

La Renaissance Immobilière Châlonnaise est certifiée Qualibail depuis le 5 décembre 2007 ! Parce que la satisfaction de nos clients est notre motivation !

Mais qu'est ce que la certification Qualibail ?

C'est une distinction nationale délivrée par l'AFAQ AFNOR qui atteste du niveau des services rendus aux clients de la RIC, en matière de confort, sécurité, accueil, conseil et information.

Pourquoi cette certification qualité ?

La RIC souhaite que soit officiellement reconnue la qualité du service qu'elle offre à ses locataires, sur la base de critères objectifs, et par une mesure continue auprès de ses clients.

Comment les locataires sont-ils interrogés ?

Par le biais d'enquêtes écrites réalisées lors de l'entrée et la sortie du logement, ou une enquête téléphonique conduite par un organisme extérieur à la RIC, gage d'une analyse impartiale, suite à une intervention technique réalisée dans votre logement.

Et concrètement, quels sont les engagements pris par la RIC en matière de Qualité de service ?

Ils sont au nombre de huit, et conformément au référentiel, ils se déclinent comme suit :

1 - Nous veillons à votre sécurité et à votre confort lors de votre installation



- Nous vous livrons un logement sécurisé
- Nous vous expliquons le fonctionnement des équipements de votre logement
- Nous vous remettons un livret d'accueil et vous aidons à la constitution du dossier APL

2 - Un service d'astreinte est à votre écoute 7 jours / 7

**☎ d'urgence :
06 07 82 55 54**

- Le soir, le week-end et les jours fériés un service d'astreinte vous répond et vous apporte une réponse immédiate si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause

3 - Nous respectons les RDV fixés d'un commun accord avec vous



- Pour les interventions techniques et les visites conseils, nous n'annulons jamais un RDV le jour même et nous vous prévenons de tout retard supérieur à 15 minutes

4 - Nous respectons nos délais d'interventions techniques*



- Dans la journée si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause
- Sous 3 jours en cas d'anomalies graves
- Sous 10 jours en cas d'anomalies courants

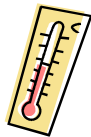
* l'intervention peut consister à prendre RDV, effectuer un constat, prendre des mesures conservatoires ou réaliser les travaux.

5 - Vos attentes sont prises en compte pour l'attribution d'un logement



- Une charte d'attribution précise les règles et critères d'attribution d'un logement
- Un accusé de réception de votre demande vous est systématiquement remis
- Une conseillère vous reçoit systématiquement pour comprendre votre situation et vos souhaits
- Vous êtes informé de la décision de la commission d'attribution dans les 72 heures

6 - Nous mesurons votre satisfaction et agissons pour l'améliorer



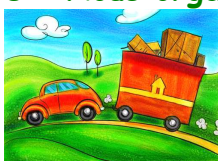
- Le résultat des enquêtes de satisfaction sur nos prestations vous est communiqué une fois par an, ainsi qu'une synthèse des plans d'actions conduits suite à l'analyse des résultats

7 - Notre régie et nos prestataires répondent à des critères de sélection rigoureux



- Les entreprises qui interviennent pour notre compte sont agréées par une commission qui analyse leurs prestations et décide, le cas échéant, de mettre en place des actions correctives
- Moins de 10% de nos interventions sont réalisées par des entreprises non agréées

8 - Nous organisons votre départ sans surprise



- Une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations ou remise en état de votre logement
- Nous acceptons un préavis de départ inférieur au délai contractuel si cela vous arrange et qu'un nouveau locataire entre dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.