



HAUTE-SAVOIE HABITAT :

UN BAILLEUR À VOTRE ÉCOUTE

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

Il traite et centralise l'ensemble des demandes d'intervention de nos locataires (appels, mails, courriers, visites dans nos points d'accueil, Facebook, tchat...). Tous les conseillers clientèle ont accès aux dossiers de suivi des demandes. Quel que soit votre interlocuteur, il peut vous renseigner de manière précise sur l'avancée de votre requête.

NOS DIFFÉRENTS MODES DE CONTACT

du lundi au jeudi : 8h - 18h / vendredi : 8h - 17h



contact@oph74.fr



tchat en ligne
www.hautesavoiehabitat.fr



04 50 44 74 00



En dehors des horaires ci-dessus (*soir, week-end, jour férié*) et en cas d'urgence, composez le 04 50 44 74 00 (système d'astreinte). Vous obtiendrez le numéro à composer en cas d'urgence ».

Retrouvez les **coordonnées des entreprises sous contrat** (chauffage, robinetterie, ascenseur...) sur notre site Internet, dans votre **ESPACE CLIENT LOCATAIRE** et dans votre hall d'entrée (hors certaines copropriétés).

ESPACE CLIENT LOCATAIRE/MYAPPILOC

Rendez-vous sur notre site www.hautesavoiehabitat.fr, ou sur notre application mobile **myAPPILOC** pour vous connecter à votre **ESPACE CLIENT LOCATAIRE**.

Accédez aux informations liées à votre immeuble, à votre compte locataire ainsi qu'à votre compte *Privi'Loc* (si vous êtes membre) et créez/suivez vos demandes d'intervention.

Des alertes **mails ou SMS** (selon votre choix) vous informent des nouveautés ! myAPPILOC vous signale ces nouveautés par des **notifications**.

C'est quoi le FaceBouque de Haute-Savoie HABITAT ?

Facebook Mady ! Attends, je te montre ...



Téléchargez gratuitement notre application mobile myAPPILOC.



ÉQUIPE TERRITORIALE

Elle assure la gestion locative de proximité et a la responsabilité de la qualité du service rendu (gestion des interventions, contrôle du travail des prestataires) et de l'entretien des résidences. Elle travaille en étroite collaboration avec le Centre de Relation Clientèle qui enregistre et traite les demandes. Lorsque ces dernières nécessitent un déplacement sur le terrain, l'équipe territoriale intervient et assure le traitement de cette demande. L'équipe territoriale associe autant que possible les locataires aux projets liés à l'amélioration de leur qualité de vie.

Composition de l'équipe territoriale : 1 délégué(e) territorial(e), 1 assistante territoriale, plusieurs responsables de sites.

PRÉSENCE DE PROXIMITÉ

Pour connaître les coordonnées du point d'accueil le plus proche, ainsi que les permanences et jours de présence de votre équipe territoriale sur votre commune ou votre résidence, rendez-vous sur notre site Internet, dans votre **ESPACE CLIENT LOCATAIRE**.

ACCUEIL PHYSIQUE

Pour une meilleure qualité de service, tous nos bureaux proposent désormais des plages horaires d'accueil sur rendez-vous. Pour connaître ces plages horaires, rendez-vous sur notre site Internet, rubrique «Nos coordonnées».

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

Le Conseil de Concertation Locative est une instance d'échanges et de débats au sein de laquelle siègent les associations de représentants des locataires. Cette instance de démocratie participative examine les dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale.

Exemples de sujets abordés au sein des CCL :

- Évolution des charges liées au coût des énergies
- Évolution des loyers
- Recherche d'économies de charges (espaces verts, chauffage...)
- Définition du cahier des charges de prestation comme la propreté

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Le Conseil d'administration de Haute-Savoie HABITAT est composé de 23 membres dont 4 sont des représentants de locataires élus. Retrouvez les noms et coordonnées de ces derniers sur notre site Internet et dans votre hall d'entrée (hors copropriété).