



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 ETRE 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