

SIX TOWN HOUSING

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

Emménager dans votre habitation à loyer modéré

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Emménager dans votre habitation à loyer modéré

Notre objectif est de vous offrir d'excellents services et de faciliter votre emménagement au maximum. Ce livret définit les critères de qualité s'appliquant aux services que nous proposons dans le cadre de votre emménagement dans un nouveau logement. Il décrit en détails les prestations que nous assurons et les critères de qualité que vous pouvez exiger de notre personnel et des sous-traitants que nous employons.

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

Les prestations que nous assurons

Nous nous engageons à :

- charger nos sous-traitants d'effectuer toutes les réparations de nos logements aux normes de nos « propriétés vacantes » ;
- vous faire visiter la propriété sur rendez-vous pour que vous puissiez l'inspecter avant de signer le contrat de location ;
- vous fournir conseils et informations lors de la signature du contrat de location (dont informations sur vos droits et responsabilités en tant que locataire, nos droits et responsabilités et les services fournis par la municipalité et autres organismes avec lesquels nous travaillons) ;
- assurer un service de suivi après votre emménagement. Ainsi, nous vous rendrons visite dans votre nouveau logement et pourrons éventuellement décider du soutien dont vous avez besoin. Nous vous demanderons aussi votre opinion sur nos prestations, pour vérifier que nos performances sont à la hauteur.

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Nos prestations :

- vous contacter par courrier ou par téléphone lorsqu'un logement approprié se libère ;
- effectuer les réparations aux normes de nos « propriétés vacantes » (veuillez consulter le livret publié à cet effet pour tout complément d'information) ;
- demander à notre Responsable immobilier du quartier (ou au gardien dans le cas d'un foyer) de vous faire visiter le logement avant que vous ne décidiez de l'accepter (pendant la visite, nous répondrons à toutes vos questions et vous montrerons où se trouvent les compteurs, la boîte à fusibles et les vannes) ;
- faire tout notre possible pour vous permettre de signer le contrat de location sous cinq jours ouvrables après la mise à disposition ;
- examiner dans le détail le contrat de location et vérifier que vous comprenez bien vos droits et responsabilités en tant que locataire et les nôtres en tant que propriétaire ;
- vous expliquer les démarches que nous prenons lorsqu'un locataire est en rupture de contrat (nous vous informerons aussi de la procédure à suivre si vous désirez porter plainte) ;
- vous donner une copie de votre bail, à classer ;
- vous informer du montant de votre location et des modes de paiement (nous calculons aussi si vous avez droit aux allocations logement et vous conseillons sur d'autres allocations dont vous pouvez bénéficier – le cas échéant, nous vous aidons à remplir votre demande d'allocations logement) ;
- vous donner une copie du Manuel des locataires et vous informer des services que nous proposons ;
- vous donner deux jeux de clé de votre nouveau logement ;
- vous informer sur votre nouveau quartier et sur l'association des locataires et résidents la plus proche, le cas échéant ;
- vous informer des gros travaux ou réparations que nous prévoyons de faire dans votre logement ou le quartier dans lequel vous habiterez ;
- vous donner les coordonnées des agences appropriées pouvant vous apporter leur soutien lors de votre emménagement ;
- vous rendre visite dans votre nouveau logement au cours du premier mois pour vérifier que vous êtes bien installé (nous vous demanderons aussi vos commentaires sur nos prestations lors de votre emménagement) ;
- s'il s'agit de votre première location, vous rendre une seconde visite après huit mois pour nous assurer que vous n'avez aucun problème et pour vous aider dans le cas contraire.

Service clientèle et plaintes

Veuillez 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.

Emménager dans votre habitation à loyer modéré

Ce document définit les critères de qualité s'appliquant à nos services dans le cadre de votre emménagement dans 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 :

Prestwich :

Whitefield :

Ramsbottom :

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