

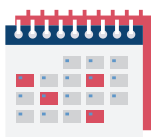


Habellis 

Groupe ActionLogement

SYNTHÈSE DE PRESTATIONS

ASTREINTE



DATE DE PRISE D'EFFET
01/04/2023

DATE DE FIN
31/03/2026



OBJET DU MARCHÉ

Mise en place d'un service d'astreinte de gestion et de traitement des appels téléphoniques des clients durant les fermetures des bureaux Habellis (7J/7 et 365J/365) au 03 80 68 02 63.

PLAGES HORAIRES PENDANT LES HORAIRES DE FERMETURE DES BUREAUX

En semaine :

Du lundi au vendredi de 12h15 à 13h30

Du lundi au jeudi de 17h00 à 9h00

Le week-end :

Du vendredi 16h00 au lundi 9h00

Les jours fériés :

La veille au soir 17h00 jusqu'à la reprise en jours ouvrés 9h00

PLAGES HORAIRES PENDANT LES HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX

Si **besoin temporaire** lié à l'absence de personnel ou lors d'évènements internes le justifiant (réunions, séminaires, fermetures exceptionnelles).



PRESTATIONS GÉNÉRALES

- Le **traitement des appels** selon la procédure Habellis,
- L'**enregistrement sur support informatique** et report aux agences concernées des **appels non urgents** selon procédure Habellis,
- L'**appel des prestataires référencés** et sous contrat avec Habellis pour interventions,
- L'**enregistrement des conversations téléphoniques**,
- Pour toutes **autres demandes** sortant du cadre de leur mission, **enregistrement de la demande** et transfert de celle-ci au(x) service(s), agence(s), collaborateur(s) concerné(s), selon procédure Habellis,
- L'**assurance de la bonne réalisation des prestations** et de la **clôture des rapports d'intervention** de la part des prestataires référencés (cf. listing Habellis)
- **Un compte rendu des actions est réalisé et diffusé aux collaborateurs** des directions départementales concernées à la fin de chaque permanence,
- Le **rappel** des prestataires pour **obtention d'un compte-rendu**,
- Le **rappel des locataires** selon procédure Habellis,
- Pour le **cas d'urgence de degré 2**, appel du cadre d'astreinte Habellis.

