

Les Engagements de CISN Résidences locatives

1 | SATISFACTION CLIENT

CISN Résidences locatives s'engage à mettre les moyens pour garantir la bonne réalisation du travail du prestataire dans les délais de dépannage prévus aux contrats ou au marché :

- Pour les interventions nécessitant l'accès aux logements, la liste des adresses des logements sera transmise au prestataire avec mise à jour si nécessaire (sous format excel avec année de construction, présence avérée ou non d'amiante)
- Dans le cadre d'interventions ponctuelles nécessitant l'accès au logement, les coordonnées téléphoniques et email du locataire seront fournies avec son accord dès que CISN Résidences Locatives en disposera
- Il fournira un moyen d'accès aux immeubles (badge ou autre).

CISN Résidences locatives s'engage à s'organiser en interne pour mettre en place des contrôles contradictoires et aléatoires avec le Prestataire

CISN Résidences locatives s'engage à communiquer les retours de ses clients sur les prestations réalisées :

- Il suivra la qualité de la réalisation perçue par le locataire et communiquera au prestataire les résultats de l'enquête de satisfaction à minima 1 fois/ trimestre.
- Il accompagnera le prestataire pour l'amélioration de ses interventions en analysant avec lui les réclamations des locataires.

2 | RESPECT

CISN Résidences locatives s'engage à respecter des valeurs éthiques :

- En s'opposant à toute forme de corruption
- En luttant contre toute forme de conflits d'intérêts

CISN Résidences locatives s'engage à mettre en place les outils et les procédures pour payer les factures de ses prestataires dans les délais prévus au marché et dans le respect du cadre légal

CISN Résidences locatives s'engage pour le développement durable de notre planète :

- Il tiendra compte, dans tous ses process, de l'impact sur l'environnement
- Il innovera afin de réduire l'empreinte carbone et les charges des habitants

3 | PROFESSIONNALISME

CISN Résidences locatives s'engage à bien définir les besoins, notamment sur les exigences concernant les travaux :

- Il s'efforcera de fournir une information précise sur la nature des travaux à réaliser
- Il mettra à disposition l'ensemble des diagnostics obligatoires

CISN Résidences locatives s'engage à respecter les principes inhérents à la RGPD :

- Il communiquera au prestataire les seules données nécessaires à la réalisation de la prestation
- Il veillera à ce que le prestataire détruise toutes les données des locataires à caractère personnel, dans le délai contractuel après la fin de l'intervention

CISN Résidences locatives s'engage dans la démarche Quali'hm pour une meilleure qualité de service :

- Il inscrira ses actions dans une démarche d'amélioration continue de la qualité
- Il veillera à maintenir le locataire au centre de ses préoccupations et de celles de ses prestataires
- Il définira clairement des priorités et des indicateurs pour permettre un pilotage et un suivi plus rigoureux des projets et des réponses apportées aux locataires

4 | ESPRIT DE PARTENARIAT

CISN Résidences locatives s'engage à soutenir le prestataire dans ses interventions :

- Il respectera le principe de neutralité pour préserver l'image du prestataire
- Il rappellera aux locataires, si nécessaire, de faire preuve de politesse et de courtoisie à l'égard des prestataires
- Il informera au préalable le prestataire de toute difficulté technique potentielle, et l'accompagnera sur site si le contexte exceptionnel le justifie

CISN Résidences locatives s'engage à faciliter l'intervention du prestataire dans ses résidences :

- Il désignera, selon le territoire et la nature des travaux un référent nommé (chargé de secteur et/ou conducteur d'opération) pour être le contact privilégié du prestataire sur le terrain.
- Il communiquera à l'ensemble de son personnel, une information précise sur les conditions du marché et sur le contenu de cette charte, pour une mise en œuvre et une application effectives et durables des principes énoncés.

CISN Résidences locatives s'engage à répondre, de manière réactive, à toutes les demandes écrites des prestataires

- Il interviendra auprès des locataires ayant des comportements inadéquats ou des problèmes d'hygiène repérés par le prestataire

1 | SATISFACTION CLIENT

Le prestataire s'engage à mettre en place une équipe d'intervenants adaptée aux clauses du marché tant au niveau des délais que de la qualité des interventions :

- Il fournira à ses techniciens le matériel, l'outillage et les pièces adaptées et en stock suffisant pour assurer les dépannages dans les délais prévus
- Il assurera un approvisionnement régulier pour éviter toute rupture de stock
- Il formera ses équipes pour assurer les prestations dans le respect des règles de l'art, en minimisant les interventions multiples pour une même affaire
- Il réalisera ses interventions dans la préservation de l'existant et en veillant à préserver la sécurité des occupants au sein du logement et dans les parties communes
- Il veillera à limiter les nuisances de quelque nature que ce soit et veillera à ce que son personnel respecte le lieu d'intervention (propreté du logement et des parties communes)
- Il assurera un rôle de conseil auprès du locataire lors de l'intervention pour l'entretien de l'équipement concerné.

Le prestataire s'engage à s'organiser en interne pour mettre en place des contrôles contradictoire et aléatoire avec CISN Résidences Locatives

Le prestataire s'engage à suivre la qualité de la réalisation perçue par les locataires :

- Il veillera à la stabilité de ses équipes pour garantir et pérenniser la qualité du service rendu aux locataires
- Il mobilisera ses équipes sur la satisfaction des locataires en réalisant éventuellement une enquête suite à la réalisation de la prestation.
- Il communiquera à CISN Résidences Locatives, les résultats de cette enquête à minima 1 fois/ trimestre.
- Il organisera la mise en œuvre des actions correctives sur les dysfonctionnements constatés (Rdv non honorés, absence de communication préalable à l'intervention, ...)

2 | RESPECT

Le prestataire s'engage dans ses relations avec CISN Résidences Locatives à :

- Respecter la réglementation en vigueur vis-à-vis des commandes et de la sous-traitance
- Respecter le cadre réglementaire et le DTU (Document Technique Unifié) en vigueur
- Mener ses activités de façon intègre et loyale et lutter contre toute forme de corruption et travail illégal
- S'assurer de la bonne organisation des travaux et de la propreté du logement à la fin du chantier, dans un contexte de co-activité ou en succession d'autres corps d'état

Le prestataire s'engage à facturer en justifiant de la bonne réalisation de l'intervention par un quitus (rythme défini selon les termes du marché)

Le prestataire s'engage pour le développement durable de notre planète :

- Dans le cadre de ses activités, il prendra des mesures concrètes afin de limiter l'impact sur l'environnement : tri des déchets, gestion de la flotte automobile, dématérialisation des documents...
- Il veillera à intégrer des critères environnementaux dans le choix de ses fournisseurs et à s'approvisionner en matériaux de qualité fabriqués ou distribués localement et favorisera les circuits courts
- Il veillera à privilégier l'harmonisation du matériel et des composants déjà présents sur les sites

Les Engagements des Prestataires

3 | PROFESSIONNALISME

Le prestataire s'engage à pouvoir facilement être identifiable par les locataires (tenue, logo...) et à respecter les règles de courtoisie :

- Il respectera le principe de neutralité pour préserver l'image du bailleur
- Il veillera au respect et à l'écoute du locataire en toute situation
- Il s'assurera que ses techniciens soient irréprochables en terme de savoir-être

Le prestataire s'engage à respecter les principes inhérents à la RGPD

- Il veillera à ne pas utiliser à des fins commerciales les données relatives aux locataires communiquées par CISN Résidences Locatives
- Il veillera à détruire toutes les données des locataires à caractère personnel, dans le délai contractuel après la fin de l'intervention

Le prestataire s'engage à fournir des produits et des services conformes aux normes de qualité et de sécurité requises par la législation en vigueur

4 | ESPRIT DE PARTENARIAT

Le prestataire s'engage à formuler des propositions d'améliorations (sur la base du bilan annuel)

- Il remontera toute prescription technique ayant due ou devant être effectuée.
- Il assurera un rôle de conseil et accompagnera CISN Résidences Locatives dans le cadre de l'assistance à la gestion de parc

Le prestataire s'engage à faciliter l'intervention de ses salariés dans les résidences :

- Il communiquera les coordonnées d'un interlocuteur privilégié (identifié et spécifique selon les tâches) joignable facilement, étant précisé que ce dernier devra systématiquement fournir les coordonnées d'un nouvel interlocuteur en cas d'absence
- Il communiquera à l'ensemble de son personnel, et le cas échéant à ses sous-traitants, une information précise sur les conditions du marché et le contenu de cette charte, pour une mise en œuvre et une application effectives et durables des principes énoncés

Le prestataire s'engage à mettre en place, tout au long de ses relations avec CISN Résidences Locatives, ou en cas de difficultés, une communication afin de définir conjointement des solutions

- Il signalera au bailleur toute situation anormale, dangereuse, inquiétante constatée lors d'une intervention et/ou tout comportement jugé inadapté

Les parties reconnaissent avoir pris connaissance
et accepter les termes de la présente charte dans son intégralité

le vendredi 17 décembre 2021



Charte d'Engagement

dans la relation
CISN Résidences Locatives | Prestataires

To be CISN

"Acteur engagé sur son territoire, le groupe CISN a pour vocation d'accompagner ses clients à chaque étape de leur parcours résidentiel en partenariat étroit avec les porteurs des politiques publiques de l'habitat dans une logique de qualité et avec la volonté d'inscrire son action sur du long terme".

Le Mot de la Directrice, Lise Anne LE HAY

CISN Résidences Locatives est une entreprise engagée sur son territoire. Elle a la volonté de proposer des solutions d'habitat de qualité sur son territoire, et de progresser continuellement en matière de qualité de service à ses clients.

Cette approche s'appuie sur nos valeurs :

- SATISFACTION CLIENT
- RESPECT
- PROFESSIONNALISME
- ESPRIT DE PARTENARIAT

CISN Résidences Locatives a par ailleurs obtenu le label Quali'hlm et mène des actions afin d'améliorer ses prestations, notamment sur les thématiques suivantes :

- La Propreté
- La communication avec ses clients
- Les demandes d'intervention techniques

La présente charte constitue l'un des piliers de la démarche et doit permettre de mettre en œuvre une vraie politique de qualité de service.

CISN Résidences Locatives

13 avenue Barbara 44570 Trignac
Tél. 02 40 22 95 50
contact.ed@groupeciscn.fr
ciscn.immo



ciscn.immo

S.A. H.L.M. au capital de 719 901 € 006 380
158 B R.C.S. Saint-Nazaire
SIRET 006 380 158 00045code A.P.E. 6820 A
C.C.P. Nantes 869-83 FN° FR58006380158

