

4

engagements pour améliorer la qualité du service rendu et les relations avec les habitants



1 Engagement en matière d'information et de sécurité

L'Entreprise s'engage à donner à chaque locataire des explications sur la nature de son intervention.

Elle s'engage à expliquer le fonctionnement de tout nouvel équipement qui serait mis en place par ses soins et/ou à donner des conseils d'entretien général.

L'Entreprise prend toutes les mesures de sécurité nécessaires pour la protection des locataires (signalisation, protection des outils et des matériaux...).

L'Entreprise prendra toutes les mesures propres à éviter au maximum la gêne dans les allées et venues des locataires.

2 Engagement en matière de délais et de respect des rendez-vous

L'Entreprise prend rendez-vous avec le locataire à réception du bon de commande ou de la demande d'intervention.

Les Entreprises s'engagent à respecter les horaires d'intervention spécifiés dans leur contrat. En dehors des interventions urgentes, les travaux ne pourront pas commencer avant 8 heures à l'intérieur des appartements et ne pourront pas se prolonger au-delà de 18 heures.

En cas d'impossibilité à honorer un rendez-vous, l'Entreprise s'engage à en informer le locataire dans les meilleurs délais.

En cas d'absence du locataire à un rendez vous fixé, l'Entreprise s'engage à laisser un avis de passage en précisant la date d'un second rendez vous et ses coordonnées.



3 Engagement en matière de comportement et de tenue vestimentaire

L'entreprise s'engage à fournir à ses ouvriers des tenues correctes et appropriées à la réalisation de la prestation.

Les tenues mentionnent le nom de l'entreprise afin que l'ouvrier soit identifiable.

Les ouvriers ont un comportement exemplaire dans les logements qu'ils soient occupés ou vacants (interdiction de fumer, d'utiliser les toilettes...).

Les ouvriers s'engagent en terme de politesse et de courtoisie en présence des locataires et des agents de Le Mans Métropole Habitat. Ils font preuve de discrétion et de réserve.

Le personnel de chaque Entreprise est muni d'une carte professionnelle établie par l'entreprise.



4 Engagement en matière de propreté et de respect des lieux d'intervention

L'Entreprise s'assure de la protection des surfaces susceptibles d'être tachées ou abîmées. Elle maintient son chantier et les abords de celui-ci en état de propreté.

Elle devra prendre toutes les dispositions nécessaires, afin d'éviter les gênes occasionnées par le bruit.

En fin de chantier, l'Entreprise devra balayer et nettoyer les locaux ayant fait l'objet de travaux. Elle s'assurera qu'elle laisse les installations en bon état de fonctionnement.

L'entreprise remettra en place les meubles ou objets qu'elle aura déplacés pour faciliter son travail.

Les travaux devront être organisés de façon à permettre une occupation normale du logement.

Toute dégradation qui surviendrait au cours de l'intervention, aussi bien sur les matériels que les aménagements, sera à la charge de l'entreprise, la réparation devant intervenir dans les meilleurs délais.



Charte Entreprises

Les bonnes relations entre Le Mans Métropole Habitat et les entreprises intervenant sur son parc est un enjeu important pour la qualité du service rendu aux locataires.

C'est pourquoi, nous avons demandé aux entreprises de signer la présente charte qui rappelle les règles générales concernant la qualité des travaux réalisés, le comportement des personnels, le respect des délais...

Ces engagements, acceptés par les entreprises, sont un cadre qui permet le bon déroulement des travaux dans les logements.

- 1** *Engagement en matière d'information et de sécurité*
- 2** *Engagement en matière de délais et de respect des rendez-vous*
- 3** *Engagement en matière de comportement et de tenue vestimentaire*
- 4** *Engagement en matière de propreté et de respect des lieux d'intervention*

Création : ©Yohann JOUBERT - LMWH



4 engagements pour améliorer la qualité du service rendu et les relations avec les habitants