

## Des travaux chez vous...

Lorsqu'une entreprise mandatée par Alliade Habitat intervient dans votre logement ou dans les parties communes de votre résidence, nous pouvons ensemble participer au bon déroulement de ces chantiers. Si chacun est respectueux des attentes de l'autre, l'intervention se déroule dans les meilleures conditions et dans le délai défini.

Voici donc quelques bonnes pratiques :

### Pour votre bailleur Alliade Habitat

- > Évaluer et suivre la qualité du travail de ses fournisseurs et refuser un travail mal fait.
- > Mettre à disposition des entreprises l'eau et l'électricité pour permettre le nettoyage des lieux.

### Pour l'entreprise qui intervient chez vous

- > Limiter les nuisances, nettoyer les lieux des travaux et les laisser propres.
- > Utiliser de préférence des matériaux respectant l'environnement.

### Pour vous, locataires

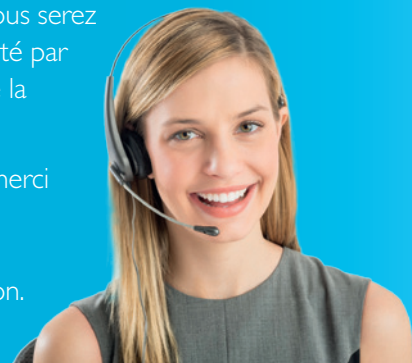
- > Faciliter l'accès aux entreprises intervenant dans votre logement (horaires, respect des rendez-vous).
- > Avertir le plus rapidement possible l'entreprise en cas d'impossibilité à honorer un rendez-vous.

## Votre satisfaction, notre préoccupation !

Pour améliorer la qualité de service que nous vous apportons, nous avons missionné une société spécialisée pour réaliser une étude de satisfaction par téléphone auprès de nos locataires (échantillon aléatoire).

Ainsi, en mars, vous serez peut-être contacté par un enquêteur de la société AVISO.

Si tel est le cas, merci par avance pour votre accueil et votre participation.



## Echanges de bons procédés...



**VOUS NOUS ÉCRIVEZ  
PAR MAIL :**

Lorsque vous nous transmettez un mail, nous le traitons le plus rapidement possible. **Il est inutile de nous le renvoyer une nouvelle fois !**

En effet, cela nous demande plus de traitement et ne fait pas avancer votre demande initiale plus rapidement.

# Recyclage des encombrants



Chaque commune ou communauté de communes ou agglomération met à la disposition de ses habitants des déchetteries (dont l'accès est gratuit) : vous pouvez et vous devez y déposer tous vos encombrants (meuble abîmé ou cassé).

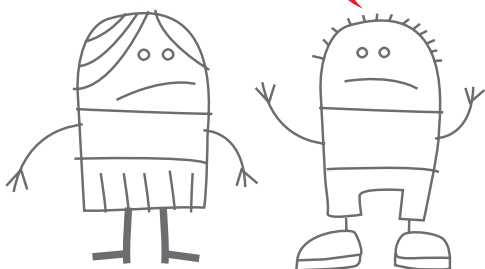
Si des objets peuvent encore être réutilisés, vous pouvez les apporter à une association caritative ou de revalorisation (Emmaüs, recyclerie...) : elles sont parfois présentes directement dans la déchetterie.

## ASTUCE

La loi vous permet de rapporter vos anciens appareils ménagers en magasin à l'achat d'un appareil neuf, c'est le principe de la reprise dite « un pour un ». Dans le prix d'achat d'un appareil neuf, vous payez une « éco-participation », qui correspond au coût de collecte, de réemploi, de dépollution et de recyclage dans le prix du nouvel appareil acheté.

#!@#\*

!!!#?



## Conflit de voisinage, que faire ?

### LA MÉDIATION : UNE SOLUTION ADAPTÉE À CHAQUE CONFLIT.

Souvent, en cas de difficultés avec vos voisins, le premier réflexe est d'aller vers votre bailleur et plus particulièrement vers votre Responsable Client. Une autre solution existe : faire appel à un médiateur.

La médiation est réalisée par des professionnels pour créer et/ou renouer le dialogue, et responsabiliser chacune des parties. Cette démarche volontaire et gratuite est faite dans un lieu neutre afin que chacun puisse exprimer librement son point de vue. Les Responsables Clients d'Alliade Habitat peuvent d'ailleurs vous orienter vers une solution de médiation.

*Renseignez-vous auprès de votre Mairie, de la Maison de Justice et du Droit, d'un Centre Social : ces structures sauront vous orienter vers l'association de médiation la plus proche.*

# Pensez-y !

Dans les halls d'entrée des résidences, les corbeilles situées proches des boîtes aux lettres sont destinées à recevoir uniquement du papier :

**Nous vous remercions de ne pas y déposer d'autres déchets.**



## PRATIQUE !

Tous les jours et 24h/24, accédez à votre espace locataire personnalisé, sécurisé et gratuit sur :

[www.alliadehabitat.com](http://www.alliadehabitat.com)