

# Entre vous et nous...

La charte des valeurs partagées par

*Alliade Habitat, ses locataires et ses fournisseurs*





# COMMUNICATION, RESPECT ET COURTOISIE

Être partenaires, bien travailler ensemble, c'est d'abord se comprendre, savoir communiquer et identifier ce qui est important pour l'autre. C'est ensuite pouvoir se faire confiance.

## ALLIADE HABITAT s'engage à .....

- Désigner un interlocuteur dédié à la relation avec l'entreprise.
- Communiquer toutes les informations utiles au fournisseur, permettant une prise de rendez-vous facile avec les locataires (coordonnées locataires à jour, ...).
- Demander aux Gardiens de faciliter l'accès des fournisseurs aux résidences.
- Echanger avec les fournisseurs (au moins 1 fois par an) sur les évolutions des activités et besoins.

## LE FOURNISSEUR s'engage à .....

- Désigner un interlocuteur dédié à la relation avec Alliage Habitat.
- Informer Alliage Habitat du dépassement de délais en précisant le nouveau planning d'intervention.
- Informer le Gardien lorsqu'il intervient sur une résidence et répondre à ses questions.

## LE LOCATAIRE s'engage à .....

- Faciliter l'accès aux entreprises intervenant dans son logement (horaires, respect des rendez-vous).





# QUALITÉ ET RESPECT DES DÉLAIS

Un travail de bonne qualité réalisé dans les délais attendus, avec des coûts maîtrisés, c'est un locataire satisfait, un fournisseur dont la valeur est reconnue, un bailleur dont le patrimoine est bien entretenu.

## ALLIADE HABITAT s'engage à

- Définir avec précision le travail attendu en termes de qualité et de délais.
- Évaluer et suivre la qualité du travail de ses fournisseurs et refuser un travail mal fait.
- Organiser des rencontres de partage de connaissances et de bonnes pratiques entre les fournisseurs et les équipes d'Alliade Habitat.
- Régler les factures dans les délais convenus.

## LE FOURNISSEUR s'engage à

- Employer du personnel qualifié et à mettre en place une organisation qui permet de maîtriser les délais.
- Conseiller sur les préconisations de travaux en faisant connaître les produits et procédés qui peuvent améliorer la qualité des prestations.
- Répondre rapidement et efficacement aux sollicitations d'Alliade Habitat pour des interventions dans les logements :
  - fixer les rendez-vous sur une plage de 4 heures ;
  - informer le locataire à l'avance, en cas de report ;
  - déposer un avis de passage (avec copie à Alliade Habitat) si le locataire est absent.

## LE LOCATAIRE s'engage à

- Avertir le plus rapidement possible le fournisseur en cas d'impossibilité à honorer le rendez-vous.





# SÉCURITÉ

Parce que notre intégrité physique est notre bien le plus précieux, la sécurité des locataires et des travailleurs lors de travaux est primordiale et doit faire l'objet d'une vigilance importante.

## ALLIADE HABITAT s'engage à

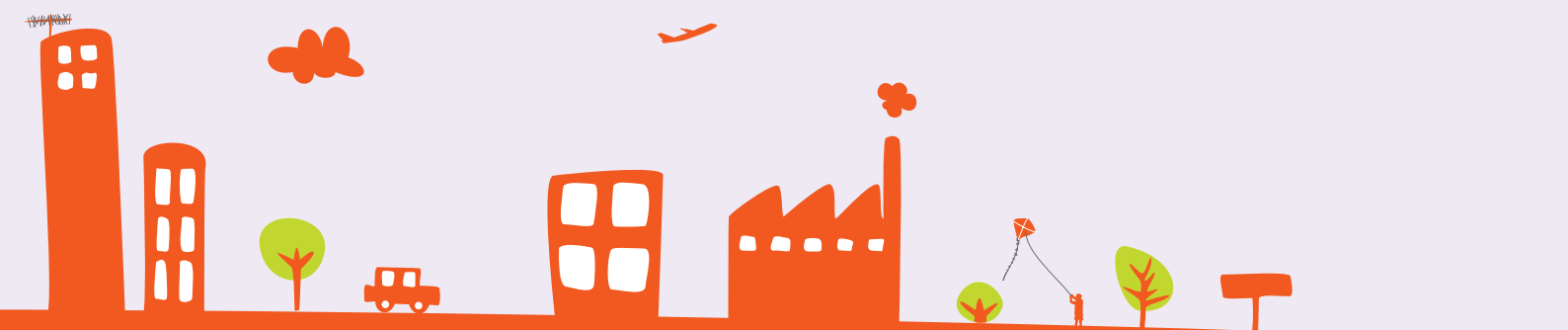
- Mettre en place des plans de prévention des risques et vérifier les dispositions prises par les entreprises.
- Vérifier que le fournisseur est à jour de ses obligations réglementaires et en particulier au niveau des assurances.
- Réaliser ponctuellement des contrôles des cartes d'identification professionnelle des travailleurs présents sur les chantiers.
- Sanctionner sévèrement la sous-traitance non autorisée qui génère des risques.
- Contraindre par voie légale les locataires qui ne donnent pas accès à leurs logements (et mettent ainsi en péril la sécurité de leurs voisins) à ouvrir leur porte pour les visites d'entretien des installations gaz.

## LE FOURNISSEUR s'engage à

- Être en règle de ses obligations d'assurance et employer des travailleurs en situation légale.
- Ne pas sous-traiter sans accord préalable d'Alliade Habitat.
- Remettre à ses collaborateurs une carte d'identification avec photo prouvant leur appartenance à l'entreprise.
- Respecter les règles de sécurité, former son personnel à la sécurité et le doter d'équipements de protection individuels adaptés au travail à réaliser.

## LE LOCATAIRE s'engage à

- Avoir une assurance Multirisques Habitation à jour de cotisations.
- Se conformer aux règles de sécurité qui lui seront données lors de la réalisation de travaux.
- Donner rapidement l'accès à son logement, tout particulièrement pour les visites d'entretien qui concernent la sécurité (chaudières, installations gaz, électricité, ...).





## PROPRETÉ

Un chantier propre c'est un chantier qui limite la nuisance imposée aux locataires et donne une image positive du fournisseur et de la résidence.

### ALLIADE HABITAT s'engage à .....

- Mettre en œuvre une démarche « chantiers propres » et inclure des clauses sur la propreté des chantiers dans ses marchés.
- Mettre à disposition les fluides (eau et électricité) pour permettre le nettoyage des lieux.

### LE FOURNISSEUR s'engage à .....

- **Limiter les nuisances** : les éviter lorsqu'on le peut et toujours limiter le bruit, les salissures, ... Et dans tous les cas réduire la durée de ces nuisances inévitables par une organisation rigoureuse.
- **Évacuer les déchets** au fur et à mesure en respectant les règles de tri et de mise en décharges.
- **Ne pas utiliser les ascenseurs comme monte-charges** et mettre en place les moyens de levage appropriés.
- **Équiper ses collaborateurs du matériel nécessaire** au nettoyage du lieu d'intervention.
- **Nettoyer les lieux d'interventions et les laisser propres.**

### LE LOCATAIRE s'engage à .....

- **Organiser et dégager l'espace nécessaire** dans son logement avant l'intervention des entreprises.





# ENVIRONNEMENT

limiter les nuisances causées à l'environnement et préserver les ressources de la planète ne sont pas que de grandes idées, nous pouvons contribuer à cet effort dans nos actes quotidiens.

## ALLIADE HABITAT s'engage à .....

- Prendre en compte le critère environnemental dans les critères de notation des attributions des marchés.
- Favoriser les techniques innovantes du point de vue environnemental et en particulier permettant d'économiser de l'énergie.
- Fournir des consignes précises et détaillées pour utiliser les équipements innovants

## LE FOURNISSEUR s'engage à .....

- Rechercher des techniques permettant de limiter le recours aux produits toxiques.
- Utiliser de préférence des matériaux respectant l'environnement.

## LE LOCATAIRE s'engage à .....

- Utiliser les équipements mis en place en suivant les consignes d'utilisation.

