



## CHARTRE ENTREPRISES ET QUALITÉ

ORNE HABITAT s'engage dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu à ses locataires. Cet engagement se traduit par l'application de la nouvelle charte avec ses prestataires.

Rendez-vous sur nos réseaux sociaux et découvrez toute notre actualité.



### VOS ATTENTES, NOS ENGAGEMENTS !

Afin de garantir une meilleure qualité de service à ses locataires, ORNE HABITAT s'engage avec la certification **Qualibail®**.

**NOTRE OBJECTIF**  
**Améliorer nos services aux locataires** en termes de propreté et de traitement des demandes.

#### NOS ENGAGEMENTS

##### N°1 DÉFINIR CLAIREMENT NOS BESOINS.

Les demandes adressées aux prestataires sont précises afin de garantir une intervention ciblée et efficace.

#### NOS ENGAGEMENTS

##### N°2 CONTRACTUALISER TOUTES LES INTERVENTIONS

Chaque mission confiée à un prestataire extérieur doit faire l'objet d'un écrit officiel afin de pouvoir tracer l'intervention.

#### NOS ENGAGEMENTS

##### N°3 RESPECTER LES DÉLAIS DE PAIEMENT

Afin de maintenir une relation saine et sereine, ORNE HABITAT s'engage à respecter les délais de paiement des factures (sous 30 jours).

#### NOS ENGAGEMENTS

##### N°4 ÊTRE COURTOIS DANS NOS ÉCHANGES

Quelle que soit la situation, les règles de savoir-vivre et le respect sont fondamentaux pour permettre une écoute entre le donneur d'ordre et le prestataire.

#### NOS ENGAGEMENTS

##### N°5 FAIRE UN BILAN AVEC LE PRESTATAIRE

Pour améliorer son service et faciliter la prise en charge des missions futures, une évaluation annuelle est réalisée ainsi que des enquêtes de satisfaction auprès des locataires.



## NOUS CONTACTER

Nos agences et notre siège vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h00, par téléphone **02 33 31 45 45**.

En dehors de ces horaires:

soirs, week-ends et jours fériés (24h./24 et 7j./7) pour toutes urgences : contactez le **0970 80 61 61**.



1 SIÈGE SOCIAL, 5 AGENCES, 3 POINTS ACCUEILS  
POUR ÊTRE À PROXIMITÉ DE NOS LOCATAIRES.

**NOTRE PRIORITÉ DEVIENT  
VOTRE PRIORITÉ !**

**Cette charte  
d'engagement est sou-  
mise à la signature de  
nos prestataires.**

Afin de permettre à ORNE  
HABITAT de respecter ses  
engagements en matière de  
qualité de service rendu aux  
locataires, nos partenaires  
s'engagent à appliquer une  
charte qualité.

*VOS ENGAGEMENTS*

**N°1** J'INFORME AU PLUS  
TÔT LE LOCATAIRE

Communiquer la  
date et l'heure  
d'intervention au  
locataire.  
Les rendez-vous ne  
peuvent être annulés  
le jour-même.

*VOS ENGAGEMENTS*

**N°2** JE RESPECTE LES  
PLAGES HORAIRES

Intervenir le jour prévu  
et aux horaires définis  
est indispensable pour  
respecter les locataires  
et gagner leur confiance.  
En cas de retard,  
prévenir le locataire !

*VOS ENGAGEMENTS*

**N°3** J'INTERVIENS RAPIDE-  
MENT SUR LA PANNE

Nos prestataires  
s'engagent sur des  
délais maximums  
d'intervention. Ainsi,  
nous garantissons au  
locataire une prise en  
charge et un dépannage  
rapide.

*VOS ENGAGEMENTS*

**N°4** JE MISSIONNE LE PER-  
SONNEL QUALIFIÉ

Les personnes interve-  
nant dans les logements  
doivent être habilitées  
et compétentes pour  
les travaux nommés.  
Elles doivent être iden-  
tifiables soit par leur  
carte professionnelle, un  
bon d'intervention, une  
tenue vestimentaire...

*VOS ENGAGEMENTS*

**N°5** J'APPORTE UNE SOLU-  
TION AU PROBLÈME

Un locataire ne peut  
être laissé sans réponse  
concrète. Nos presta-  
taires s'engagent à tout  
mettre en oeuvre pour  
régler tous les prob-  
lèmes et à ne jamais  
clôturer de réclamation  
non solutionnée.

*VOS ENGAGEMENTS*

**N°6** J'INFORME LE LOCATAIRE  
EN CAS DE DIFFICULTÉ

Si une intervention pose  
des problèmes ayant des  
conséquences telles que  
retarder l'intervention  
ou mobiliser le loca-  
taires plusieurs fois,  
ce dernier doit être  
prévenu.

**NOTRE PRIORITÉ EST  
VOTRE PRIORITÉ !**

Les locataires sont  
**au coeur de nos  
préoccupations** mais  
nous ne pouvons  
agir seuls.  
Nos partenaires sont  
parties prenantes  
de notre qualité de  
service.

Service communication - Février 2022