

Services de maintenance et d'entretien



■ Engie Home Services

Présentation

Dans le cadre de cette démarche de sélection, un prestataire de service a été retenu pour des offres de maintenance, d'installation et de dépannage des systèmes de chauffage et de climatisation adaptées aux besoins des locataires.

Les prestations présentées concernent :

- Le chauffage : chaudière ; pompe à chaleur air/eau, air/air et eau/eau ; chaufferie ; chauffe-eau solaire.
- L'eau chaude sanitaire : chauffe-eau thermodynamique, chauffe-bain, énergies renouvelables (chauffe-eau solaire).
- Les équipements pour la qualité de l'air intérieur : ventilation mécanique contrôlée (VMC) connectée simple flux, double flux et ventilation mécanique contrôlée gaz.
- Les équipements pour la qualité de l'eau : adoucisseur, désembouage, traitement des eaux sanitaire et de chauffage.

Les prestations

Le prestataire sélectionné propose aux bailleurs l'offre de services suivante :

- **L'entretien** garantissant ainsi la sérénité, le confort et la sécurité des locataires.
- **Le dépannage** sur tous les équipements défectueux thermiques présents dans les logements des locataires.
- **Le remplacement** des équipements défectueux, énergivores ou non conformes.
- **La rénovation énergétique** en assurant les travaux et/ou guidant le lancement des travaux.
- **La maintenance multitechnique et multiservice.**
- **Les aides et financements (CEE).**

Les équipes techniques

Le prestataire retenu dispose d'un réseau important d'agences et d'antennes réparties sur tout le territoire. La proximité des équipes permet de bénéficier d'un service personnalisé avec un accueil téléphonique disponible 24 heures sur 24.

Pour optimiser la planification de rendez-vous techniques et sécuriser la relation client, ce prestataire met à disposition différents canaux de communication permettant de faciliter les échanges au quotidien.

La formation

Ce prestataire de services a son propre centre de formation. Les formations sont qualifiantes et répondent aux besoins spécifiques des métiers en matière de sécurité, de qualité et de technicité.

Certification

Pour garantir la qualité de leurs services et être retenues par la Sélection, les sociétés doivent être certifiées :

- **Qualicert** : Une certification attestant d'une qualité de service garantie et constante, d'un contrôle régulier de cette qualité de service et d'un suivi de satisfaction client par des enquêtes de satisfaction régulières.

Pour les diverses activités techniques du bâtiment, les sociétés doivent être certifiées :

- **Qualibat** : Une certification et une qualification pour les entreprises qui exercent une activité dans le domaine de la construction.
- « Professionnel du gaz » (PG) : Une certification et une qualification pour les installateurs d'équipements alimentés au gaz naturel ou au gaz propane.
- **Qualisav** : Une qualification professionnelle pour les entreprises de maintenance et de service après-vente en chauffage gaz et multiservice.

Elles doivent également pouvoir présenter une attestation de capacité permettant d'intervenir sur les fluides frigorigènes, impliquant une organisation adaptée pour respecter les obligations réglementaires, une dotation en outillage spécifique et des intervenants répondant aux exigences d'aptitude définies dans la réglementation

Spécificités

Ce prestataire a mis en place les actions suivantes :

- Un suivi de sa consommation énergétique et de ses émissions de gaz à effet de serre avec :
 - bilan « Gaz à effet de serre » (GES),
 - rapport environnemental annuel,
 - audit énergétique.
- La conduite d'actions pour réduire la consommation des ressources et l'émission des rejets de sa société.
- Actions liées à l'énergie :
 - Travail sur les émissions de GES de sa flotte de véhicules : Des actions de formation sont menées auprès des nouveaux embauchés pour qu'ils adoptent une conduite automobile sûre et économique. Le choix des véhicules est opéré en fonction de plusieurs critères dont la consommation de carburant. Les véhicules sont remplacés avant l'atteinte de 170 000 km.
 - Développement des visioconférences pour réduire le nombre de déplacements.
- Actions liées aux déchets :
 - Organisation du tri dans les agences avec mise à disposition d'emballages homologués, transport et dépôt des déchets dans des centres agréés pour leur traitement et leur valorisation.
 - Gestion administrative et réglementaire globale.

Ce prestataire dispose également d'un atelier de rénovation de pièces de chaudières.

Concernant les produits chimiques, ce prestataire a une démarche visant à en limiter l'utilisation et à privilégier les produits à faible impact sur la santé.

Des actions sont également conduites pour favoriser l'utilisation de produits écolabellisés (papeterie NF Environnement, etc.).