#QualitéDeService

Obtention de la certification Qualibail

Pau Béarn Habitat a obtenu le 19 octobre 2023, la certification Engagement de service Qualibail, référence nationale pour les les activités de gestion locative.

QU'EST-CE QUE QUALIBAIL ?

6 engagements de service

pris par Pau Béarn Habitat qui vous garantissent des prestations de qualité, de votre demande de logement jusqu'à votre départ.

Des engagements renforcés !

- **améliorent votre confort et votre sécurité;**
- **incitent à davantage de vigilance notamment en matière de propreté des logements et des parties communes ;**
- **renforcent la réactivité dans le traitement des demandes d'interventions techniques**
- **intègrent la prise en compte de mesures environnementales**
- **renforcent le dialogue bailleur-locataire**

Pau Béarn Habitat est le seul bailleur des Pyrénées Atlantiques à être certifé Qualibail !!

Retrouvez ci-après quelques exemples des engagements pris !

1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

- Nous vous communiquons nos règles d'attribution
- Avant passage en commission d'attribution des logements, nous vous proposons un entretien pour cerner au mieux vos attentes
- Dès la signature du bail et tout au long du contrat de location, nous vous proposons un accompagnement dans vos démarches administratives liées au logement

2 Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

- Nous avons contrôlé la **propreté de votre logement** avant votre entrée dans les lieux
- Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité, de gaz ainsi que les garde-corps et les détecteurs de fumée ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié
- Nous avons changé les cylindres de votre porte d'entrée
- Nous équipons votre logement d'ampoules basse-consommation

3 Assurer le bon déroulement de votre location

- Nous mettons à votre disposition un livret locataire contenant toutes information utile
- Nous faisons le point dans les 3 mois de votre installation via un entretien de courtoisie
- Vos expressions d'insatisfaction et réclamations écrites concernant des troubles de voisinage sont enregistrées et font l'objet d'un suivi dans un délai défini
- Nous proposons un service de médiation qui peut être sollicité en cas de troubles de voisinage
- Suite au calcul de régularisation de charges locatives, nous réajustons vos provisions au plus près des dépenses réelles de votre résidence

4 Traiter vos demandes d'intervention technique

- Pendant les heures ouvrées, nous agissons et prenons en compte vos demandes d'intervention technique selon des délais imposés
- Nous vous communiquons le numéro d'appel des service d'urgences techniques quand nos bureaux sont fermés

5 Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

- Nos personnels et ceux de nos prestataires sont identifiables
- Nous affichons le planning et les fréquences de nettoyage des parties communes dans votre immeuble
- Les produits utilisés pour le nettoyage bénéficient d'un label écologique

6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

- A la réception de votre congé, nous convenons avec vous d'un rendez-vous pour une visite conseil avant état des lieux
- Nous vous informons sur notre site internet des biens proposés à la vente

Retrouvez ci-après quelques exemples des engagements pris !

1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

- Nous vous communiquons nos règles d'attribution
- Avant passage en commission d'attribution des logements, nous vous proposons un entretien pour cerner au mieux vos attentes
- Nous remplissons en ligne votre dossier de demande d'aide au logement et nous le transmettons directement à la Caisse d'Allocations Familiales

2 Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

- Nous avons contrôlé la **propreté de votre logement**
- Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité, de gaz ainsi que les garde-corps et les détecteurs de fumée ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié
- Nous équipons votre logement d'ampoules basse-consommation

3 Assurer le bon déroulement de votre location

- Nous mettons à votre disposition un livret locataire contenant toutes information utile
- Nous faisons le point dans les 3 mois de votre installation via un entretien de courtoisie
- Vos réclamations écrites et troubles de voisinage sont enregistrées et font l'objet d'un suivi dans des délais définis

4 Traiter vos demandes d'intervention technique

- Pendant les heures ouvrées, nous agissons et prenons en compte vos demandes d'intervention technique selon des délais imposés
- Nous vous communiquons le numéro d'appel des service d'urgences techniques quand nos bureaux sont fermés

5 Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

- Nos personnels et ceux de nos prestataires sont identifiables
- Nous affichons le planning et les fréquences de nettoyage des parties communes dans votre immeuble
- Les produits utilisés pour le nettoyage bénéficient d'un label écologique

6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

- A la réception de votre congé, nous convenons avec vous d'un rendez-vous pour une visite conseil avant état des lieux
- Nous vous informons sur notre site internet des biens proposés à la vente