

CHARTRE PRESTATAIRE

Le groupe DOMANYS / YONNE HABITATION et les entreprises travaillent ensemble dans le cadre de relations régies par le code des marchés.

En s'engageant dans une démarche qualité, le groupe DOMANYS / YONNE HABITATION renforce sa volonté d'aller plus loin pour améliorer sa qualité de service.

Compte tenu de l'incidence directe sur la qualité de vie de nos 20 000 habitants, le groupe DOMANYS / YONNE HABITATION a initié et piloté un groupe de travail, intégrant des représentants des entreprises en vue de développer un véritable partenariat.

Cette réflexion constructive a abouti à la formulation de la charte prestataire garantissant l'application et le respect des exigences du référentiel QUALIBAIL.

Chacun des partenaires s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des engagements le(s) concernant.

« La meilleure des publicités, est un client satisfait »

DOMANYS S'ENGAGE !

Sur un partenariat Bénéfique

DOMANYS s'engage à :

- Former les responsables d'entreprise ou son représentant au travers d'un module de formation : «Piloter le respect des engagements »
- Organiser une restitution annuelle avec les prestataires et effectuer le bilan global de l'année écoulée
- Communiquer les résultats en matière d'indicateurs de suivi des engagements
- Communiquer les décisions de la commission d'évaluation et la mise à jour de la liste des entreprises signataires
- Communiquer les résultats des enquêtes de satisfaction

Sur des échanges professionnels

Sur demande, DOMANYS s'engage à faire le point avec les responsables de chaque entreprise pour recenser les difficultés rencontrées sur la période et trouver ensemble des solutions garantissant un partenariat gagnant / gagnant et le respect des engagements.

Les représentants de Domanys s'engagent à

- Transmettre toutes les informations nécessaires aux prestataires afin de faciliter ses interventions :
 - Précision et définition de la prestation
 - Adresse précise du lieu de la prestation
 - Degré d'urgence de la prestation
- Payer les factures en moins de 30 jours

Les représentants de DOMANYS s'engagent à avoir un comportement respectueux vis-à-vis des prestataires et des échanges cordiaux.

Sur le suivi et le contrôle des interventions

DOMANYS s'engage à :

- Réaliser des contrôles qualités réguliers sur les interventions techniques.
- Réaliser des audits prestataires, pour vérifier l'application et le respect des engagements.
- Evaluer les prestataires, annuellement, sur la base de critères qualité définis et notifiés dans le marché (qualité de la prestation, le respect des délais, la communication et la planification).

POUR LES INTERVENTIONS ANNUELLES :

DOMANYS s'engage à :

- Rencontrer régulièrement les prestataires pour faire un point sur le suivi, des prestations réalisées, du respect des engagements et de la traçabilité des interventions ;
- Formaliser ces rencontres au travers de comptes rendus et/ou de plans d'amélioration le cas échéant.

LE PRESTATAIRE S'ENGAGE !

Sur les conditions d'intervention

Le prestataire s'engage à :

- Respecter les délais d'intervention définis
- Réaliser les travaux dans les règles de l'art
- Avoir un comportement respectueux et cordial (présentation, politesse, nettoyage après travaux...) vis-à-vis des représentants de DOMANYS et de ses Clients.

Sur les interventions:

Dans les logements :

- A prendre rendez-vous*, dans la journée au maximum si votre sécurité est en jeu, sous 72 heures (calendaires) en cas d'anomalies graves et sous 10 jours (calendaires) anomalies courantes.
- A fixer les rendez-vous, en liaison avec le client, sur une plage **de 2 heures (maximum)**, en tenant compte de ses contraintes (emploi du temps) et en précisant le nom de l'intervenant.
- **A prévenir le locataire si retard supérieur à 15mn au-delà de la plage horaire.**

Pour chaque report d'intervention (impossible le jour même) à :

- Prévenir le plus tôt possible le client en expliquant le motif et en demandant un nouveau RDV. En cas d'impondérable de le justifier

En cas d'absence du client :

- A déposer un avis de passage indiquant la date et l'heure du passage et le N° de Tél afin que le client puisse reprendre un RDV dans les 5 jours calendaires.
- Si le client ne reprend pas contact, le prestataire doit en informer le représentant de Domanys sur le bon de commande. La demande d'intervention sera annulée et le client informé par Domanys.

Sur le suivi et le contrôle des interventions

Le prestataire s'engage à

- Indiquer avec **précision et lisibilité** le détail de l'intervention.
- Transmettre dans un délai de 5 jours maximum les quitus (bons détachables sur Bons de travaux), ou les bons d'interventions et dans un délai de **2 jours maximum en cas d'astreinte**

POUR LES INTERVENTIONS ANNUELLES :

Le prestataire s'engage à communiquer à DOMANYS, au minimum une fois par mois* :

- Soit les états récapitulatifs des visites réalisées et interventions à prévoir pour les contrats de type « contrat-visite » ;
- Soit une fiche de synthèse pour les anciens contrats.

*Sauf autres dispositions contractuelles

Dans les parties communes à :

- Informer, au minimum 7 jours à l'avance, les clients à l'aide d'affichage en cas d'intervention sur des équipements (sécurité, confort...)
- Informer les clients à l'aide d'une affichette « travaux en cours » tant que l'intervention n'est pas terminée.

En cas d'intervention prolongée ou pour un report d'intervention à :

- Informer DOMANYS et les clients
- Communiquer le nouveau planning d'intervention
- Prendre les mesures conservatoires le cas échéant.

13 ENGAGEMENTS de SERVICE pour SATISFAIRE les CLIENTS



Nous vous accompagnons dans votre demande de logement.



Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre déménagement.



Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement.



Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique.



Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité.



Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence.



Nous respectons votre emploi du temps.



Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence.



Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs.



Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données.



Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins.



Nous organisons votre départ sans surprise.



Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction.

POUR L'ENTREPRISE

POUR DOMANYS

Société :

Le Directeur Clientèle :

Représentée par :

Date : / / 20

Date : / / 20

Signature et Cachet :

Signature et cachet :