

CHARTRE DES PRESTATAIRES intervenant dans le cadre de l'entretien courant

Qualibail REF 113-03

extrait

TABLE DES MATIERES

Préambule	2
Présentation du groupe ESPACE HABITAT	2
1- Enjeux et Politique qualité : le Référentiel QUALIBAIL.....	2
2- Reconnaissance officielle et certification	3
Politique sociale : Exigences d'ESPACE HABITAT	3
Evaluation annuelle	3
Commission d'évaluation : Renouvellement de l'agrément ou audit	4
Adhésion à la Charte QUALITE.....	4
Audit AFAQ de certification ou de tout autre organisme de certification	4
Rappel des engagements de service communs au groupe Espace Habitat et aux intervenants REF 113-03	5

PREAMBULE

La présente Charte Prestataire s'inscrit dans la démarche de qualité de service que le groupe ESPACE HABITAT a engagée envers sa clientèle.

Cette qualité de service repose en particulier sur la qualité, l'efficacité, la rapidité d'intervention des entreprises qui travaillent pour ESPACE HABITAT et sa filiale HABITAT DE CHAMPAGNE.

C'est dans le respect de ces engagements que la signature de la présente charte est proposée.

PRESENTATION DU GROUPE ESPACE HABITAT

Créer, construire, rénover, réhabiliter, s'adapter : ces qualificatifs qui caractérisent notre métier ne valent que lorsqu'ils concourent à offrir à notre clientèle le meilleur habitat.

Espace Habitat crée depuis 1898 des espaces de vie dans les Ardennes et s'attache tout particulièrement au bien-être de ses locataires en véhiculant des valeurs humaines et sociales en adéquation avec sa vocation.

La qualité ainsi que la diversité de son patrimoine locatif composé de plus de 12 000 logements, permettent de répondre aux aspirations des habitants : de l'appartement collectif à la maison individuelle, du studio au grand logement (type 5), quel que soit l'âge de nos clients : de l'étudiant au sénior.

Espace Habitat fait de la proximité un élément primordial de sa stratégie. Se positionner toujours plus proche du client, pour bien le comprendre et lui apporter le meilleur service possible. Ainsi 7 agences de proximité se répartissent sur le territoire dont une filiale au sud du département.

1- ENJEUX ET POLITIQUE QUALITE : LE REFERENTIEL QUALIBAIL

Sensibles aux attentes de ses clients, ESPACE HABITAT, Entreprise Sociale pour l'Habitat, s'est engagée durablement depuis 2006 dans des démarches de progrès et d'amélioration du service rendu.

Le Directoire d'ESPACE HABITAT s'est notamment fixé comme priorité, l'amélioration permanente de la qualité du service rendu au Client, avec comme objectif, une validation officielle de cette qualité.

Pour y parvenir, ESPACE HABITAT s'engage à appliquer les dispositions décrites dans le Référentiel Qualibail REF 113-03.

Ce référentiel, créé en 2001, est à ce jour appliqué par 46 organismes de logement social.

Construit avec et pour les bailleurs sociaux, le référentiel QUALIBAIL est reconnu dans toute la profession grâce à son déploiement continu ces 15 dernières années. Il est LA référence nationale de la qualité de service de ce secteur. Il a reçu la validation officielle des représentants de la profession et des associations nationales représentatives de locataires.

Les collaborateurs d'ESPACE HABITAT et sa filiale ont une parfaite connaissance des engagements inscrits dans le Référentiel Qualibail, de leur importance et de la nécessité de les respecter aux fins du maintien du certificat. Pour la Direction d'ESPACE HABITAT et ses collaborateurs, la démarche de certification et d'amélioration des services rendus à ses clients a pour finalité de :

Rendre la Qualité perceptible au quotidien.

Le Référentiel Qualibail comporte des engagements de service et des règles applicables par les prestataires pour ce qui les concerne.

Les engagements de service doivent permettre au groupe ESPACE HABITAT d'atteindre des objectifs de qualité : la réussite ne peut être au rendez-vous que si, sont associés à ces engagements, les prestataires (fournisseurs, entreprises ...) et son propre service d'interventions techniques, qui, par leur savoir-faire, concourent à la satisfaction de nos clients.

C'est pourquoi les entreprises doivent aussi tirer avantage, notamment par l'amélioration possible de leur organisation et par la reconnaissance officielle de leur réussite à travers la promotion de leur agrément, qui sont autant d'atouts concurrentiels.

2- RECONNAISSANCE OFFICIELLE ET CERTIFICATION

Afin de donner plus de valeur aux engagements, la direction d'ESPACE HABITAT fait certifier l'application de ce référentiel par un organisme accrédité et indépendant à savoir l'Association Française pour l'Amélioration de la Qualité (AFAQ) ou autres organismes de certification accrédités.

Cette certification reconnaît officiellement le fait qu'ESPACE HABITAT et sa filiale, et, les prestataires qui œuvrent pour leur compte, respectent les engagements de service inscrits dans Qualibail : c'est une base importante pour instaurer et entretenir des relations de confiance avec nos clients et nos prestataires agréés.

POLITIQUE SOCIALE : EXIGENCES D'ESPACE HABITAT

Pour s'engager durablement dans une politique qualité, les prestataires s'engagent à respecter les droits et leurs salariés et à appliquer le code du travail et la réglementation en vigueur.

Ils s'engagent à lutter contre le travail clandestin. Les dispositions relatives à la sécurité et protection de la santé sont prises, spécialement sur les chantiers, où la responsabilité du prestataire est engagée et la surveillance nécessaire est mise en œuvre...

EVALUATION ANNUELLE

Tout prestataire agréé fait l'objet d'une évaluation annuelle – **établie sur une base de 1000 points** – évaluation en cohérence avec le Référentiel Qualibail.

Le groupe ESPACE HABITAT a développé ses propres outils de mesure permettant de contrôler le respect des engagements propres au prestataire. La société peut donc justifier aux prestataires chaque note obtenue et ce pour chaque critère. Tous les prestataires sont évalués selon les mêmes critères.

COMMISSION D'ÉVALUATION : RENOUVELLEMENT DE L'AGREMENT OU AUDIT

L'évaluation annuelle se fait en janvier de chaque exercice et, ce, pour les prestations réalisées l'année précédente.

Lors de cette commission, sont analysées les fiches individuelles d'évaluation des prestataires de la présente Charte.

Il est précisé que tout prestataire dont la note globale est inférieure à la moyenne (500 points), est placé en période probatoire pour une durée d'un an, durant laquelle il devra mettre en œuvre un plan d'amélioration des critères qui lui font défaut.

L'avis de ses clients étant la priorité, ESPACE HABITAT se réserve le droit de prendre toute sanction concernant le prestataire qui ne respecterait pas les engagements qualité, à savoir le non renouvellement de l'agrément et le recours à un autre prestataire.

ADHESION A LA CHARTE QUALITE

Chaque prestataire, par sa signature, s'engage formellement à respecter la présente charte qualité et à mettre en œuvre les moyens nécessaires en ce qui concerne son personnel (qualification, formation), ses matériels et son organisation (planification et réalisation des interventions).

Le groupe ESPACE HABITAT s'engage à transmettre toute information liée au respect des engagements à chaque prestataire signataire de la présente.

AUDIT AFAQ DE CERTIFICATION OU DE TOUT AUTRE ORGANISME DE CERTIFICATION

Tout prestataire peut faire l'objet d'un audit d'AFAQ (Association Française pour l'Amélioration de la Qualité) ou de tout autre organisme de certification.

Cet audit consistera à vérifier le respect des engagements de services et les moyens mis en place par le prestataire pour s'assurer de ce respect : gestion des réclamations, des demandes d'intervention, des documents et de tous les éléments de preuve relatifs aux engagements (attestation de formation, avis de passage, etc...)

N°	Engagement de service	Détails de l'engagement	
4	Traiter vos demandes d'intervention technique	4.1	<p>Pour vos demandes d'intervention technique reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Sans délai si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause, 2- Sous 3 jours maximum (calendaires) en cas d'anomalies graves, <i>Anomalies graves</i> : <i>Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte à votre confort quotidien.</i> 3- Sous 10 jours maximum (calendaires) pour les anomalies courantes, <i>Anomalies courantes</i>: <i>Dysfonctionnement technique ne gênant pas votre confort quotidien.</i> <p>- 4 et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.</p> <p>Concernant les prestataires liés à la Société par un contrat de maintenance ou d'entretien, l'intervention consistera <u>dans les délais contractuels</u> à prendre rendez-vous <u>et</u> à réaliser les travaux.</p> <p>Pour toutes les entreprises (excepté prestataires sous contrat), l'intervention consistera à prendre rendez-vous <u>et</u> à réaliser les travaux <u>dans les délais d'intervention</u> indiqués dans l'ordre de service.</p>
		4.2	<p>Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos demandes d'interventions techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont convenus avec vous - ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure) - et vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini (pour toutes les entreprises)
5	Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence	5.1	<p>Les prestataires qui interviennent sur nos résidences 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. Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La charte qualité contenant les exigences du référentiel Qualibail imposée au prestataire (Charte des Prestataires) - Le dossier administratif (assurances, Kbis, etc...) (Pièces administratives)
		5.2	<p>Les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue, ... (pour toutes les entreprises)</p>
		5.3	<p>Les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement ou dans votre résidence (pour toutes les entreprises)</p>
		5.5	<p>Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaire au nettoyage des locaux poubelles, bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type I (uniquement pour les entreprises de nettoyage).</p>