

Une certification ISO 9001 : 2008,

évolution et maîtrise du service rendu

Gérer près de 7000 logements et 8 Syndicats de copropriétés, dans lesquels vivent près de 14 500 clients répartis sur 47 communes, demande une organisation qui ne laisse pas de place à l'improvisation et dont la pertinence doit être régulièrement évaluée.

C'est le sens de la certification

« ISO 9001 : 2008 »* que Val' Hainaut Habitat a obtenue pour l'ensemble de ses activités regroupées selon trois axes : prestations locatives, vente de logements et syndic de copropriétés.

Cette distinction souligne l'implication quotidienne des équipes de V2H et des entreprises partenaires pour fournir un service rendu de qualité.

En 2010, le Bureau Veritas Certification a renouvelé pour 3 ans la certification ISO 9001 : 2008 de V2H, ce qui confirme la pertinence du système d'organisation mis en place.

Dans cet esprit, afin de garantir une qualité de service et de suivi, Val' Hainaut Habitat a pris des engagements organisés sous l'égide de trois facettes distinctes : bailleur, vendeur et syndic de copropriétés.

Zoom avant sur les engagements affichés par V2H...

* Pourquoi la certification ISO 9001 : 2008 ?

C'est la reconnaissance officielle que V2H a mis en place une organisation qui permet d'évaluer sa capacité à satisfaire les exigences de ses clients, de la réglementation et de l'entreprise elle-même.

Concrètement, cette certification garantit un service dont la qualité est en constante amélioration.

Premier bailleur en France, V2H a été certifié SMEO** en 2010

Cette certification, premier pas sur la route du Développement Durable, valide le système de management de nos opérations de constructions neuves selon certains critères environnementaux (propreté des chantiers, réduction des nuisances, matériaux utilisés, performance énergétique des bâtiments...).

Dans la lignée de la certification ISO 9001 : 2008, elle sera à renouveler tous les 3 ans.

** Système Management Environnemental des Opérations



EN QUALITÉ DE BAILLEUR, lors de votre demande de logement, nous nous engageons à...

- vous accompagner lors de la visite de logement afin de répondre aux éventuelles questions que vous vous poseriez et à vous apporter toutes précisions utiles
- vous contacter pour actualiser votre demande dans le 13^{ème} mois suivant la date de son dépôt si celle-ci n'a pu être satisfaite



EN QUALITÉ DE VENDEUR, nous nous engageons à...

- vous inviter à un entretien personnalisé pour vous informer et répondre à vos questions sur le fonctionnement d'une copropriété avant la signature de votre compromis de vente



pour un développement durable nous nous engageons à...

- obtenir une certification Patrimoine, Habitat et Environnement pour toutes les nouvelles réhabilitations et constructions.



pour votre sécurité, nous nous engageons à...

- développer avec nos fournisseurs un partenariat contractualisé par des chartes qualité
- vérifier les équipements et mesures de sécurité une fois par mois dans les parties communes
- répondre 7j/7 à tout problème technique urgent
- proposer une visite conseil technique dans le mois précédant votre départ



EN QUALITÉ DE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉS, pour votre sécurité, nous nous engageons à...

- vérifier les équipements et mesures de sécurité une fois par mois dans les parties communes
- répondre 7j/7 à tout problème technique urgent concernant les parties communes



à votre écoute, nous nous engageons à...

- satisfaire les demandes de mutation à hauteur de 25% du nombre de logements libérés chaque année
- mesurer régulièrement votre satisfaction
- répondre à vos requêtes écrites sous 21 jours calendaires dans 80% des cas
- prendre en compte tous les conflits de voisinage qui nous sont soumis
- prendre contact avec vous pour solutionner toute difficulté de paiement
- soutenir les actions des Associations de Locataires dans les programmes de V2H
- organiser régulièrement des manifestations avec vous



Pendant les Fêtes de Noël, le concours de dessins se clôture généralement par une après-midi récréative avec les enfants des locataires.



à votre écoute, nous nous engageons à...

- mesurer régulièrement votre satisfaction
- répondre à vos requêtes écrites sous 21 jours calendaires dans 90% des cas
- prendre en compte tous les conflits de voisinage qui nous sont soumis
- prendre contact avec vous pour solutionner toute difficulté de paiement

Résidences Plérard et Liberté sur Valenciennes où se côtoient propriétaires et locataires

