

VOTRE ESPACE CLIENT

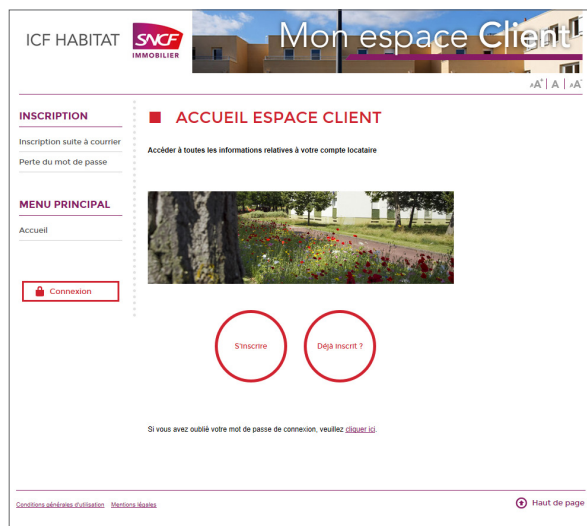


Accessible depuis notre site **www.icfhabitat.fr**, votre Espace Client vous permet de consulter **24h/24 et 7j/7**, les informations relatives à votre logement et à votre compte locataire.

Depuis cet espace personnalisé et sécurisé, vous pouvez notamment suivre l'état d'avancement des demandes que vous avez réalisées auprès de nos services.

Vous pouvez également y effectuer des démarches utiles : procéder au paiement en ligne de votre loyer, opter pour le prélèvement automatique, signaler une modification de votre situation familiale, envoyer votre attestation d'assurance...

Pour votre première connexion à votre Espace Client, il vous suffit de vous inscrire avec les identifiants et mot de passe qui vous ont été adressés par courrier. Si vous n'avez pas conservé ce courrier, vous pouvez formuler une demande auprès de votre agence.



VOS COORDONNÉES UTILES

AGENCE ALSACE-LORRAINE

2 bis, rue Lafayette - 57000 Metz
Tél. : 03 87 63 96 21
icfnordest.alsace-lorraine@icfhabitat.fr

DÉLÉGATION TERRITORIALE ALSACE

13, rue du Bain aux Plantes - 67000 Strasbourg
Tél. : 03 88 22 51 95
icfnordest.alsace-lorraine@icfhabitat.fr

AGENCE ARTOIS

31, rue Jean Letienne - 62300 Lens
Tél. : 03 21 77 36 36
icfnordest.artois@icfhabitat.fr

AGENCE FLANDRES HAINAUT

84, boulevard Carnot - 59800 Lille
Tél. : 03 20 06 95 80
icfnordest.flandres-hainaut@icfhabitat.fr

AGENCE PICARDIE CHAMPAGNE-ARDENNE

21, rue de la République - 80000 Amiens
Tél. : 03 22 80 05 05
icfnordest.picardie@icfhabitat.fr

DÉLÉGATION TERRITORIALE CHAMPAGNE-ARDENNE

22 rue André Pingat - 51100 REIMS
Tél. : 03 26 50 09 19
icfnordest.picardie@icfhabitat.fr

Retrouvez-nous sur www.icfhabitat.fr

ICF HABITAT
NORD-EST



LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

À QUI M'ADRESSER POUR UNE QUESTION
OU UNE URGENCE ?

COMMENT SONT TRAITÉES MES DEMANDES ?

SOUS QUELS DÉLAIS ?



VOTRE GARDIEN EST VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Pour toutes vos demandes, votre gardien (ou votre responsable de site si vous n'avez pas de gardien) est votre premier interlocuteur pendant ses heures de travail. S'il peut répondre à votre question, il le fera aussitôt.

Si votre demande nécessite une étude approfondie, elle sera enregistrée informatiquement et transmise au service compétent en charge de son traitement.

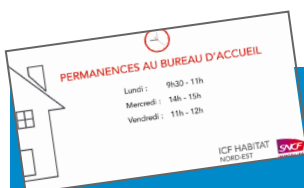
INFOS +

Pour assurer votre qualité de vie au sein de nos résidences, votre gardien réalise différentes missions au quotidien.

Il procède aux états des lieux d'entrée et de sortie, il effectue ou contrôle l'entretien des parties communes et des abords de votre résidence, il contrôle l'exécution des travaux de maintenance et fait intervenir l'entreprise adéquate en cas de dysfonctionnement d'une installation, il veille au respect du règlement intérieur et des règles de bon voisinage.

Aussi, quand vous le rencontrez au sein de votre résidence, il est possible que votre gardien ne puisse pas enregistrer votre demande immédiatement en fonction de son activité.

Il est à votre écoute lors de ses permanences au bureau d'accueil pour prendre en compte vos demandes et reste joignable par téléphone durant ses heures de service.



LA CARTE « INFOS GARDIEN »

Votre gardien met à votre disposition sa carte « infos gardien » mentionnant ses numéros de téléphones fixe et portable ainsi que ses horaires de permanence au bureau d'accueil. N'hésitez pas à la lui demander.

VOTRE DEMANDE EST ENREGISTRÉE INFORMATIQUEMENT

Votre demande est enregistrée dans un outil de gestion des réclamations, commun à toutes les équipes ICF Habitat Nord-Est. Cela permet d'assurer le suivi de votre demande, de réaliser les actions nécessaires à son traitement et de veiller au respect des délais pour vous répondre. Pour chaque demande enregistrée un numéro d'affaire vous est communiqué. Il vous sera demandé de le rappeler lors de vos échanges avec nos services.

Votre demande est d'ordre technique ?

C'est qu'elle est relative à un problème sur un équipement de votre logement ou de votre résidence.

Votre demande est d'ordre locatif ?

C'est qu'elle est relative à votre contrat de location, à vos charges, au règlement de votre loyer, aux changements familiaux dans votre foyer...

INFOS +

Suivant sa nature, le traitement de votre demande nécessitera un délai plus ou moins long. En règle générale, les réclamations d'ordre technique requièrent un délai plus important notamment lorsqu'un prestataire externe doit intervenir. Nos équipes veillent à respecter et faire respecter les délais prévus afin de vous apporter une réponse au plus vite.

VOTRE BAILLEUR EST TOUJOURS JOIGNABLE

Vous pouvez rencontrer votre gardien lors de sa permanence au bureau d'accueil ou le joindre par téléphone pendant ses heures de service. En son absence, contactez votre agence ICF Habitat Nord-Est.

Si votre demande concerne un équipement sous contrat (robinetterie, ascenseur, chaudière...), adressez-vous directement à l'entreprise en charge de son entretien.

Pour connaître les coordonnées de celle-ci, il vous suffit de vous référer à l'affiche « Contacts utiles » présente dans le panneau d'affichage installé dans le hall de votre résidence ou qui vous a été remise avec votre livret d'accueil lors de l'entrée dans votre logement.

> N'hésitez pas à revenir vers nous si vous aviez des difficultés à joindre ou prendre rendez-vous avec le prestataire.

> En dehors des heures d'ouverture des bureaux, les soirs, week-ends et jours fériés, ICF Habitat Nord-Est met à votre disposition un numéro d'urgence : 09 69 32 09 39 (appel non surtaxé) à contacter pour toute situation à caractère d'urgence (incendie, explosion, fuite de gaz, panne importante de chaudière ou d'ascenseur...) et après avoir prévenu les secours si nécessaire.

PARCOURS DE VOTRE DEMANDE

