

GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

C'est quoi une demande d'intervention technique ?

C'est un premier contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes.
En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur de l'organisme, soit par une entreprise mandatée et agréée par Habitat 70.

Vous rencontrez un problème technique ?

Voici comment faire une demande d'intervention technique

En contactant directement notre Centre Relation Clients pendant les heures d'ouverture de nos bureaux de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi) en composant le 03.84.96.13.70
ou directement par mail à crc@habitat70.fr.

Quelles sont les modalités de traitement ?

Nous prenons en charge votre demande d'intervention technique dès la réception de votre demande par nos équipes.
Dès que la demande est émise, par téléphone ou à réception du mail, elle est immédiatement saisie par notre Centre Relation Clients qui la transmet directement à nos chargés de maintenance de secteurs.

Cette demande est alors prise en charge en fonction de la nature et du degré d'urgence.

Demande d'intervention technique hors contrat :

- *Après saisie de la demande d'intervention technique un SMS de prise en compte sera envoyé « Bonjour, nous accusons réception de votre demande d'intervention n°000. Nous la traiterons dans les meilleurs délais. Votre bailleur Habitat 70. »*
- *Après traitement de la demande d'intervention technique un SMS de clôture sera envoyé. « Bonjour, nous nous vous informons que votre demande n°000. à été soldée. Votre bailleur Habitat 70. »*

Comment formuler une réclamation ?

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous nous engageons à étudier et répondre à TOUTES vos réclamations.

Vous pouvez nous écrire :

Par voie postale

- ✉ Sièg Social - 26, rue de Fleurier - 70000 Vesoul
- ✉ Agence de Vesoul - 14, rue Edouard Belin- 70000 Vesoul
- ✉ Agence de Gray - 1, rue de l'Europe - 70100 Gray
- ✉ Agence d'Héricourt - 1, rue Gustave Courbet - 70400 Héricourt
- ✉ Agence de Lure - 24, rue de Lattre de Tassigny - 70200 Lure
- ✉ Agence de Luxeuil - 2, rue du Maréchal Leclerc - 70300 Luxeuil-les-bains

Par mail : crc@habitat70.fr

En cas de litige, vous pouvez également contacter le médiateur HLM :
<https://mediation.medicys.fr/>



Pour information, notre engagement Qualibail est le suivant :

3.4 - Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone).

Vos réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracée dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées.

La réponse dans les 8 jours peut être :

- des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

3.5 - Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.