



Reims habitat s'est engagé dans une démarche de qualité afin de satisfaire sa clientèle, depuis l'origine de la demande de location, jusqu'au départ définitif du logement et a obtenu la certification Qualibail en Avril 2008, qui a été reconduite tous les ans. A tous les stades de la vie du locataire, le référentiel Qualibail garantit la qualité des prestations de Reims habitat.

Pourquoi une démarche qualité ?

- Pour satisfaire nos clients, qu'ils soient candidats ou locataires, dans le respect de la réglementation et de l'éthique professionnelle.
- Pour améliorer en permanence nos services rendus aux locataires.
- Pour prendre en considération les exigences de la société et de l'environnement.
- Pour mesurer l'efficacité de la prestation de service et la satisfaction de nos locataires.



Le référentiel Qualibail est un document national ; il est publié au Journal Officiel en 2001 par le Ministère de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement. Il a bénéficié d'une révision et d'un élargissement en 2011. Il est consultable dans nos bureaux, sur internet et notamment sur le site de **Reims habitat**. Il concerne les engagements suivants :



Engagement n°1

Nous vous accompagnons dans votre demande de logement

- Nous vous informons des règles et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil.
- Nous accusons réception du dépôt de votre dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours, en précisant la suite qui y sera donnée.
- Avant le passage en commission de votre dossier un entretien découverte vous est proposé.
- Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution.

Engagement n°2

Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement

- Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.
- Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé et "prêt à emménager".
- Nous facilitons votre installation.

Engagement n°3

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

- Nous vous remettons l'éco guide de votre logement.
- Les ampoules que nous vous fournissons à l'emménagement sont basses consommations.
- Des économiseurs d'eau ont été posés sur les robinets de l'évier et du lavabo lorsque les équipements en place le permettent.

Engagement n°4

Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique

- Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique : sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause, sous 3 jours en cas d'anomalies graves, sous 10 jours pour les anomalies courantes, et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.
- Nous sommes en mesure, sur votre sollicitation, de vous communiquer l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique.



Engagement n°5

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

- Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence.
- En dehors de nos heures d'ouverture, notre service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations.

Engagement n°6

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

- Nos prestataires sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément.
- Plus de 90% des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés.
- Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais d'intervention).

Engagement n°7

Nous respectons votre emploi du temps

- Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous.
- Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure. Vous êtes joints au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous.
- Vous êtes prévenus de tout retard éventuel dépassant 15 minutes.



Engagement n°8

Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence

8 jours avant le début de ces travaux nous vous informons de :
la date de démarrage du chantier, la nature, l'emplacement, la durée,
le nom de l'entreprise intervenante, le nom du responsable.

Engagement n°9

Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs

- Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles.
- Nous affichons les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.
- Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées.

Engagement n°10

Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données

- Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données.
- Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage.

Engagement n°11

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

Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

Engagement n°12

Nous organisons votre départ sans surprise

- Une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge ou remises en état de votre logement.
- Nous acceptons votre demande de préavis, inférieur au délai contractuel, si un nouveau client peut entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.

Engagement n°13

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

Nous vous communiquons une fois par an un échantillon représentatif des résultats.

