

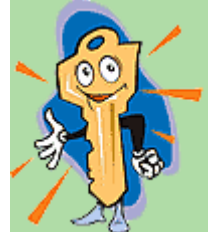
Liste des engagements de service Qualibail

• Engagement n°1

« Une entrée dans votre logement simplifiée »

Nous veillons à votre sécurité et à votre confort lors de votre installation.

- Nous assurons le confort immédiat à l'entrée dans les lieux. Tous les points lumineux sont éclairés, nous les avons équipés d'ampoules.
- Nous faisons le nécessaire pour votre sécurité. Les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les garde-corps respectent les normes de sécurité en vigueur au moment de la construction ou de la réhabilitation ; nous les avons contrôlés avant votre entrée dans les lieux. Ils sont en bon état.
- Le cylindre de serrure de la porte d'entrée de votre logement a été changé pour vous.
- Nous vous apportons une aide utile qui facilite votre installation. Nous vous remettons des documents qui expliquent le bon fonctionnement des équipements spécifiques à votre logement et les contrats d'entretien.
- Vous recevrez le livret du locataire dans lequel vous trouverez entre autres des informations sur les loyers, les charges, les aides financières, et s'il existe le règlement intérieur de votre résidence.
- Nous simplifions vos démarches administratives en constituant votre dossier de demande d'APL et en l'adressant directement à la CAF (ou à la MSA selon votre situation).



• Engagement n°2

« Un contact 24h/24 7jours/7 »

En dehors des heures d'ouverture, un service d'astreinte vous écoute 7j/7.

- Un service d'astreinte prend en charge vos appels concernant les problèmes que vous pourriez rencontrer sur le chauffage collectif, le fonctionnement des ascenseurs, les ouvertures et fermetures des portes automatiques de garage, les écoulements de canalisation.
- Le numéro d'appel du service de permanence est communiqué par le biais d'un répondeur téléphonique en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux.
- Nous agissons immédiatement si votre propre sécurité ou celle de vos biens est en cause en appliquant notre procédure d'urgence.



• Engagement n°3

« Des rendez-vous adaptés à votre emploi du temps »

Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil ou à vos demandes d'interventions techniques, nous respectons votre emploi du temps.

- Les rendez-vous sont fixés en liaison avec vous.
- Même en cas d'impondérable, le rendez-vous ne peut être annulé le jour même, vous êtes joint au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous.
- Nous vous informons de l'heure d'arrivée possible si notre retard dépasse 15 minutes.



• Engagement n°4

« Une intervention dans les meilleurs délais »

Nous respectons nos délais d'interventions techniques.

- A partir de la réception de votre demande d'intervention technique, nous respectons les délais suivants pour déclencher notre intervention :
 - ▶ dans la journée si votre sécurité est en jeu, ou celle de vos voisins, notamment concernant le fonctionnement des ascenseurs, du chauffage collectif, des fermetures et ouvertures des portes automatiques des garages et les écoulements de canalisation,
 - ▶ sous 3 jours maximum (calendaires) en cas d'anomalies graves (*dysfonctionnements techniques pouvant porter atteinte à votre confort quotidien*),
 - ▶ sous 10 jours maximum (calendaires) pour les anomalies courantes (*dysfonctionnements techniques ne gênant pas votre confort quotidien*),
 - ▶ et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.



- Selon la nature du problème, l'intervention peut consister à :

- ▶ prendre rendez-vous,
- ▶ effectuer un diagnostic,

- ▶ prendre des mesures conservatoires,
- ▶ se rendre sur place et laisser un avis de passage,
- ▶ passer une commande de travaux,
- ▶ réaliser des travaux.

• Engagement n°5

« Votre demande de logement est personnalisée »

Vos attentes sont prises en compte pour l'attribution d'un logement.

- Le processus décrivant les règles et critères d'attribution est affiché dans tous les lieux d'accueil.
- Nous accusons réception dans un délai de 8 jours du dépôt en nos bureaux de votre dossier de demande de logement en précisant la suite qui y sera donnée.
- Vous avez un rendez-vous fixé d'un commun accord et ce pour étudier et prendre en compte vos besoins, comprendre votre situation et préciser vos souhaits.
- Dans les 72 heures, vous êtes informé de la décision de la commission d'attribution.



• Engagement n°6

« Votre avis est important »

Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer.

- Une fois par an, vous recevrez communication du résultat des enquêtes de satisfaction sur nos prestations et services.
- Nous vous communiquons chaque année une synthèse des plans d'actions issus de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.



• Engagement n°7

« Des entreprises partenaires qualifiées »

Notre régie ou nos entreprises qui interviennent pour notre compte répondent à des critères de sélection rigoureux.

- Les entreprises que nous avons agréées pour intervenir sur le patrimoine ou dans votre logement disposent des qualifications et des moyens appropriés. Le chef d'entreprise possède soit 6 ans d'expérience dans le métier (si aucun diplôme), soit un CAP (niveau V) et 3 ans d'expérience dans le métier, soit un Brevet Professionnel (niveau IV) et 2 ans d'expérience dans le métier (ces deux années peuvent avoir été effectuées dans le cadre de la préparation au Brevet Professionnel), soit l'entreprise est détentrice d'un certificat Qualibat.



Le chef d'entreprise ou une personne nommée par ce dernier, est formé au module : "Piloter le respect des engagements".

- Les entreprises que nous avons agréées s'engagent contractuellement à respecter les exigences que nous leur avons fixées en vue du respect de nos engagements.
- En cas d'indisponibilité d'une entreprise agréée, nous sélectionnons selon les mêmes critères, une nouvelle entreprise, en nous assurant qu'elle est en mesure de respecter les exigences contractuelles de notre commande.
- Moins de 10 % des interventions sont réalisées par des entreprises non agréées.
- Nous évaluons chaque année notamment par le biais d'audits les entreprises et, le cas échéant notre régie, sur la base de critères de qualité portant au minimum sur la qualification de l'entreprise, le respect des délais d'interventions, la présentation de son personnel, les compétences des intervenants et les moyens matériels, le respect des rendez-vous et l'efficacité des interventions de l'entreprise.
- L'évaluation annuelle des entreprises s'effectue sur la base des quitus d'interventions et des réclamations qui les concernent.
- A l'issue de l'évaluation annuelle, nous mettons à jour la liste des entreprises agréées.

• Engagement n°8

« Un départ de votre logement sans surprise »

Nous organisons votre départ sans surprise.

- Nous acceptons un préavis inférieur au délai contractuel si cela vous arrange et lorsqu'un nouveau client accepte d'entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.
- Une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations ou remises en état de votre logement.

