



Qualibail®

**Des engagements
au service de la qualité**



Retrouvez
nos engagements
dans leur intégralité
sur www.orvitis.fr



Orvitis est certifié Qualibail® par l'Afnor (Association Française de Normalisation) depuis le 13 décembre 2019 pour ses activités de gestion locative. Le référentiel Qualibail, c'est 6 engagements déclinés en actions ou dispositions d'organisation et de suivi, pour garantir un service de qualité depuis l'entrée dans le logement jusqu'au départ du locataire.

ENGAGEMENT N°1

Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

Nous vous communiquons les règles et critères d'attribution des logements et nous vous conseillons pour vos démarches de recherche de logement.

Nous vous communiquons l'offre de logements disponibles sur notre site internet.

Nous accusons réception de votre demande de logement – formulaire papier – sous 8 jours.

Nous vous proposons un entretien (physique ou téléphonique) pour connaître au mieux vos attentes et vos besoins, avant la présentation de votre candidature à la Commission d'Attribution de Logements (CAL).

Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la CAL.

Nous vous proposons de compléter en ligne votre dossier de demande d'aide au logement et de le transmettre à la Caisse d'Allocations Familiales.

ENGAGEMENT N°2

Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.

Nous avons contrôlé que les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité, de gaz ainsi que les détecteurs de fumée et les garde-corps éventuels ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.

Nous avons changé les cylindres de votre porte d'entrée et éventuellement de votre garage.

Nous vous offrons des ampoules basse-consommation ou LED, selon votre logement.

Nous avons installé des équipements hydro-économiques ont été installés sur votre évier, votre lavabo et sur la douche.

ENGAGEMENT N°3

Assurer le bon déroulement de votre location

Nous vous proposons un entretien de courtoisie dans les 6 semaines suivant votre installation.

Nous vous remettons et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : guide du locataire et guide éco-gestes.

Nous vous communiquons sur notre site internet :

- le nom des administrateurs locataires qui vous représentent,
- le plan de concertation locative,
- les coordonnées locales de vos associations de locataires,
- le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation.

Toute insatisfaction écrite concernant des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... est enregistrée dans notre logiciel et fait l'objet d'une réponse dans les 8 jours sous forme d'une réponse définitive ou à défaut un accusé de réception personnalisé.

Les courriers portant sur les troubles de voisinage font l'objet d'un accusé de réception dans les 8 jours.

ENGAGEMENT N°4

Traiter vos demandes d'intervention technique

Pendant les heures d'ouverture de nos bureaux, nous prenons en compte vos demandes d'intervention technique :

- sans délai si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours pour les anomalies graves,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes.

Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

Les rendez-vous pour les interventions techniques convenus avec vous ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure).

Vous êtes prévenus en cas de retard de plus de 15 minutes. Nous vous communiquons le numéro d'appel de service d'urgence technique pour nous joindre quand nos bureaux sont fermés : 0810 021 000 (Service 0,06€/mn + prix appel).

ENGAGEMENT N°5

Vous informer, évaluer les interventions effectuées

Les prestataires qui interviennent dans votre immeuble ont fait l'objet d'une sélection.

Nos personnels et ceux de nos prestataires sont identifiables (carte professionnelle, tenue, attestation...).

Nos personnels et nos prestataires laissent leur chantier propre lorsqu'ils interviennent dans votre logement, ou dans votre immeuble.

Nous affichons le planning et les fréquences de prestations de nettoyage des parties communes dans l'immeuble et d'entretien des abords.

Nous contrôlons régulièrement les prestations effectuées et en cas de non-conformité, nous mettons en place une action corrective.

Nous nous assurons que les produits utilisés pour le nettoyage bénéficient d'un label écologique.

Nous vous informons au moins 8 jours à l'avance des travaux programmés dans votre immeuble (hors dépannages).

ENGAGEMENT N°6

Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Nous vous contactons dans les 20 jours à réception d'une demande écrite d'échange ou d'adaptation de votre logement.

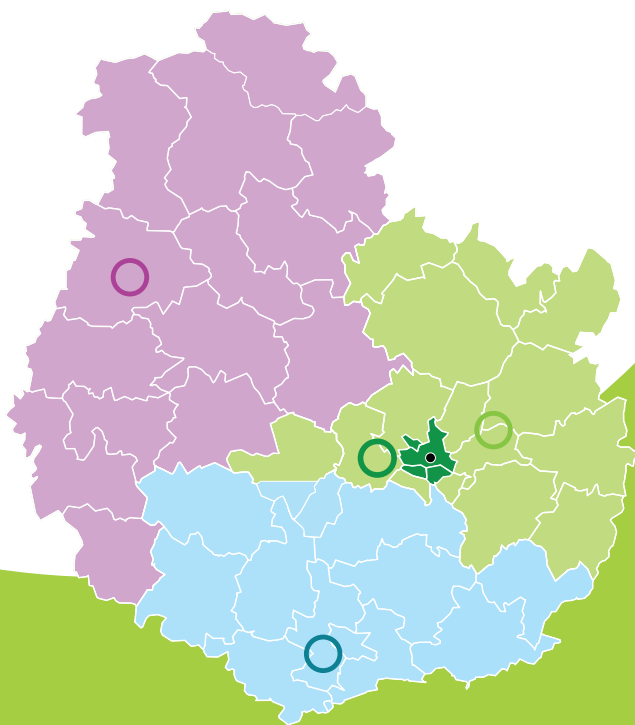
À la réception de votre congé, nous vous proposons un rendez-vous pour une visite conseil avant état des lieux, afin de vous informer de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état du logement restant à votre charge.

Nous vous informons sur notre site internet de nos logements en accession ou en location-accession.

Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.

24h/24
7j/7





Des services proches de vous



Agence Urbaine

6, rue de la Fontaine du Mail - CHENÔVE

Agence Est Côte-d'Or

5, rue Henri-Marc - CHEVIGNY-SAINT-SAUVEUR

Agence Haute Côte-d'Or

5, rue des Ordonnances - MONTBARD

Agence Sud Côte-d'Or

1A, rue Marie-Noël - BEAUNE

Agence République

10, place de la République - DIJON

Orvitis
en Côte-d'Or

Office Public de l'Habitat
de la Côte-d'Or

17, boulevard Voltaire

BP 90104

21001 DIJON Cedex

www.orvitis.fr

0 810 021 000

Service 0,06 € / mn
+ prix appel