

# Charte d'engagement

pour la qualité de service  
dans l'entretien et l'amélioration de notre parc



## Le prestataire

de Val Touraine Habitat, s'engage à...

Respecter les **délais d'intervention**  
et les **horaires** de RDV.

« Je sais que l'on m'attend avec impatience. »

Soigner la **qualité** et la finition des travaux,  
nettoyer son chantier quand il part.

« Les petits détails font la différence. »

**Valoriser** son travail en **expliquant**  
aux locataires et garder à l'esprit qu'il  
représente aussi Val Touraine Habitat.

« On peut compter sur moi. »

Penser à envoyer ses **factures en temps**  
et en **heure**.

« Pour permettre un règlement plus rapide. »



## Le bailleur

Val Touraine Habitat, s'engage à...

**Inform**er les locataires sur les travaux et  
interventions à venir et en **assurer le suivi**.

« Un locataire qui n'a pas besoin de rappeler  
est un locataire satisfait. »

Être précis quand il **missionne un prestataire**  
(délai de réalisation, détail de la prestation,  
localisation, contact du locataire...).

« C'est la clé d'une intervention réussie dès  
le premier passage. »

**Favoriser l'accès** des prestataires aux  
logements et aux parties communes.

« Si l'entreprise a besoin, je suis à ses côtés. »

Respecter les **délais de paiement** des  
factures.

« Payer nos entreprises en temps et heure,  
c'est essentiel pour elles. »



## Le locataire

de Val Touraine Habitat, s'engage à...

**Être présent** au moment du RDV.

« Personne n'aime que l'on lui pose un lapin. »

**Préparer** son logement... et accueillir  
le prestataire.

« Je déplace les objets et les meubles qui  
pourraient gêner l'intervention de l'entreprise. »

**Inform**er Val Touraine Habitat des  
problèmes rencontrés.

« Personne d'autre que moi ne peut le savoir. »

Pour toute autre intervention que celle  
prévue, **contacter** Val Touraine Habitat.

« L'entreprise est là pour une mission bien  
précise. »