



**Habitat 70**

VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAONE



## 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

- ✉ Siège 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 Maréchal Leclerc - 70300 Luxeuil-les-bains

Par mail : [crc@habitat70.fr](mailto:crc@habitat70.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.

# **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](mailto: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.

Pour le suivi du traitement, 2 SMS sont envoyés :

- *Le premier dès l'enregistrement de la demande « Bonjour, nous vous confirmons la prise en charge de votre demande n\*\*\*\*. Habitat 70 »*
- *Le second à la création du bon de commande de travaux « Bonjour, l'entreprise X/notre régie prendra contact avec vous pour votre demande n\*\*\*\*. Habitat 70 »*