

## Qualibail Attentes et Résultats

Hérault Habitat s'est lancé dans la démarche Qualibail dans le soucis d'améliorer en permanence la qualité du service rendu à ses locataires. Cette démarche a permis de mettre en exergue les points forts et les points faibles.

Depuis l'obtention du label et de la certification en décembre 2015, des audits internes sont réalisés régulièrement en fonction du référentiel d'engagements de services certifiés Qualibail.

Voici quelques exemples d'engagements :

- Emménagement : mise à disposition d'un logement nettoyé et sécurisé, « prêt à emménager », livret du locataire, aide dans les démarches administratives, disponibilité 24h/24 ...
- Respect de l'environnement : éco-guide, maîtrise des charges du logement, ampoules à basse consommation fournies, économiseurs d'eau...
- Gestions des interventions techniques : maîtrise de la qualité et des délais d'intervention, prestataires agréés, évaluation annuelle de leurs performances, information sur les travaux planifiés...

En 2015, la satisfaction globale de nos locataires étaient évaluée à 85 % \*, à ce jour, les résultats déjà satisfaisants, sont en hausse, les seuils fixés sont dépassés.

Un plan propreté pour les parties communes doit être mis en place afin d'améliorer la qualité des prestations rendues aux locataires et leur garantir un nettoyage de qualité dans toutes les résidences de l'Office.

\* enquête satisfaction locataires

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](http://www.herault-habitat.com)