

# CHARTRE D'ENGAGEMENT

tripartite



Prestataire

Locataire

Bailleur

## Une qualité de service renforcée

« Val Touraine Habitat a souhaité se renouveler en faisant évoluer sa 1<sup>ère</sup> charte d'engagement tripartite datant de 2017 dans le cadre de son projet d'entreprise TempO. Ainsi, des locataires, des entreprises et des collaborateurs de Val Touraine Habitat ont

été associés et consultés dans le but de renforcer notre qualité de service. J'ai donc le plaisir de vous adresser cette nouvelle charte d'engagements réciproques. »

**Jean Luc Triollet**  
**Directeur général**  
**Val Touraine Habitat**

## TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION TECHNIQUE

### PRESTATAIRE :

- **Respecter les délais** d'intervention et les horaires de rendez-vous ;
- **Tenir informé** Val Touraine Habitat et le locataire du **bon déroulement de son intervention** ;
- **Soigner la qualité et la finition des travaux**, nettoyer son chantier quand il part.

### LOCATAIRE :

- **Être présent au moment du rdv** avec le prestataire, ou **permettre l'accès en cas d'absence** ;
- **Préparer son logement, faciliter l'accès aux équipements** pour permettre la réalisation des travaux et prestations d'entretien prévus par Val Touraine Habitat.

### BAILLEUR :

- **Informers les locataires** sur la prise en compte de la réclamation via un courrier ou SMS ;
- **Faire des points réguliers** avec les prestataires.



### PRESTATAIRE :

- **Valoriser son travail en l'expliquant aux locataires** et garder à l'esprit qu'il représente aussi Val Touraine Habitat ;
- **Donner les explications nécessaires**, conseiller sur l'utilisation des équipements et produits.

### LOCATAIRE :

- **Contribuer aussi souvent que possible aux enquêtes de satisfaction et d'amélioration** des entreprises ou de Val Touraine Habitat ;
- **Accompagner** Val Touraine Habitat ou les prestataires **lors d'expérimentations** (techniques ou de services).

### BAILLEUR :

- **Interroger régulièrement** les locataires pour faire évoluer la qualité des produits et services, en fonction des besoins et opportunités.

## CONCERTATION ET ÉCHANGE

## ÉCOUTE ET ACCUEIL

### PRESTATAIRE :

- **Être force de propositions** et remplir son devoir de conseil vis-à-vis de Val Touraine Habitat.

### LOCATAIRE :

- **Échanger de manière constructive** avec Val Touraine Habitat et les entreprises ;
- **Prendre en compte les réponses de Val Touraine Habitat.**

### BAILLEUR :

- **Analyser la demande** afin de l'orienter sur le bon interlocuteur ;
- **Être disponible** et garantir une écoute attentive ;
- **Prendre en compte votre demande dans un délai de 48h.**



## POURQUOI UNE CHARTE ?

Acteur de l'habitat social, bâtisseur de lieux de vie et partenaire des collectivités locales, nous participons pleinement au développement économique et demeurons un acteur majeur de l'aménagement du territoire et de l'insertion.

C'est pourquoi, nous avons mobilisé nos prestataires, nos collaborateurs et nos locataires afin d'améliorer, la qualité des prestations réalisées, et de positionner les engagements et le rôle de chacun.

« Le logement est un droit.  
Notre devoir, le rendre accessible. »

[www.valtourainehabitat.fr](http://www.valtourainehabitat.fr)

7 rue de la Milletière - 37080 Tours cedex 2  
Tél. : 02 47 87 15 15 - [contact@valtourainehabitat.fr](mailto:contact@valtourainehabitat.fr)