

Charte d'Engagements Réciproques

Locataires - XLHabitat - Prestataires

La politique de qualité de service mise en œuvre par XLHabitat place la relation locataire au centre de son projet d'entreprise, dans une relation de proximité, et se traduit dans l'engagement à reconnaître l'expertise d'usage des locataires.

C'est dans cet esprit qu'XLHabitat associe le conseil de concertation locative (CCL) aux thèmes travaillés : contenu et évaluation conjointe des divers contrats d'entretien, réflexion partagée sur le traitement des problèmes de voisinage et élaboration d'un guide, maîtrise des charges...

Ainsi, dans la poursuite de ces travaux, XLHabitat a décidé de s'engager en 2019, dans une démarche de labellisation (label Quali'Hlm®) associant les représentants des locataires.

Ce label a vocation à certifier et consolider la dynamique d'amélioration permanente de la qualité de service engagée par XLHabitat et vise à :

- formaliser ses engagements qualité au travers d'une charte soumise tant à ses employés qu'à ses prestataires,
- renforcer l'évaluation, le contrôle, les mesures de satisfaction de ses locataires, compléter le management de la qualité : par des enquêtes plus régulières, par la mise en place de tableaux de bord qualité de service, outils essentiels de pilotage de la qualité de service,
- consolider, optimiser l'écoute et le dialogue avec ses locataires par le développement d'outils adaptés à chaque étape du parcours locataire : modernisation de la téléphonie, communication multicanale, outil de prise de rendez-vous en ligne...

C'est dans le respect de ces principes que cette charte d'engagements réciproques tripartites "Locataires - XLHabitat - Prestataires" a été établie par XLHabitat et les représentants des locataires.

Les engagements d'XLHabitat



1/ Des interlocuteurs identifiés et accessibles

Implantée sur 141 communes des Landes, la majorité des collaborateurs est au plus près des territoires, dans des antennes de proximité (4 antennes) et, pour près de 3 000 logements, dans les quartiers (17 gardiens).

XLHabitat s'engage à communiquer à ses prestataires les coordonnées des :

- **Responsables d'Antenne**, chargés de la mise en œuvre du plan d'entretien et de maintenance du patrimoine et de la qualité de service,

- **Responsables d'Unité de Gestion (RUG)**, garants de la qualité du cadre de vie des résidences (entretien, nettoyage, hygiène, sécurité, tranquillité résidentielle...),

- **Gardiens**, responsables de la qualité des prestations rendues en matière d'entretien du cadre de vie.

Ces interlocuteurs, en charge de développer des relations de proximité avec les locataires et prestataires d'XLHabitat, peuvent faciliter les interventions ou l'accueil des prestataires par les locataires.

2/ Des commandes discutées, cohérentes et réalistes

Dans le cadre d'une relation tripartite "locataires – XLHabitat – prestataires", XLHabitat s'engage à être à l'écoute des prestataires et des difficultés rencontrées.

À ce titre, les services d'XLHabitat veilleront à :

- **transmettre**, dans la mesure du possible, le calendrier prévisionnel des interventions pour permettre une gestion optimisée du plan de charges des prestataires,

- **formuler** des commandes claires qui indiqueront la localisation exacte des interventions,

- **donner** des délais de réalisation en corrélation avec les délais d'approvisionnement ou de fabrication : la qualité de service ne saurait être respectée sans, au préalable, s'assurer que les délais demandés soient réalistes. Les équipes d'XLHabitat veilleront à s'en assurer avant la commande et avant l'information aux locataires,

- **préciser** les coordonnées des locataires (adresse, contacts...) : s'il appartient au prestataire de convenir d'une date d'intervention auprès des locataires, les équipes d'XLHabitat constitueront une aide certaine pour joindre les locataires en cas de difficulté.

3/ Le respect des délais de paiement (facturation)

XLHabitat s'engage à régler les factures dans un délai de 30 jours à réception. À cet effet, l'organisation mise en œuvre n'est pas tributaire de la présence ou non des interlocuteurs, les services d'XLHabitat s'assurant d'une réelle continuité de service.

5/ L'évaluation des prestations

La démarche d'amélioration continue de la qualité de service nécessite d'évaluer très régulièrement les écarts entre :

- la « **qualité voulue** » déclinée dans le projet d'entreprise d'XLHabitat,

- la « **qualité mise en œuvre** » par les équipes d'XLHabitat et/ou par les prestataires,

- la « **qualité perçue** » par les locataires.

Des enquêtes de satisfaction seront ainsi mises en œuvre.

XLHabitat s'engage à partager le résultat de ces enquêtes avec les prestataires et à analyser avec eux les éventuelles situations de non-qualité. Ces évaluations feront l'objet de restitutions régulières en Conseil de Concertation Locative (CCL).

4/ L'accompagnement des locataires

La politique de qualité de service aux locataires d'XLHabitat se décline autour de six valeurs. Parmi elles : l'accompagnement tout au long du parcours résidentiel, depuis l'entrée dans le logement jusqu'au départ du locataire, en assurant le bon déroulement de la location et le traitement des demandes d'intervention.

Les engagements du prestataire

1/ Des interventions sur rendez-vous

Les prestataires s'engagent à prendre rendez-vous avec les locataires à réception de la commande, dans les délais suivants :

■ **dans la journée**, si la sécurité immédiate est en jeu ou si l'absence d'intervention ne permet pas aux locataires de rester à leur domicile (pas d'eau ou d'électricité).

Le référent d'XLHabitat devra au préalable alerter les prestataires de la situation,

■ **dans les 48h ouvrables**, en accord avec les objectifs de traitement des interventions d'XLHabitat. La réalisation de la prestation s'effectuera dans le respect des délais mentionnés sur la commande.

2/ La tenue – Le comportement – La qualification du personnel

Les prestataires sont amenés à intervenir dans les parties communes et dans les logements. Ils s'engagent à respecter les exigences suivantes :

■ **tenue et présentation** : le personnel de l'entreprise sera doté d'une tenue vestimentaire correcte et identifiable par le locataire,

■ **comportement respectueux des personnes et des lieux** : le personnel de l'entreprise veillera à se présenter et à préciser l'objet de l'intervention, à faire preuve de courtoisie et de neutralité dans ses propos et à laisser les lieux propres à l'issue de l'intervention,

■ **qualification** : les prestataires devront s'assurer de disposer d'un nombre suffisant de personnel formé afin d'assurer une continuité de service, personnel qui devra disposer du matériel adéquat pour intervenir en toute sécurité. Les prestataires s'assureront que leur personnel soit à l'écoute des locataires.

3/ La qualité de la prestation

La qualité de la prestation exige une attention particulière sur les points suivants :

■ **l'information à XLHabitat des délais programmés et spécifiques** : afin de fournir une information de qualité aux locataires, les prestataires devront communiquer leurs contraintes permettant d'appréhender les délais d'intervention (délais d'approvisionnement, plan de charge, difficultés temporaires...),

■ **la communication et le respect des rendez-vous et des délais d'intervention** : en particulier, les prestataires s'engagent, en cas de retard, à informer les locataires et à définir, le cas échéant, de nouvelles modalités d'intervention,

■ **l'information des locataires**, claire et simple sur les travaux à réaliser et les éventuelles gênes occasionnées (bruit, poussière...),

■ à l'issue de l'intervention, **la vérification de la propreté** de la zone d'intervention et **l'information aux locataires** des actions menées et de l'effectivité ou pas de la réparation.

4/ Les remontées d'informations vers XLHabitat

Afin de s'inscrire dans notre démarche qualité de service, les prestataires s'engagent à échanger avec les services d'XLHabitat, en particulier sur les points suivants :

■ **le planning des interventions**, pour une meilleure lisibilité de l'avancement du traitement,

■ **les interventions compliquées**, afin de mettre en œuvre des moyens adaptés au traitement de celles-ci,

■ **les interventions réalisées**, au plus tard dans les **48h ouvrables**, à l'issue de celles-ci.

5/ Les délais de facturation

Les prestataires s'engagent à émettre leurs factures en continu afin de permettre à XLHabitat de respecter ses engagements de délais de paiement.

6/ L'évaluation de la prestation et l'analyse des insatisfactions

Les prestataires s'engagent à prendre en compte, et participer avec XLHabitat, à l'analyse de l'évaluation de la qualité perçue par les locataires, dans un souci d'amélioration continue de la qualité :

■ **remarques des locataires** ou de leurs représentants,

■ **enquêtes de satisfaction**,

■ **évaluations périodiques** partagées en CCL.



Les engagements du **locataire** et des **associations de locataires**

1/ Le respect du rendez-vous

Le locataire s'engage à être présent au rendez-vous convenu avec le prestataire. En cas d'empêchement ou de retard, le locataire s'engage à prévenir le prestataire ou, à défaut, les services d'XLHabitat (leur référent de proximité) pour définir, le cas échéant, de nouvelles modalités d'intervention.



2/ La tenue – Le comportement

Le locataire s'engage à préparer son logement pour le prestataire devant intervenir, à savoir rendre les zones d'intervention accessibles et propres.

Le locataire s'engage à faire preuve de courtoisie, de respect et de neutralité dans ses propos.

3/ L'évaluation de la qualité perçue des prestations

Le locataire s'engage à informer les services d'XLHabitat de toute difficulté ou insatisfaction rencontrée pour la réalisation de l'intervention. Ces situations feront alors l'objet d'une analyse spécifique dans le but d'améliorer la qualité de service proposée.

Les associations de locataires s'engagent à inciter les locataires à répondre aux évaluations (enquêtes de satisfaction) de la prestation et à l'analyse des insatisfactions.

4/ La diffusion de la charte

Les associations de locataires s'engagent à promouvoir cette charte d'engagement et les travaux du Conseil de Concertation Locative auprès des locataires :

- **évaluations** périodiques des prestataires,
- **partage** des cahiers des charges des marchés,
- **association** à la définition des critères de sélection de certains prestataires (charges récupérables en particulier),
- **constitution** de groupes de travail thématiques portant sur la qualité de service...

