

CHARTRE QUALITÉ DE SERVICE

ICF Habitat poursuit une démarche d'amélioration continue dans les relations avec ses prestataires. Le respect des principes de qualité énoncés dans cette charte est un élément essentiel pour garantir la bonne exécution du marché. En tant que titulaire du marché, vous vous engagez donc à les respecter.

NOS VALEURS

Créer le lien

Nous tissons des liens de proximité pour favoriser le bien vivre ensemble et pour mieux répondre aux besoins de nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires.

Partager pour progresser

En apprenant les uns des autres, en s'appuyant sur nos savoirs, nos qualités et nos engagements, nous favorisons l'amélioration en continue.

Œuvrer pour la qualité

Nous apportons une attention particulière à la notion de qualité en interne et en externe, dans l'amélioration du cadre de vie et dans la satisfaction des clients. Nous participons à l'écoconstruction des territoires.



LES PRINCIPES DE QUALITÉ

COMMUNICATION

Le titulaire s'engage à :

- assurer une **mission de conseil auprès d'ICF Habitat et des locataires**, le cas échéant, notamment en termes de moyens à mettre en œuvre ;
- faire **preuve de courtoisie en toutes circonstances**, que ce soit lors d'échanges écrits ou oraux et auprès des locataires ;
- **faire preuve de discrétion lors d'interventions**, que ce soit dans les parties communes des résidences ou les parties privatives.

ICF Habitat s'engage à **faire preuve de transparence** dans sa relation avec ses prestataires en maintenant un dialogue constant et courtois.

AMÉLIORATION & PROGRESSION

Le titulaire s'engage à **vérifier de manière régulière que les prestations correspondent aux attentes d'ICF Habitat et à tenir compte des remarques d'ICF Habitat** pour améliorer de façon continue les services proposés.

ICF Habitat s'engage **au respect des délais de paiement prévus au marché** dès lors que les prestations sont réceptionnées sans réserve.

QUALITÉ

Le titulaire s'engage à :

- assurer **une qualité de service optimum en adéquation** avec le cahier des charges et une communication fluide et régulière ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de **faire preuve d'efficacité dans la réalisation de ses missions**, que ce soit en termes de qualité ou de temps ;
- mettre au service d'ICF Habitat un **personnel qualifié et compétent** afin de répondre au niveau de qualité attendue ;
- **assurer la continuité de la prestation** et à proposer une solution de remplacement en cas d'impossibilité ;
- **effectuer les prestations** de manière à maintenir le chantier et/ou le logement propre après chaque intervention.

ICF Habitat s'engage à **communiquer au prestataire** l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne réalisation de ses prestations.

Signature

(Précédée de la mention « lu et approuvé »)