



Promologis 
Groupe ActionLogement



CHARTRE QUALITÉ DE SERVICES :

AVEC VOUS, POUR VOTRE QUALITÉ DE VIE

La qualité de vie ? Cela commence dans son logement ! C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour que vous vous sentiez bien chez vous, dès votre installation et tout au long de votre parcours locatif chez Promologis.

Parce que nos actions vont bien au-delà des obligations réglementaires qui incombent aux bailleurs sociaux, nous avons voulu nous engager, à travers cette charte, sur un niveau de qualité de l'ensemble des services que nous vous proposons.

Notre but est de vous garantir une qualité de logement et un confort de vie optimaux. Notre promesse est d'être toujours à votre écoute et à vos côtés pour répondre à vos besoins et vos attentes.

Cet accompagnement se manifeste par :

- **Une présence régulière** de nos équipes sur votre lieu de vie et des possibilités de rendez-vous individuels
- **Une disponibilité permanente** grâce à des services numériques accessibles en continu
- **Une écoute de vos attentes** et une prise en compte de votre avis sous forme d'enquêtes de satisfaction
- **Un accompagnement personnalisé** et des aides adaptées aux situations spécifiques

La qualité de vie ? Cela commence avec la charte qualité de services de PROMOLOGIS !

NOS GARANTIES À L'INSTALLATION

Nouveau logement, nouveau départ !
PROMOLOGIS met tout en œuvre pour que
vous preniez vos marques en toute sérénité.



De votre côté, pensez à :

- Vous munir de votre assurance habitation pour l'entrée dans les lieux
- Être attentif aux explications qui vous sont transmises lors de votre arrivée
- Répondre à l'enquête téléphonique de bienvenue

NOS ENGAGEMENTS



POUR OPTIMISER VOTRE TEMPS

Nous vous offrons la possibilité de signer
votre bail électroniquement par courriel.



POUR S'ADAPTER À VOS CONTRAINTES

Nous vous proposons plusieurs plages
horaires pour réaliser votre état des lieux.



POUR ASSURER VOTRE SÉCURITÉ

Nous vérifions le bon fonctionnement
de tous les équipements et appareils de
votre logement.



POUR GARANTIR VOTRE CONFORT

Nous nous assurons de la propreté de
votre logement.



POUR FIABILISER NOS ÉCHANGES

Nous vous adressons par mail
votre état des lieux numérique.



POUR CONNAITRE VOTRE AVIS

Nous prenons de vos nouvelles 2 à 4
mois après votre emménagement.



POUR CONNAITRE VOTRE LIEU DE VIE

Nous vous expliquons le fonctionnement des
équipements de votre logement et de votre
résidence.



POUR TOUT SAVOIR

Nous vous remettons à votre arrivée
le guide du locataire (également
consultable sur www.monpromologis.fr).

NOS SERVICES EN LIGNE

Pour vous simplifier la vie, faciliter vos démarches et être toujours à votre écoute, PROMOLOGIS a développé des services numériques, accessibles 7J/7 - 24h/24.

NOS ENGAGEMENTS

Sur votre espace **monpromologis.fr** ou **notre application mobile**, vous pouvez :



POUR + DE SIMPLICITÉ

Mettre à jour vos informations personnelles (assurance habitation, situation personnelle...).



POUR + DE LIBERTÉ

Payer en ligne.
Mettre en place ou modifier votre prélèvement automatique.



POUR + D' EFFICACITÉ

Répondre en ligne à l'enquête de ressources réglementaire.



POUR + DE DISPONIBILITÉ

Prendre un rendez-vous téléphonique ou en agence avec nos services administratifs.
Ne concerne pas les étudiants



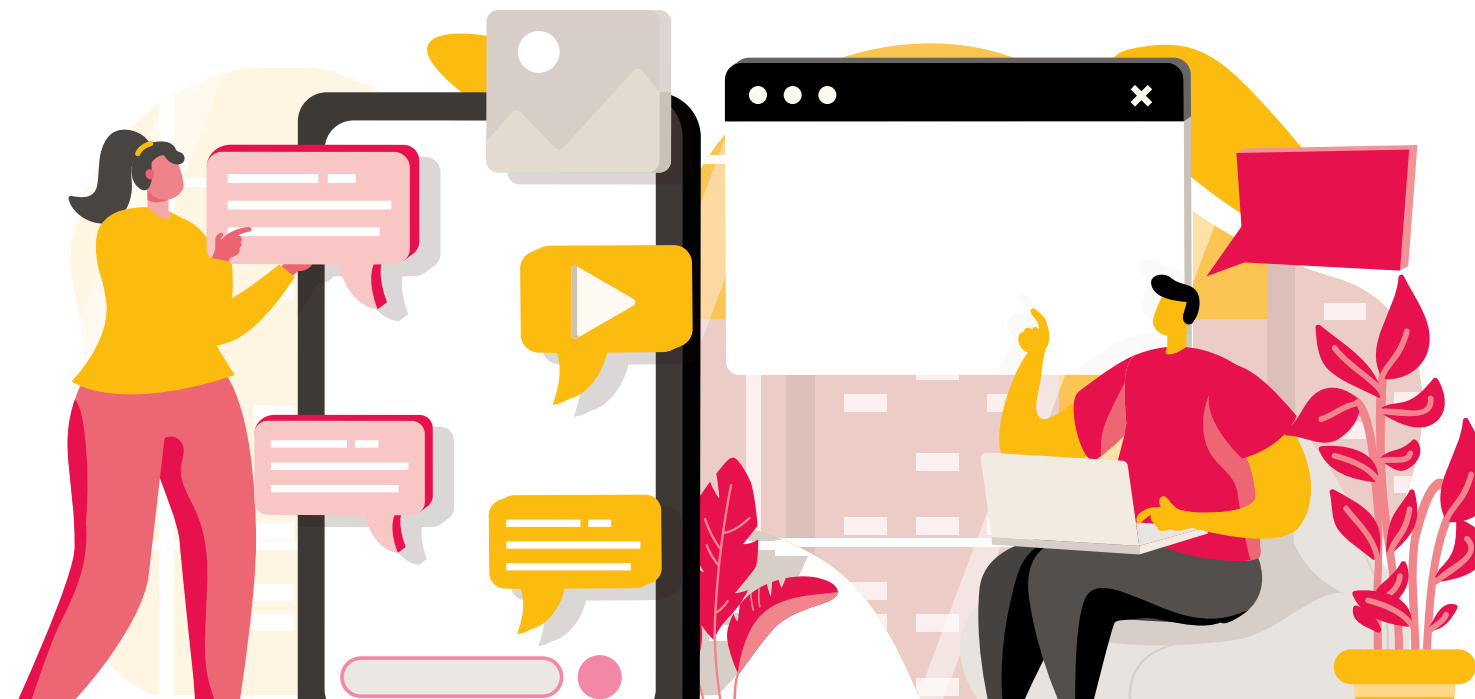
POUR + D'INFORMATION

Suivre l'avancement de vos demandes techniques et administratives.



POUR + D'AUTONOMIE

Consulter et télécharger vos documents (quittances de loyer, relevés de charges...).



De votre côté, pensez à :

- Vous inscrire sur votre espace locataire monpromologis.fr
- Nous communiquer une adresse mail et un numéro de téléphone valides
- Signifier tout changement de situation et de coordonnées
- Répondre aux enquêtes de satisfaction afin de nous aider à améliorer votre quotidien

Nous vous informons régulièrement :

Par mail



POUR + D'ÉCOUTE

Nous réalisons des enquêtes de satisfaction, parce que votre avis compte pour nous.



POUR + TRANSPARENCE

Nous communiquons chaque année les résultats de nos enquêtes de satisfaction.

Par SMS



POUR + DE RÉACTIVITÉ

Nous vous informons de l'état d'avancement de votre demande.
Nous vous rappelons les événements & faits importants.

Vous avez besoin d'aide pour vous familiariser avec votre espace client ?



Contactez-nous par téléphone : **09 74 50 50 59***



Ou consultez les vidéos explicatives sur la **chaîne Youtube Promologis**

NOS ACTIONS DANS VOTRE LOGEMENT

Pour que vous vous sentiez bien chez vous, PROMOLOGIS veille au bon état de votre logement tout au long de votre location.



De votre côté, pensez à :

- Contacter notre prestataire multiservices pour tout dysfonctionnement dans votre logement
- Faciliter l'accès aux entreprises qui interviennent dans votre logement
- Vous rendre disponible ou vous faire représenter lors des interventions prévues

NOS ENGAGEMENTS



POUR + DE DISPONIBILITÉ

Nous dédions un numéro à nos locataires pour toutes demandes liées à votre logement.

Pour le logement familial :
09 74 50 50 59*

Pour les étudiants :
09 70 82 84 60*



POUR + D'INFORMATION

Nous vous répondons sous 48 H en vous précisant les délais et les modalités d'intervention.



POUR + DE RÉACTIVITÉ

Nous garantissons un premier niveau d'intervention technique dans votre logement.



POUR FACILITER L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

Nous vous proposons un contrat multiservices couvrant les dépenses d'entretien de votre logement (hors dégradations).



POUR GARANTIR VOTRE SÉCURITÉ

Nous réalisons l'entretien obligatoire et annuel de vos équipements (chaudière, VMC).

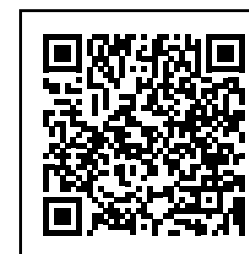


PROMOLOGIS assure une astreinte soir et week-end

EN CAS D'URGENCE :

- Nous intervenons **sous 3 heures** pour les urgences de type 1 :
 - canalisations totalement bouchées
 - équipement menaçant de chuter (dans les parties communes)
 - importante fuite d'eau non maîtrisable
 - fuite de gaz et émanations toxiques
- Nous intervenons **sous 24 heures** pour les urgences de type 2 :
 - absence totale de chauffage
 - absence totale d'eau chaude

**EN CAS D'URGENCE TECHNIQUE
APPELEZ LE 09 74 50 50 59***



<https://www.promologis.fr/espace-locataire/mon-logement/jentretiens-mon-logement/>

RETROUVEZ TOUS LES DÉTAILS DE NOS SERVICES D'INTERVENTION EN FLASHANT ICI
OU SUR WWW.MONPROMOLOGIS.FR
OU WWW.PROMOLOGIS.FR
(ESPACE-LOCATAIRE/MON-LOGEMENT/J'ENTRETIENS-MON-LOGEMENT)

NOS ACTIONS DANS VOTRE RÉSIDENCE

La qualité de vie, c'est aussi le respect des espaces partagés. PROMOLOGIS y prend toute sa part et vous aide quand c'est nécessaire !



De votre côté, pensez à :

- Prévenir Promologis en cas de dysfonctionnement dans votre résidence
- Respecter les consignes de votre résidence
- Respecter les lieux de dépôt pour vos encombrants et le tri de vos déchets
- Respecter la tranquillité des voisins
- Essayer de résoudre à l'amiable les situations de trouble de voisinage

NOS ENGAGEMENTS

CAS N°1 : VOTRE RÉSIDENCE EST ENTIÈREMENT GÉRÉE PAR PROMOLOGIS



POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE TRANQUILLITÉ

Nous vérifions le bon entretien des équipements des parties communes.



POUR VOTRE CONFORT ET VOTRE BIEN-ÊTRE

Nous nous assurons de la propreté des espaces communs.



POUR L'ENVIRONNEMENT ET LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

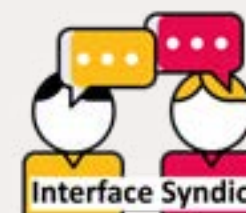
Nous effectuons des travaux afin d'améliorer la performance énergétique de votre résidence.



POUR COMPRENDRE ET RÉPONDRE À VOS ATTENTES

Nous travaillons en étroite collaboration avec les associations de locataires et les habitants.

CAS N°2 : VOTRE RÉSIDENCE EST GÉRÉE PAR UN SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ



POUR GARANTIR NOS ENGAGEMENTS

Nous sommes **une interface dynamique** avec le syndic de copropriété pour :

- avertir le syndic de tout dysfonctionnement
- vous informer du traitement de vos demandes
- assurer le bon entretien de votre résidence

NOTA

En copropriété, l'entretien des équipements et des parties communes de votre résidence sont assurés par le syndic et non par Promologis. Promologis n'est donc pas maître des délais d'intervention, ni responsable des travaux votés par l'ensemble des copropriétaires.

NOS AIDES SPÉCIFIQUES

On ne suit pas tous le même chemin.
Pour répondre à vos attentes, PROMOLOGIS s'adapte au parcours résidentiel de chacun !



De votre côté, pensez à :

- Contacter Promologis en cas de difficulté administrative, financière ou personnelle
- Prévenir Promologis en cas de problème d'autonomie
- Contacter Promologis en cas de changement de situation professionnelle

NOS ENGAGEMENTS



VOUS SOUHAITEZ DEVENIR PROPRIÉTAIRE ?

- Vous êtes intéressés par l'achat d'un logement dans l'ancien : un service dédié est à votre écoute, joignable via votre compte monpromologis.fr ou le service relations clients : 09 74 50 50 59*
- Vous êtes intéressés par l'achat d'un logement neuf : contacter ZELIDOM, spécialiste de la location-accession (PSLA) et du Bail Réel Solidaire (BRS). Zelidom vous offre l'opportunité de devenir propriétaire à des prix 15 à 30% inférieurs que le marché libre : 09 70 80 85 85*
- Nous vous informons régulièrement par email, des logements mis en vente par Promologis et Zelidom
- Nous vous conseillons sur votre projet d'achat (financement, démarches, informations sur la copropriété)

VOUS ÊTES SALARIÉ DU SECTEUR PRIVÉ EN MOBILITÉ PROFESSIONNELLE À PLUS DE 70KM DE VOTRE DOMICILE ?

- Nous vous apportons **un service personnalisé** pour vous accompagner dans vos démarches
- **Nous recherchons des logements sur toute la France** au sein du parc immobilier de notre groupe pour faciliter votre mutation professionnelle

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

- Nous vous répondons au 09 70 833 833*, **une ligne vous ait dédiée**
- **Nous analysons individuellement votre situation** pour vous accompagner dans la maîtrise de votre budget logement
- **Nous vous proposons des solutions adaptées** (modalités de paiement, échéanciers) et vous orientons si besoin vers les dispositifs d'accompagnement disponibles



VOUS SUBISSEZ DES VIOLENCES AU SEIN DE VOTRE FOYER ?

- Nous soutenons les services de l'État joignables au **39 19** (appel gratuit depuis un téléphone fixe ou mobile) ouvert **24h/24 et 7j/7**
- Nous pouvons solliciter les référents sociaux ainsi que les autorités compétentes pour vous accompagner dans vos démarches
- Nous avons mis en place des partenariats avec des associations dédiées à l'accompagnement des personnes victimes de violence



N° senior 09 74 50 50 59*

* Coût d'un appel local

NOS LABELS



NOS SERVICES



VOUS ÊTES SENIOR OU EN SITUATION DE HANDICAP ?

- Nous sommes **labellisés CAP Autonomie® et Habitat Senior Services®**, deux démarches visant à développer une approche inclusive adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap et des seniors.
- Nous répondons dans un **délai de 30 jours** à vos demandes d'adaptation de logement
- Nous étudions des **solutions d'aménagement** pour favoriser votre maintien à domicile
- Nous proposons si nécessaire des **solutions de mutation** dans un logement plus adapté de notre parc immobilier pour garantir votre bien-être
- Nous vous proposons un **contrat entretien multiservice adapté** pour vous faciliter la vie
- Nous proposons **une ligne de téléphone prioritaire** à nos locataires seniors. Vous serez mis en relation avec un interlocuteur dédié.
- Nous vous offrons **une communication adaptée** grâce aux services Lisio (site web accessible et responsable), HandiCaPZéro (audio, braille, caractères agrandis, mode de communication de type : LSF, TIP, LFPC..) et Acceo (accessibilité des documents).
Flashez le QR Code pour découvrir ces services.



<https://www.promologis.fr/accessibilite/#?text=Contactez%20nous%20au%2009.74.50.50,consultant%20le%20site%20d'HandiCaPZ%C3%A9ro.>



Toutes les informations concernant votre logement sont
disponibles dans votre espace personnel sur
www.monpromologis.fr

ou sur l'application mobile **MonPromologis**



Promologis 
Groupe ActionLogement

