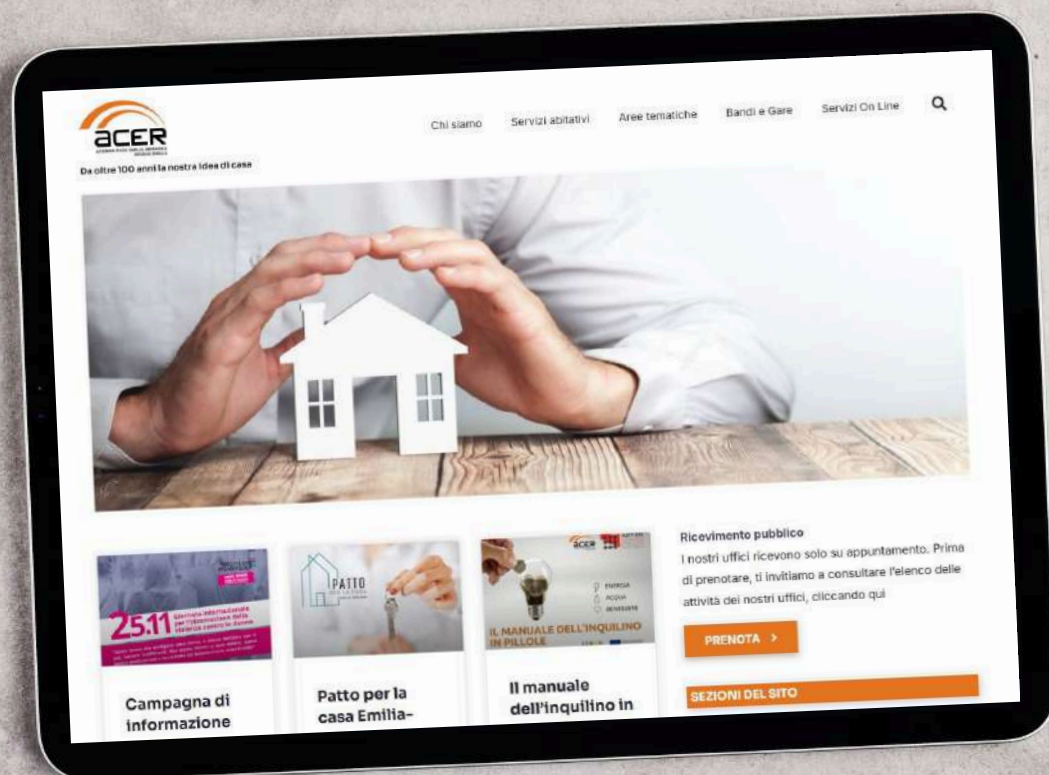


CHARTRE DES SERVICES



INDEX

• Introduction du président	pag. 3
• Qu'est-ce que la Charte des services	pag. 5
• Principes et normes de qualité	pag. 7
• Structure de l'entreprise	pag. 9
• Prendre rendez-vous	pag. 10
• Activités des bureaux	pag. 13

INTRODUCTION DU PRÉSIDENT

“Connaissance, participation,
protection, contrôle”

Le dialogue entre Acer Reggio Emilia, ses utilisateurs et les différentes collectivités locales se construit chaque jour à travers un échange dynamique d'informations très diverses provenant de villes et de villages en pleine évolution, porteurs de nouveaux besoins.

En ce sens, la Charte des services est un outil précieux pour la connaissance, la participation, la protection et le contrôle. Ce document, qui guide les utilisateurs des services publics de logement dans le but d'informer, de rendre les services accessibles et utilisables, de diffuser la connaissance des droits et des devoirs, de promouvoir une administration transparente, notamment par la définition de normes de référence, représente un résultat important de ce dialogue.

Égalité, impartialité, continuité, courtoisie et flexibilité, participation, accueil, efficacité et efficience sont les principes fondamentaux d'Acer Reggio Emilia, qui souhaite toujours être claire et correcte avec ses utilisateurs et aussi rapide que possible dans la résolution des problèmes éventuels.

Pour que les services publics du logement puissent encore mieux atteindre leurs objectifs et consolider leur pacte avec les utilisateurs, en accueillant le changement avec confiance, il est essentiel que la complexité actuelle soit abordée à travers la transparence comme méthodologie, la clarté du langage comme ressource et un engagement constant dans la recherche de nouvelles modalités d'écoute et de communication.

Federico A. Amico

Président de l'ACER Reggio Emilia



QU'EST-CE QUE LA CHARTRE DES SERVICES

Avec la *Charte des services* ACER Reggio Emilia, l'entreprise clarifie les engagements qu'elle entend prendre envers ses utilisateurs afin d'améliorer la qualité des services fournis.

L'entreprise s'engage à fournir des prestations de qualité conformes aux principes inspirateurs de la *Charte* elle-même afin de répondre aux besoins des citoyens bénéficiaires ou candidats à le devenir.

La *Charte* est valable sur l'ensemble du territoire provincial et sera mise à jour sur la base des indications découlant d'éventuelles modifications réglementaires.

À QUOI ÇA SERT

La *Charte des services* est un outil qui permet:

- d'informer les citoyens sur les services proposés;
- de favoriser les processus participatifs;
- de protéger les citoyens contre d'éventuels manquements;
- de garantir la qualité.

À QUI S'ADRESSE-T-IL

La *Charte des services* s'adresse aux attributaires et aux candidats à l'attribution d'un logement social ou d'un logement résidentiel public.

CONTENU DE LA CHARTE

La *Charte des services*

- présente les normes de qualité des services proposés ;
- identifie les outils de protection des bénéficiaires ;
- définit les délais de prestation des services ;
- précise la durée de validité et les modalités de diffusion de la Charte.

COMMENT L'UTILISER

En cas de non-respect des engagements contenus dans la Charte, les citoyens peuvent protéger leurs droits en adressant une réclamation à l'ACER.

Chaque contribution ou suggestion fera l'objet d'une analyse et d'une évaluation attentives de la part de l'entreprise.

OÙ LA TROUVER

La Charte des services

- est remise à tous les nouveaux attributaires avec la documentation contractuelle;
- elle peut être consultée et téléchargée sur le site www.acer.re.it;
- elle est remise aux demandeurs par les opérateurs du front office.



PRINCIPES FONDAMENTAUX

ÉGALITÉ

Les services rendus aux citoyens s'inspirent du principe d'égalité sans discrimination fondée sur le sexe, la race, la langue, la religion et les opinions politiques. L'égalité doit être comprise non pas tant comme une uniformité dans les prestations que comme l'interdiction de toute discrimination injustifiée.

L'entreprise s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour adapter les modalités de prestation du service aux besoins des utilisateurs socialement défavorisés ou handicapés.

IMPARTIALITÉ ET CONTINUITÉ

Dans la fourniture des services relevant de sa compétence, l'entreprise s'inspire de critères d'objectivité, d'impartialité et de justice et garantit la régularité et la continuité du service en s'engageant à réduire au minimum les désagréments pour les utilisateurs en cas de fonctionnement irrégulier.

COURTOISIE ET FLEXIBILITÉ

La disponibilité, la courtoisie et la flexibilité sont les principes sur lesquels l'entreprise fonde ses relations avec son public.

PARTICIPATION

Afin d'assurer la meilleure prestation de services possible, l'entreprise encourage et garantit la participation des utilisateurs, tant à titre individuel que collectif. La participation est entendue comme un droit à l'information et à la transparence, ainsi que comme la possibilité de formuler des suggestions et des indications visant à améliorer le service.

EFFICACITÉ, EFFICIENCE ET AMÉLIORATION CONTINUE

L'entreprise vise à atteindre des objectifs d'efficacité et d'efficience et offre le meilleur service possible compte tenu des ressources disponibles.

Elle poursuit une amélioration continue et constante des prestations fournies.

NORMES DE QUALITÉ

Les normes de référence sont des indices qui permettent à l'ACER d'évaluer le niveau des services fournis et de vérifier qu'ils sont conformes à son statut, consultable à l'adresse www.acer.re.it.

L'ACER Reggio Emilia est une entreprise certifiée ISO 9001 dans sa version actuelle.

L'entreprise est tenue d'offrir un service conforme aux normes de qualité prévues, comme le stipule la certification obtenue dans le cadre de la mise en œuvre de la « politique de qualité » voulue par l'administration et illustrée dans la *Charte des services*.



Conseil d'administration

Directeur général

**Fonction
Patrimoine**

**Assistant
de direction**

COORDINATION DE DIRECTION

Fonction technique

Conception, maintenance et Installations

Fonction Gestion ERP

Utilisateurs du logement résidentiel public

Fonction Gestion ERS

Utilisation Bâtiment résidentiel social

Fonction Services aux immeubles

**Fonction Conception
et Gestion sociale**

**Fonction administrative,
comptabilité, personnel et CED**

**Fonction Achats,
Intendance et Secrétariats**

Fonction juridique



PRENDRE RENDEZ-VOUS

Les bureaux ne reçoivent que sur rendez-vous, que vous pouvez prendre en vous connectant au site **prenota.acer.re.it**.

Pour contacter les bureaux par téléphone, vous devez appeler le standard au numéro **0522 236611**, suivre les instructions du répondeur automatique ou attendre qu'un opérateur vous réponde.

CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE PUBLIQUE

- Informations sur les factures de loyer
- Recalcul du loyer
- Résiliation du contrat de location
- Changement de logement
- Changement d'intestation du logement
- Agrandissement du noyau familial
- Attribution de garages
- Échelonnement des loyers impayés
- Informations relatives aux attestations ISE-ISEE
- Signature du contrat de location
- Colocation pour raisons d'assistance
- Hébergement temporaire
- Signalement d'occupations abusives de logements

Sur **prenota.acer.re.it**, vous pouvez prendre rendez-vous pour le lundi matin, le mardi après-midi, le mercredi matin et le vendredi matin.

Tél. 0522 236902

E-mail : erp@acer.re.it

11

AGENCE IMMOBILIÈRE, ÉTUDIANTS ET LOGEMENT SOCIAL

- Infos et contrats Agence de location (logements privés)
- Infos et contrats à loyer modéré (hors ERP)
- Infos et contrats pour les logements étudiants hors site

Sur prenota.acer.re.it, vous pouvez prendre rendez-vous pour le mardi matin et le jeudi matin.

Tél. 0522 236901

E-mail : ers@acer.re.it

SERVICES AUX IMMEUBLES, AUTOGESTION ET COPROPRIÉTÉS

- Explication des bilans pour les autogestions et les gestions directes
- Précisions sur les impayés de copropriété dans les factures

Sur prenota.acer.re.it, vous pouvez prendre rendez-vous pour le mardi matin et le jeudi matin.

Tél. 0522 236906

E-mail : condomini@acer.re.it



12

BUREAU DE MAINTENANCE

- Demande d'interventions d'entretien
- Remise des clés des logements attribués par l'Ufficio Casa (bureau du logement)
- Autorisation des travaux à la charge de l'utilisateur
- Réclamations relatives aux interventions d'entretien facturées sur la facture
- Demande de données cadastrales

Sur prenota.acer.re.it, il est possible de prendre rendez-vous pour le lundi matin et le mardi après-midi.

Tél. 0522 236903

e-mail : manutenzione@acer.re.it

CIA - CONFORMITÉ DU LOGEMENT

Sur le site prenota.acer.re.it, vous pouvez prendre rendez-vous pour le mardi après-midi, le mercredi matin et le vendredi matin.

Tél. : 0522 236904

E-mail : idoneita@acer.re.it

PATRIMOINE

- Extinction des droits de préemption
- Actes notariés
- Achats et ventes

Sur prenota.acer.re.it, vous pouvez prendre rendez-vous pour le lundi matin.

Tél. 0522 236632

E-mail : patrimonio@acer.re.it

13

Vous trouverez ci-dessous une brève description des activités de chaque bureau.

Pour plus d'informations ou pour prendre rendez-vous, veuillez contacter le standard au 0522 236611 ou consulter le site www.acer.re.it.

BUREAU DE GESTION DES UTILISATEURS ERP

Le bureau s'occupe de la gestion des contrats de location des logements sociaux (ERP) ; il prépare les contrats pour les nouvelles attributions, les changements de logement et procède au recalcul des loyers pour chaque locataire conformément à la réglementation en vigueur.

BUREAU DE GESTION DES UTILISATEURS ERS

Le bureau s'occupe de la gestion des contrats de location des logements sociaux (ERS) ; il gère notamment les contrats de location par l'intermédiaire de l'Agence pour la location, les logements attribués selon un classement de location permanente, les logements pour étudiants et autres locaux non ERP, tant publics que privés.

BUREAU SERVICES AUX BÂTIMENTS

Le bureau est chargé de vérifier le travail des administrateurs, de contrôler les bilans, de veiller au bon déroulement des activités, de recouvrer les impayés de la copropriété par le biais de prélèvements sur les factures et d'entretenir des relations directes avec les attributaires et les administrateurs. Lorsque la propriété est publique à 100 % et qu'ACER en est le représentant légal, le bureau assume le rôle d'administrateur de l'immeuble avec les charges qui en découlent.

14

BUREAU PATRIMOINE

Le Bureau s'occupe de tous les aspects immobiliers du patrimoine appartenant à l'ACER et de celui géré pour le compte des communes de la province de Reggio Emilia ou d'autres organismes conventionnés.

BUREAU TECHNIQUE, CONCEPTION, MAINTENANCE ET INSTALLATIONS

Le Bureau fournit des services de conception et de direction des travaux visant à la réalisation de logements destinés à être loués à des personnes âgées, des étudiants, des jeunes couples, des personnes handicapées ou des travailleurs en mobilité. Les activités de conservation et d'entretien des logements visent à maintenir et à améliorer les normes de qualité grâce à des programmes d'entretien ordinaire et extraordinaire dans les limites du budget alloué par les organismes propriétaires.

BUREAU CONCEPTION ET GESTION SOCIALE

Le Bureau s'occupe d'améliorer le sentiment d'appartenance à la communauté, de favoriser les relations positives entre les résidents, de créer de nouveaux modèles d'habitat et de récupérer les loyers impayés par la faute de tiers grâce à une série d'actions qui tiennent compte des difficultés économiques et sociales des ménages. En collaboration avec les communes et les associations locales des quartiers, le Service assure sa présence sur le territoire en promouvant le développement de projets et d'activités à caractère éducatif et formatif dans les contextes résidentiels.

15

BUREAU ADMINISTRATIF, COMPTABILITÉ, PERSONNEL, CAISSE

Le bureau est chargé de gérer les procédures administratives de l'entreprise, y compris celles relatives au personnel en service, de garantir le développement et la sécurité de l'architecture informatique (matériel et logiciels) et de coordonner les informations et les flux correspondants vers les organismes propriétaires et les cessionnaires.

BUREAU DES MARCHÉS PUBLICS, INTENDANCE ET SECRÉTARIATS

Le bureau s'occupe des activités de secrétariat en soutien aux organes administratifs et dirigeants de l'ACER, des procédures d'appel d'offres pour les travaux et les fournitures, et collabore avec tous les bureaux pour fournir l'assistance juridique et administrative nécessaire. Le bureau a également pour mission de garantir le respect des règles en matière de processus soumis à des contrôles de qualité et de transparence.

SERVICE JURIDIQUE

Le bureau s'occupe de la gestion des dossiers juridiques de l'organisme, en phase précontentieuse et extrajudiciaire, à tous les stades et degrés de la procédure judiciaire. Il a pour mission spécifique de gérer les impayés des attributaires et anciens attributaires et d'engager, le cas échéant, des procédures coercitives. Le bureau soutient également l'entreprise en fournissant des avis visant à résoudre rapidement d'éventuels litiges externes, en préparant des communications et en participant à des réunions officielles et sectorielles.



AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA
DELLA PROVINCIA DI REGGIO EMILIA
P.I. 00141470351

VIA DELLA COSTITUZIONE 6
42124 - REGGIO EMILIA

TEL. 0522 236611
FAX 0522 236699

INFO@ACER.RE.IT

WWW.ACER.RE.IT

SUIVEZ-NOUS ÉGALEMENT SUR

