

Certification Qualibail



www.afnor.org

Montpellier, le 10 février 2016

Placer le locataire au cœur de ses préoccupations est l'une des valeurs de Hérault Habitat, Office Public de l'Habitat du département de l'Hérault. Assurer un service de proximité et de qualité est l'un des engagements du Président de Hérault Habitat, Vincent Gaudy, également représentant du Conseil départemental de l'Hérault.

C'est pourquoi en 2014, l'Office s'est engagé dans une démarche de certification Qualibail.

Après plusieurs mois de travail au cours desquels les différents services de Hérault Habitat se sont coordonnés autour d'un objectif commun, la satisfaction de nos locataires, Hérault Habitat a obtenu la certification «Engagement de service selon le référentiel QUALIBAIL REF - 113 version 27/12/2010» par l'organisme certificateur AFNOR.

En 2016, Hérault Habitat est le seul OPH de notre département à détenir cette certification, une reconnaissance supplémentaire de l'engagement et de l'investissement en faveur de nos locataires.

Qu'est-ce que Qualibail ?

Il s'agit d'un référentiel qui établit une liste de critères spécifiques de l'activité de gestion locative de logements.

Ainsi, Hérault Habitat s'engage à respecter les 13 engagements Qualibail :

1. Nous vous accompagnons dans votre demande de logement
2. Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
3. Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
4. Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique
5. Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
6. Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
7. Nous respectons votre emploi du temps
8. Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence
9. Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
10. Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données
11. Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins
12. Nous organisons votre départ sans surprise
13. Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction

«Être certifié par un organisme indépendant est une récompense pour l'ensemble du personnel de l'Office. Hérault Habitat se doit d'assurer un service de proximité et de qualité à l'ensemble de ses locataires, cette certification est une preuve de notre savoir faire» précise Vincent Gaudy, Président de Hérault Habitat.

CONTACT : Tél. 04 67 84 75 77
Email : p.sicard@herault-habitat.fr
Tél. 04 67 84 75 35
Email : v.rodriguez@herault-habitat.fr

www.herault-habitat.com