



DELTACTIONS  
QUALITÉ

grand  
delta

habitat

# 7 ENGAGEMENTS

POUR ANIMER LA VIE COOPÉRATIVE





# UNE CHARTE EN FAVEUR DE LA VIE COOPÉRATIVE

Pour animer la vie coopérative et garantir un service de qualité toujours plus efficace, nous avons défini cette charte qualité avec 7 engagements.

Grand Delta Habitat a mis en place des outils permettant de contrôler et d'évaluer les actions concrètes qui découlent de ces engagements.

Le niveau de satisfaction de nos clients est notamment mesuré régulièrement grâce à des enquêtes spécifiques.

Cette charte est aussi celle de nos locataires. En s'engageant à nos côtés par le respect de leur logement, de la propreté des parties communes, de la tranquillité ainsi que du travail des entreprises et des salariés Grand Delta Habitat, ils participent à l'amélioration de la qualité de vie de chacun.



# SOMMAIRE



---

## 01

BIENVENUE :  
Une installation confortable

---

## 02

BIEN CHEZ SOI :  
Un lieu de vie de qualité

---

## 03

BIEN ENTOURÉ :  
Des interlocuteurs  
à l'écoute des préoccupations

---

## 04

BIEN DÉPANNÉ :  
Un traitement de qualité des  
réclamations

---

## 05

BIEN ACCOMPAGNÉ :  
Un parcours résidentiel  
sur mesure

---

## 06

BIEN MAÎTRISÉES :  
Des charges locatives contenues

---

## 07

BIEN SÉCURISÉ :  
Un quotidien serein

# LES ENGAGEMENTS

## 01 BIENVENUE

### UNE INSTALLATION CONFORTABLE



Grand Delta Habitat garantit à ses clients un logement accueillant et propre, un nettoyage complet est effectué systématiquement avant leur arrivée.

Un logement en bon état de fonctionnement, les équipements et éléments de sécurité sont vérifiés, et les diagnostics préalablement réalisés.

Grand Delta Habitat assure un emménagement agréable : les clients sont guidés dans leurs démarches administratives : aide au logement, abonnements, ...



Toutes les explications sur le fonctionnement des équipements sont transmises aux locataires par leur interlocuteur dédié.



# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

Un service dédié aux demandeurs de logement pour une réponse immédiate et une meilleure orientation.



SI UN LOGEMENT CORRESPOND À VOS ATTENTES GRAND DELTA HABITAT PRENDRA CONTACT AVEC VOUS



[www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)



## INNOV N°3

Une signature électronique du bail de location pour simplifier les démarches administratives et les déplacements.

## INNOV N°2

Un livret d'accueil illustré pour faciliter l'installation et apporter des réponses au quotidien aux locataires.



## INNOV N°4

Un état des lieux de sortie numérique pour informer le locataire en direct des indemnités locatives éventuelles et du remboursement du dépôt de garantie.

## INNOV N°5

Un partenariat assurance habitation pour simplifier les démarches du locataire et lui faire bénéficier d'un tarif préférentiel tout en sécurisant le patrimoine GDH.

**CHOISISSEZ NOTRE ASSUREUR PARTENAIRE AXA**

**VOTRE CONTACT : 04 90 81 84 84**

Nous avons négocié un partenariat avec un assureur de confiance afin de vous offrir les meilleures garanties sur le marché.



### Economie

Jusqu'à 20% sur vos assurances grâce à des tarifs négociés pour l'ensemble des locataires.



### Proximité

Un service de gestion dédié aux locataires Grand Delta Habitat avec une gestion locale des sinistres.



### Simplicité

Plus besoin d'envoyer de justificatifs, AXA fait le lien directement avec GDM pour transmettre vos attestations.

La souscription d'un contrat couvrant la responsabilité civile d'un locataire vis-à-vis de son bailleur est une obligation légale.

# LES ENGAGEMENTS

02

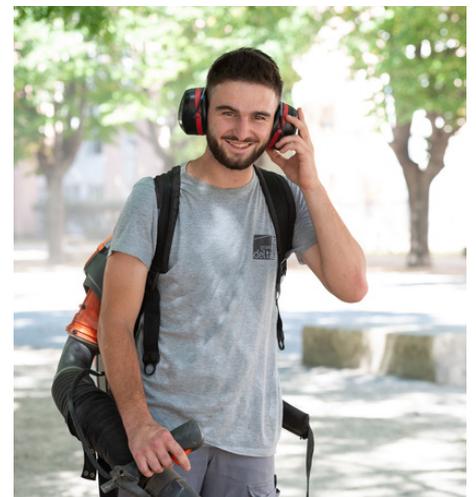
## BIEN CHEZ SOI

UN LIEU DE VIE DE QUALITÉ

Grand Delta Habitat s'engage à un entretien des équipements et une visite annuelle (chauffage, ventilation, robinetterie, réception de télévision,...).

Dans le cadre de ces contrats d'entretien, nous contrôlons les prestations des entreprises en veillant à la qualité et aux délais de leur intervention. Les produits d'entretien et les matériaux de nettoyage respectent l'environnement, votre santé et celle de nos salariés.

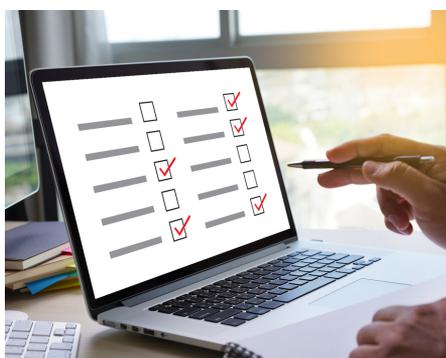
Les espaces communs bénéficient d'un nettoyage régulier de qualité avec un entretien des escaliers et des entrées. Le nettoyage est systématiquement renseigné par les entreprises ou les collaborateurs GDH.



# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

Un questionnaire de satisfaction à 6 mois et 3 ans pour que le locataire puisse participer à l'amélioration de son habitat.



## INNOV N°2

Un programme de fidélisation offrant à tous les locataires présents depuis 5, 7 ou 9 ans, une carte Delt'avantages.

Remises, avantages, aides aux travaux, cette reconnaissance, alliée à la diversité de nos offres, a pour objectif de fidéliser nos clients en leur offrant un supplément d'avantage et de pouvoir d'achat.



## INNOV N°3

Une charte est mise en œuvre pour assurer l'uniformisation des brise-vues et des occultants et garantir une unité visuelle des résidences GDH.

## INNOV N°4

Des antennes collectives 3 têtes sont installées sur toutes nos nouvelles constructions et réhabilitations pour éviter les antennes individuelles inesthétiques et les risques techniques et de sécurité.

# LES ENGAGEMENTS

03

## BIEN ENTOURÉ

DES INTERLOCUTEURS  
À L'ÉCOUTE DES  
PRÉOCCUPATIONS



Les conseillères en développement social interviennent en cas de difficultés (économiques, sociales et familiales) pour maintenir le bien vivre ensemble au sein de nos résidences.

Les chargés de clientèle sont présents tout au long du parcours résidentiel afin d'échanger en toute confidentialité sur les préoccupations du quotidien. Ils accompagnent les clients en cas de difficultés et proposent des solutions adaptées à chaque situation.

Les agents de proximité veillent à l'entretien des espaces communs et au bon déroulement de la vie de la résidence.



# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

Un accompagnement sur mesure des publics vulnérables pour sécuriser le locataire, l'écouter et l'accompagner si nécessaire.



## INNOV N°2

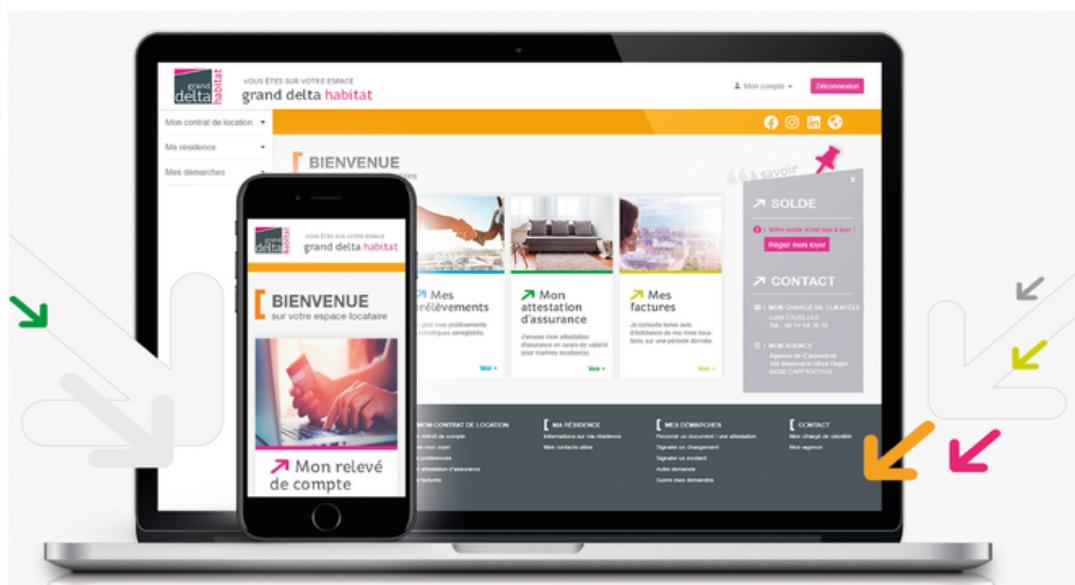
Un espace locataire dédié sur notre site internet [www.granddelta.fr](http://www.granddelta.fr). Un espace conçu pour faciliter les démarches : régler en ligne le loyer, consulter les informations relatives au logement, télécharger les avis d'échéance, nous laisser un message.

## INNOV N°3

Création d'un poste d'animation intergénérationnelle pour accompagner les seniors, garantir le maintien à domicile, animer le quotidien. En adaptant nos services à l'évolution des besoins nous développons des savoir-faire reconnus.

## INNOV N°4

Création d'une ressourcerie pour faciliter la gestion des encombrants et proposer aux plus démunis du mobilier recyclé.



# LES ENGAGEMENTS

04

## BIEN DÉPANNÉ : UN TRAITEMENT DE QUALITÉ DES RÉCLAMATIONS

Un centre de relation client prend le relais en cas d'indisponibilité du chargé de clientèle pour assurer une réponse immédiate à chaque sollicitations.

En-dehors des heures d'ouverture, le soir, les week-ends et jours fériés, un numéro d'astreinte est à disposition.

Une intervention est lancée immédiatement sauf si l'incident peut être traité à la réouverture des bureaux.

Traitement des réclamations 24h/24h.

Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année pour assurer une amélioration continue, cohérente avec les attentes de nos clients.



Pour tout autre incident, Grand Delta Habitat met un numéro d'urgence à votre disposition

► N°Indigo 0 825 120 729



# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

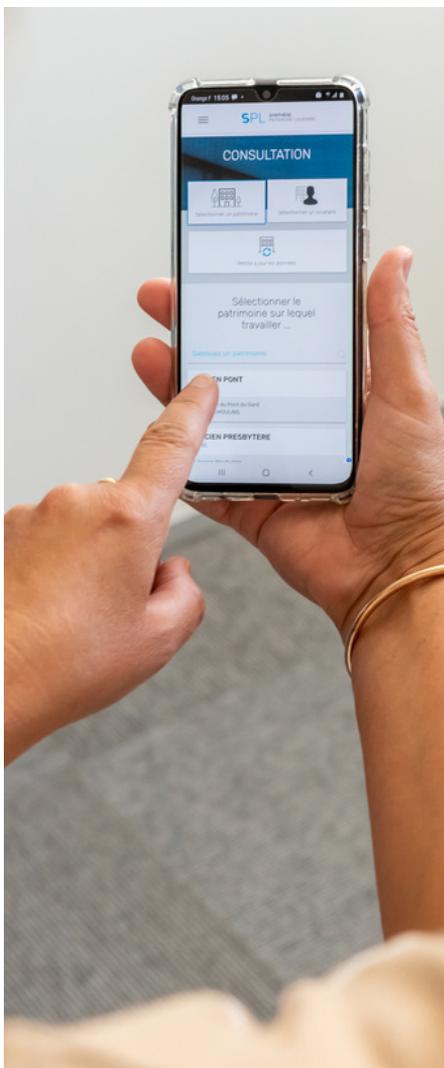
Une application mobile pour que nos équipes aient accès aux dossiers locataires immédiatement et en tout lieu afin de répondre plus efficacement à leurs demandes et assurer un suivi performant.

## INNOV N°2

Des SMS alerte travaux, info panne... pour informer les locataires en temps réels des problématiques et avancement des réponses apportées.

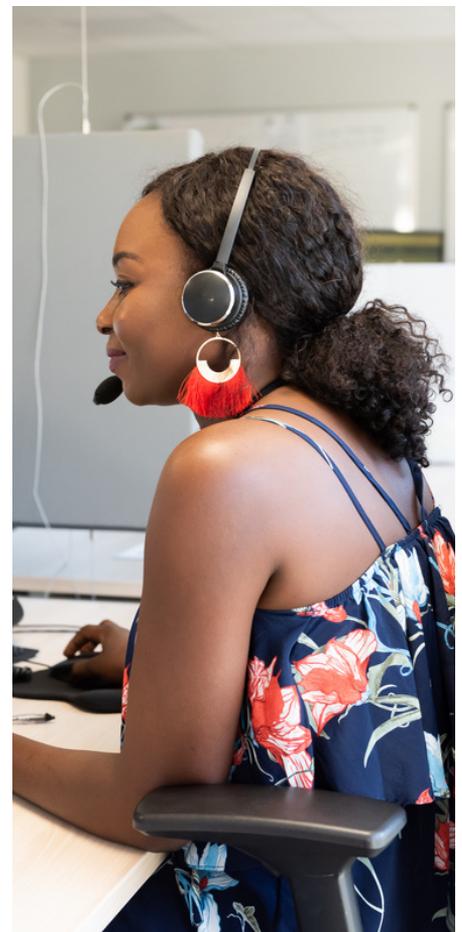
## INNOV N°3

Un contrat de service d'urgence soir et week-end avec une entreprise tous corps d'état afin d'apporter un service supplémentaire et réactif à nos clients.



## INNOV N°4

Des formations en continu pour nos équipes afin d'améliorer la veille technique et apporter les meilleures réponses à nos clients.



# LES ENGAGEMENTS

05

## BIEN ACCOMPAGNÉ

UN PARCOURS RÉSIDENTIEL SUR MESURE



Grand Delta Habitat s'engage à prendre en compte chaque situation personnelle : nos conseillers commerciaux sont à l'écoute pour proposer une solution habitat (accession, lotissement, PSLA,...) adaptée à vos besoins.

Nous réalisons des adaptations pour le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

Nous accompagnons également vos demandes de mutation de logement, notamment en cas de problèmes économiques, de difficultés de santé, d'emploi, de rapprochement familial, d'adaptation du logement à la taille du foyer.



# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

Des logements dédiés aux séniors sous l'appellation Alter sénior®.

Des solutions en habitat locatif pour les personnes à mobilité réduite, résultant de l'âge ou d'un handicap.

## INNOV N°2

Création d'un partenariat avec la CARSAT et mise à disposition d'un budget spécifique pour adapter les logements pour les seniors afin de favoriser le maintien à domicile dans un logement adapté.

## INNOV N°3

Réalisation d'habitat participatif avec espaces partagés, local associatif d'activités relevant de l'économie sociale et solidaire ouvert aux habitants du quartier, parties communes en gestion collective, ...



## INNOV N°4

Mise en place de réponses aux questions les plus souvent posées par nos clients à disposition sur notre site internet.



# LES ENGAGEMENTS

06

## BIEN MAÎTRISÉES

### DES CHARGES LOCATIVES CONTENUES



Grand Delta Habitat s'engage à atteindre des niveaux élevés de performance énergétique, A et B pour les constructions neuves et maximum C et D pour les réhabilitations : choix des matériaux, système de chauffage performant, proximité de la source de chauffage de l'eau sanitaire avec les robinets (douche, lavabo...), éclairage basse consommation des parties communes.

Optimisation des charges avec des revues de contrats tous les ans.

Le maintien d'une facture énergétique raisonnable passe par des éco-gestes quotidiens. Nous conseillons également les locataires sur la gestion des déchets et l'utilisation raisonnée du chauffage et de l'eau.



# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

Un partenariat pour sécuriser la qualité des travaux des isolations à «1€» afin de réduire les charges du client et améliorer son confort.

## INNOV N°2

Installation d'un « Kit économie » pour les nouveaux locataires afin de maîtriser leurs charges..

## INNOV N°3

Mise en œuvre de projets innovants : « Seul sur mars », Habitat Modulable... Le client maîtrise ainsi mieux ses charges, fait des économies et bénéficie d'un confort supplémentaire. GDH se démarque en étant un bailleur innovant, écoresponsable, et prépare l'avenir en testant de nouveaux produits.



## INNOV N°4

Réhabilitation énergétique d'ici 5 ans :  
50% de notre patrimoine en C max  
50% en D max



# LES ENGAGEMENTS

07

## BIEN SÉCURISÉ

UN QUOTIDIEN SEREIN



Signature d'une convention avec la Gendarmerie (Zone de défense et de sécurité Sud) pour concrétiser et pérenniser un partenariat durable privilégiant des relations de proximité et de qualité.

Ce lien entre Grand Delta Habitat et les forces de l'ordre est véritablement indispensable pour contribuer à préserver la sécurité de nos locataires mais également celle de nos salariés et intervenants

Depuis plusieurs années nous investissons dans l'achat de caméras pour assurer la sécurité de nos résidences.



Un référent sécurité est en lien avec les services de police pour assurer un quotidien paisible.

# LES INNOVATIONS

## INNOV N°1

Elaboration d'un plan de continuité dans l'entreprise afin de répondre aux situations d'urgence pour assurer une continuité de service à minima dans le quotidien tout en assurant la pérennité de GDH (sécuritaire/technique e/financière).



## INNOV N°2

Sécuriser les accès de nos résidences lors des réhabilitations et livraisons pour permettre aux clients de vivre dans leurs résidences en toute sécurité. GDH prend en considération la spécificité de chaque résidence et de son environnement.



## INNOV N°3

Solliciter les conseils des référents sureté de la police nationale et de la gendarmerie nationale sur nos projets afin de faire de la prévention situationnelle.

## INNOV N°4

Mobiliser tous les acteurs de la sécurité (Police, ville, médiation...), travailler de concert, pour être plus efficaces.



DELTACTIONS  
QUALITÉ

grand  
delta

habitat

[www.granddelta.fr](http://www.granddelta.fr)