

Notre partenaire s'engage à respecter les engagements du référentiel QUALIBAIL en partenariat avec la SIGH, dans le cadre de sa politique d'amélioration du service rendu aux locataires.

Afin d'atteindre ensemble l'objectif de satisfaction des clients, cette démarche implique un partenariat efficace et durable qui repose sur une collaboration régulière et réactive de l'ensemble de ses prestataires.

Cette Charte est applicable à tout prestataire intervenant dans les parties communes ou dans les logements (à compter de la date de livraison).

## Notre prestataire s'engage auprès de la SIGH

### Respect des rendez-vous

- Prise de rendez-vous en accord avec les locataires conformément au contrat.
- Les demandes d'intervention technique font l'objet d'un rendez-vous dans un créneau d'une demi-journée défini avec le client.
- Ce rendez-vous ne peut être annulé le jour même (sauf cas de force majeure).
- En cas de retard de plus de 15 minutes au créneau défini, le locataire sera informé et de nouvelles dispositions seront prises avec lui.

### Respect des délais d'intervention

- Conformément à chacun des contrats d'entretien et de maintenance (y compris les modalités d'astreinte éventuelle).
- Conformément au bon de travaux.
- Conformément aux marchés de travaux (y compris les modalités d'astreinte éventuelle).

### Efficacité des prestations réalisées

- Le prestataire s'engage sur la qualité de la prestation et assure la traçabilité de ses actions.

### Présentation du personnel

- Aucun problème de comportement ou de tenue ne doit être signalé lors de l'intervention.
- Le personnel doit être identifiable par sa carte professionnelle, son badge, une attestation, un bon d'intervention, sa tenue...

### Propreté des chantiers

- Les personnels des entreprises laissent leurs chantiers propres quand ils réalisent des travaux dans les logements ou dans les résidences.

### Moyens matériels

- Les moyens matériels lors de l'intervention doivent être conforme à la commande passée.

## La SIGH s'engage envers son prestataire

- La mise en place des conditions favorisant une relation mutuellement profitable et un partenariat vigilant (ex. réunions de suivi...).
- La réalisation (et partage des résultats) d'enquêtes de satisfaction permettant d'évaluer la qualité perçue des prestations réalisées.
- La recherche de solutions avec le prestataire en cas de dysfonctionnement à tous niveaux et dans les meilleurs délais.
- La transmission des résultats des indicateurs de performance du prestataire concerné.
- Respect du délai de paiement à 30 jours à réception des factures.
- L'organisation du contrôle de la bonne réalisation de la prestation lors des travaux programmés.
- Information clients des travaux programmés (type réhabilitations) 8 jours au plus tard avant leur démarrage conformément aux pièces contractuelles.
- Faciliter l'accès pour les travaux.

A Valenciennes, le

Signature Représentant SIGH



Signature Représentant Partenaire

+ Cachet de l'entreprise