

ENGAGEMENT QUALITE

Le référentiel Qualibail impose une liste d'engagements organisée autour de 6 thèmes, parmi lesquels 2 concernent les relations d'Habitat 70 avec ses prestataires.

N°	Engagement de service	Détails de l'engagement	
4	Traiter les demandes d'interventions techniques des locataires	4.1	<p>Habitat 70 agit dès la réception de la demande d'intervention technique des locataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sans délai, si leur sécurité ou celle de leurs biens est en cause, - sous 3 jours en cas d'anomalies graves, - sous 10 jours en cas d'anomalies courantes, - et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien. <p>Habitat 70 informe ses locataires du traitement apporté à leur demande d'intervention technique</p>
		4.2	<p>Les rendez-vous sont fixés en concertation avec les locataires. Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf cas de force majeure (*). Les locataires sont joints au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous.</p> <p>Les locataires sont prévenus en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.</p> <p><i>(*) Force majeure : événement qui regroupe les trois caractéristiques suivantes : il est extérieur à la personne qui est à l'origine de l'événement, il est irrésistible (c'est à dire qu'il ne peut être surmonté) et imprévisible.</i></p>
		4.3	<p>Habitat 70 communique à ses locataires le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge les appels des locataires concernant : les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes, les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).</p>
5	Informers les locataires, évaluer les interventions effectuées chez les locataires et dans les résidences	5.1	<p>Les prestataires (entreprises) qui interviennent sur les résidences d'Habitat 70 dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément.</p> <p>La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à Habitat 70.</p> <p>Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité ; - le dossier administratif (assurances, Kbis, etc.) <p>Chaque prestataire est évalué annuellement par Habitat 70 et les locataires.</p>

N°	Engagement de service	Détails de l'engagement	
		5.2	Les personnels des entreprises ou de la régie d'Habitat 70 qui interviennent dans les logements sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue....
		5.3	Les personnels des entreprises ou de la régie d'Habitat 70 laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans les logements et dans les résidences.
		5.4	Habitat 70 affiche : - le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles, - les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords. Habitat 70 contrôle régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées. En cas de non conformité à la grille de contrôle, Habitat 70 met en place un plan d'actions.
		5.5	Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles, bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I (*) <i>(*) Label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I</i> <i>Ces labels reposent sur les principes édictés dans la norme ISO 14024 – Etiquetage environnemental de type I, à savoir : des exigences écologiques établies selon une approche multicritères et portant sur l'ensemble du cycle de vie des produits, et des exigences fonctionnelles ; un principe de sélectivité ; des critères élaborés en concertation avec les parties prenantes (fabricants, distributeurs, associations de protection de l'environnement et de consommateurs) ; une période de validité ; des cahiers des charges librement consultables ; une certification par un organisme indépendant.</i>
		5.6	Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard dans les 8 jours avant leur démarrage, Habitat 70 informe les locataires de : - la date de démarrage et l'emplacement du chantier, - la nature et la durée des travaux, - le nom des entreprises intervenantes, - le nom du responsable, - les coordonnées de votre interlocuteur. Habitat 70 contrôle la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, Habitat 70 déclenche une action corrective.

Nom de l'entreprise : -----

Référent Qualibail : -----

Nous certifions avoir pris connaissance de la charte qualité d'Habitat 70, et de la diffusion des engagements à nos collaborateurs.

Date :

Cachet et Signature :