

# CHARTRE D'ENGAGEMENTS DE SERVICES DU FOYER RÉMOIS



**LE FOYER  
RÉMOIS**

Groupe GLOBAL HABITAT

Le Foyer Rémois propose à tous ses clients locataires des logements adaptés ainsi qu'un accompagnement personnalisé dans leur parcours locatif, et ce depuis plus de 110 ans.

Nous souhaitons aujourd'hui encore renforcer nos engagements envers nos clients locataires pour leur assurer un service de qualité, transparent et efficace.



**FACILE À CONTACTER,  
ENGAGÉS  
POUR RÉPONDRE VITE,  
PRÉCISÉMENT  
ET CRÉER DU LIEN.**

# **1 Vous proposer des interlocuteurs dédiés directement accessibles.**

- Pour mieux répondre à vos attentes et vous accueillir, les horaires d'ouverture de toutes nos agences de proximité sont disponibles sur notre site et aux portes des agences.
- Par mail ou par téléphone, une assistance technique est à votre disposition.
- Dans nos locaux, au téléphone, par mail ou sur le terrain, un interlocuteur privilégié est disponible pour vous répondre.

# **2 Vous informer de l'état de vos demandes.**

- Nous nous engageons à traiter votre sollicitation dans un délai maximum de 15 jours ouvrables (hors urgence).

**GARANTS DE LA  
CONFIANCE,  
ENGAGÉS  
À VOS CÔTÉS  
EN TOUTE  
TRANSPARENCE.**

### **3** Vous informer avec précision sur les règles et les critères d'attribution et de mutation.

- Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements, dans tous nos lieux d'accueil et sur notre site internet.
- Vous souhaitez changer de logement, nous vous informons et vous accompagnons dans vos démarches. Un livret explicatif est disponible pour vous informer sur les critères de mutation.

### **4** Vous permettre de saisir les meilleures opportunités.

Nous mettons en ligne, sur des sites dédiés, une sélection d'appartements disponibles à la location ou à la vente.

### **5** Vous apporter une réponse argumentée et systématique.

- Nous apportons une réponse à toutes vos sollicitations, qu'elle soit favorable ou défavorable.

**TECHNICIENS DE LA  
SÉRÉNITÉ,  
ENGAGÉS  
POUR LA QUALITÉ ET  
LA SÉCURITÉ DU CADRE  
DE VIE.**



## **6 Vous assurer un service d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture.**

- Vous pouvez contacter le service dédié au 03 26 84 46 46 en dehors des heures d'ouverture, les soirs, les week-ends et les jours fériés.
- Nous mettons en place des appels d'offres afin d'avoir des prestataires de qualité, pour répondre aux situations urgentes.

## **7 Vous assurer une veille technique des logements et des parties communes.**

- Chaque année, votre logement est contrôlé par notre Assistance Technique pour vérifier le bon fonctionnement de ses équipements (chauffage, ventilation, robinetterie...).
- Des visites périodiques des parties communes, des équipements collectifs et organes de sécurité sont réalisées afin de surveiller leur état et effectuer les réparations si nécessaire.

## **8** Vous assurer notre engagement pour votre tranquillité.

- Un dispositif tranquillité des quartiers sur le territoire Rémois est mis à votre disposition (03 26 84 46 46). Vous pouvez le contacter en dehors des heures d'ouverture du Foyer Rémois, du lundi au samedi de 18h à 00h, hors jours fériés, en cas de troubles de voisinage, de rassemblements dans les parties communes, d'incivilité ou de dégradations en cours dans un immeuble.

## **9** Vous assurer un habitat de confiance.

- Avant votre entrée dans les lieux, l'Assistance Technique contrôle le bon fonctionnement des équipements et des éléments de sécurité de votre logement.
- À votre entrée dans les lieux, nous vous garantissons la propreté de votre logement.
- Avant votre entrée dans les lieux, votre logement a été remis en état suivant des standards de qualité et de confort, en préservant l'environnement. Les éviers et lavabos sont équipés d'économiseurs d'eau. Nous vous fournissons des ampoules à économie d'énergie. Nous remplaçons les cylindres de serrure de votre porte d'entrée, de votre boîte aux lettres et de votre porte de garage individuel.

- Nous mettons à disposition des seniors, des personnes à mobilité réduite ou des personnes éloignées du numérique, le bouton pression, TOM, permettant d'une simple pression de contacter l'Assistance Technique.
- Votre espace client en ligne vous offre la possibilité de demander une Assistance Technique.

## **10** Vous garantir un nettoyage régulier des espaces communs.

- Nous fixons des objectifs de propreté sur l'ensemble du patrimoine.
- Nous affichons le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles.
- Nous réalisons des contrôles réguliers sur site pour vérifier la bonne exécution des interventions.

**GÉNÉRATEURS  
D'INNOVATION,  
ENGAGÉS POUR  
MAÎTRISER LES  
COÛTS.**

# **11** Nous nous engageons à viser l'économie et optimiser nos constructions pour limiter les coûts d'entretien, vos charges et préserver l'environnement.

- Nous sommes engagés dans une démarche éco-responsable pour l'ensemble des projets de construction neuve.
- Selon une programmation définie, nous réalisons des travaux d'amélioration de la performance énergétique de nos logements pour lutter contre la précarité énergétique.

8 rue Lanson  
51100 Reims  
contact@foyer-remois.fr

Ouverture du lundi au vendredi de  
8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30

**AGENCE DE PROXIMITÉ - ARAGO**

3 ter avenue du Général Bonaparte 51100 REIMS  
03 26 05 84 84  
agence-arago@foyer-remois.fr

**AGENCE DE PROXIMITÉ - EUROPE**

2 bis place Jean Moulin 51100 REIMS  
03 26 89 63 50  
agence-europe@foyer-remois.fr

**AGENCE DE PROXIMITÉ - COLBERT**

5 place Simone de Beauvoir 51100 REIMS  
03 26 04 83 00  
agence-colbert@foyer-remois.fr

**AGENCE DE PROXIMITÉ - MARCHANDEAU**

74 bis boulevard Wilson 51100 REIMS  
03 26 05 88 10  
agence-marchandeaup@foyer-remois.fr

**AGENCE DE PROXIMITÉ - VITRY**

34 rue de la Tour 51300 VITRY-LE-FRANÇOIS  
03 26 74 16 98  
agence-vitry@foyer-remois.fr

**AGENCE DE SEINE-ET-MARNE**

2 avenue Jacques Cartier  
77600 BUSSY SAINT GEORGES  
01 60 21 28 48  
agence-77@foyer-remois.fr

**LE FOYER  
REMOIS**

Groupe GLOBAL HABITAT