

SIX TOWN HOUSING

Des quartiers plaisants, d'excellents services, des individus dévoués

Travaux d'amélioration de votre logement

Travaux d'amélioration de votre logement

Nous nous engageons à entretenir nos propriétés selon des normes de qualité pointues et à faire de nos quartiers des résidences désirables. Ce livret définit les critères de qualité s'appliquant à nos services de maintenance planifiée et de travaux d'amélioration du logement. Il décrit en détails les prestations que nous assurons et les critères de qualité que vous pouvez exiger de notre personnel, de nos partenaires et des sous-traitants que nous employons. Il vous incombe d'entreprendre certains travaux tels que réparations, entretien et remplacement des barrières et portes. Pour de plus amples renseignements sur les réparations dont vous avez la charge, consultez votre contrat de location.

Nous avons établi ces critères en accord avec nos clients et contrôlons nos performances de plusieurs façons.

Les prestations que nous assurons

Nous entretenons votre logement en effectuant :

- réparations (lorsque vous appelez le service Assistance réparations pour signaler une panne ou des dégâts) ;
- travaux de maintenance préventive pour éviter tout problème avant qu'il ne survienne ;
- travaux d'amélioration pour moderniser votre logement et le mettre aux normes.

Travaux de maintenance préventive

Nous effectuons ces travaux dans le cadre de « réparations programmées » ou « maintenance planifiée », dans plusieurs résidences simultanément.

Les travaux de maintenance englobent la réfection des toitures, changer les fenêtres, le câblage et installer des chauffe-eau. Nous intervenons aussi pour le contrôle technique du chauffage central, du câblage électrique, le nettoyage des chenaux et la peinture extérieure.

Travaux d'amélioration

Les travaux d'amélioration englobent toute une série d'interventions visant à rendre votre logement plus confortable et plus esthétique, comme l'installation de nouvelles cuisines, salles de bain, chauffage central et isolation thermique.

Nous vous apportons aussi aide et conseils sur d'éventuelles réparations, améliorations et adaptations de votre logement.

Nous nous engageons à :

- vous donner conseils et informations sur la modification et l'amélioration de votre logement
- mettre à votre disposition un spécialiste du rendement énergétique pour vous conseiller et vous informer sur le rendement énergétique dans votre logement, englobant des conseils sur l'économie d'énergie, la chaleur et le confort
- mettre à votre disposition un spécialiste de l'adaptation des logements pour handicapés, pour qu'il vous conseille et vous informe sur l'adaptation de votre logement pour rendre les personnes handicapées plus indépendantes à domicile
- travailler en étroite collaboration avec les services sociaux pour nous assurer que l'adaptation de votre logement est effectuée selon des critères de qualité élevés et dans les délais les plus brefs
- préparer, consulter et publier notre programme des travaux de maintenance et d'amélioration
- effectuer des inspections régulières de toutes nos résidences
- pouvoir être facilement contactés si les locataires ont des inquiétudes à propos de la structure de leur logement, de l'humidité ou d'autres problèmes concernant le bâtiment
- mettre à votre disposition un responsable des communications avec les locataires, qui sera le premier contact des locataires dont le logement fait l'objet d'un programme d'amélioration ou de maintenance
- aider les locataires relogés pendant les travaux d'amélioration de leur domicile, dont une aide au déménagement et à la mise en dépôt de leur contenu
- collaborer avec les locataires, architectes et sous-traitants pour résoudre les problèmes dans les plus brefs délais.

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Généralités

Nos prestations :

Identifier, préparer et exécuter les programmes d'intervention (dans les limites des budgets alloués) conçus pour assurer :

- la sécurité de votre logement
- l'imperméabilité et la résistance aux intempéries de votre logement
- l'exécution rapide des réparations, travaux de maintenance et d'amélioration, conformément aux normes standard
- le bon état des équipements dont nous sommes responsables
- les arrivées d'eau et d'électricité, le chauffage et l'éclairage
- la mise aux normes de qualité des habitations (« decent homes standard ») définies par le gouvernement, d'ici 2010

Travaux planifiés de maintenance et d'amélioration

Nos prestations :

Préparer et exécuter des programmes pour l'exécution des travaux suivants :

- peinture de l'extérieur de votre résidence au moins tous les cinq ans
- contrôle des installations électriques au moins tous les 10 ans
- contrôle technique des monte-escaliers tous les 12 mois au minimum
- contrôle technique des équipements à gaz et combustible solide tous les 12 mois au minimum
- contrôle technique des portes de sécurité tous les 2 ans au minimum
- nettoyage des chenaux au moins une fois par an lorsque l'accumulation de feuilles et débris pose un problème

Avant le commencement des travaux

Nous nous engageons à :

- vous consulter sur nos priorités d'investissement
- vous informer des travaux programmés et de la façon dont ils seront exécutés
- vous informer des délais d'exécution des travaux dans votre logement
- vous informer de tout dérangement que les travaux puissent causer
- vous proposer couleurs et matériaux au choix, le cas échéant

Pendant l'exécution des travaux

Nous nous engageons à :

- uniquement travailler entre 8h et 17h du lundi au vendredi, sauf si vous nous donnez la permission de travailler en dehors de ces horaires
- prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger votre domicile pendant l'exécution des travaux
- faire preuve de politesse et de respect envers vous-même et vos biens
- veiller à ce que le personnel vous montre toujours une carte d'identité
- vérifier le travail effectué

Après achèvement des travaux

Nos prestations :

- nous vérifions que votre logement et votre jardin sont nettoyés et mis en ordre
- nous vérifions que les travaux ont été effectués aux normes appropriées
- nous vous demandons vos commentaires sur nos services et les travaux exécutés
- nous conduisons un sondage de satisfaction clientèle et en publions les résultats

Aide et conseils

Nous nous engageons à :

- répondre aux demandes d'amélioration du logement des locataires sous 20 jours ouvrables
- répondre aux demandes d'aide et de conseils sur le rendement énergétique sous 15 jours ouvrables, y compris les visites à domicile
- répondre aux demandes d'aide et de conseils sur la structure de votre logement, l'humidité et autres problèmes concernant le bâtiment, sous 15 jours ouvrables, y compris les visites à domicile
- publier dans notre rapport annuel les résultats de nos sondages de satisfaction clientèle quant aux travaux planifiés de maintenance et d'amélioration
- publier chaque année le programme des travaux planifiés de maintenance et d'amélioration
- organiser chaque année une assemblée sur les travaux de réparation et de maintenance
- organiser une journée portes ouvertes à l'attention des locataires et propriétaires de logements à bail, avant de lancer les gros travaux de maintenance et d'amélioration du logement dans votre résidence

Service clientèle et plaintes

Veillez consulter le livret à cet effet pour vous informer des critères de qualité applicables à notre service clientèle.

Si selon vous nos services ne sont pas à la hauteur ou peuvent être améliorés, vous devez nous le signaler. Pour de plus amples renseignements sur la procédure à suivre en cas de plainte, veuillez consulter le livret intitulé « Votre voix ».

Nous aimerions aussi recevoir vos commentaires si vous pensez que les services assurés par notre personnel dépassent vos attentes.

Nous mesurons le niveau de satisfaction de notre clientèle par différentes méthodes.

Pour vous procurer un exemplaire de ce livret, rendez-vous sur notre site Internet à www.sixtownhousing.org. Nous disposons aussi de livrets en gros caractères, sur cassette audio, sur disquette, en Braille et dans d'autres langues.

Notes

Travaux d'amélioration de votre logement

Ce document définit les critères de qualité s'appliquant à l'amélioration de votre logement. Si vous avez besoin d'aide pour le lire ou si vous souhaitez en obtenir une version traduite intégrale, indiquez-le à la réception ou appelez le 0161 686 8000.

SIX TOWN HOUSING

Des quartiers plaisants, d'excellents services, des individus dévoués

Comment nous contacter

Vous pouvez nous contacter de plusieurs façons.

Par téléphone

- Pour toute question concernant votre logement, appelez le 0161 686 8000
- Pour solliciter une intervention de maintenance, appelez le 0808 144 5368 (appel gratuit d'une ligne terrestre)
- Réparations urgentes (24 heures/24) : 0808 144 5368
- Télécopie : 0161 764 5078

En nous rendant visite

A l'agence située à :
Six Town Housing
Point Blue
Moor Street
Bury BL9 5AQ

En ligne

Vous pouvez vous rendre sur notre site du Web, à www.sixtownhousing.org
Vous pouvez aussi nous contacter par e-mail à enquiries@sixtownhousing.org

Nos agences sont ouvertes de 8h à 18h du lundi au vendredi.

Vous pouvez aussi appeler gratuitement des agences municipales suivantes (horaires d'ouverture variés) :

Radcliffe : 7 Whittaker Street, Radcliffe M26 2DT

Prestwich : Longfield Centre, Prestwich M25 5AY

Whitefield : Whitefield Library, Pinfold Lane, Whitefield M45 7NY

Ramsbottom : Ramsbottom Library, Carr Street, Ramsbottom BL0 9AE

Six Town Housing est une entreprise de la municipalité de Bury, conformément à la loi de 1989 sur l'administration locale et le logement.

Entreprise n°4948846

au registre du commerce du Royaume Uni
Août 2005

N° intercommunautaire 855819189