



### POURQUOI UN LABEL QUALITE ?

L'Office a souhaité s'engager dans cette démarche début 2015. Elle est exigeante car elle nécessite de revoir l'ensemble des processus de travail mais elle est aussi mobilisatrice pour les équipes autour d'un projet commun.

Deux ans après avoir été certifié Qualibail 2, arrive la 3ème version du référentiel Qualibail. La révision du référentiel permet de prendre en compte les nouvelles pratiques et exigences réglementaires et de répondre aux attentes des locataires et des associations de locataires.

C'est pour cette raison, que depuis le début de l'année 2018, les équipes de Val Paris Habitat se mobilisent et mettent tout en œuvre pour appliquer le nouveau référentiel. Certains engagements déjà existants ont été renforcés avec davantage d'actions du bailleur.

L'objectif est l'amélioration continue de la qualité de service auprès de nos locataires. Cette certification est obtenue après un audit annuel réalisé par l'AFNOR (Association Française de NORMALISATION).

### QUALIBAIL C'EST QUOI ?

Ce sont **6 engagements** très concrets qui ponctuent le parcours du locataire de sa demande de logement à son départ.

1. Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
2. Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
3. Assurer le bon déroulement de votre location
4. Traiter vos demandes d'intervention technique
5. Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
6. Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Dans le cadre de son suivi, les équipes de Val Paris Habitat se mobilisent pour à la fois conforter les points forts et travailler sur les points à améliorer.