

XLHabitat admissible au label Quali'Hlm®

Depuis 10 ans, notre credo est l'amélioration continue du service rendu à nos locataires, la modernisation de notre patrimoine, l'écoute et le dialogue avec nos associations de locataires. Les résultats des enquêtes de satisfaction auprès de nos locataires démontrent que nos engagements produisent les effets escomptés (88,9 % de satisfaction en 2019 contre 76 % en 2010). Cependant, ils pointent aussi des axes d'amélioration.

Dans la poursuite de nos actions, XLHabitat a décidé de s'engager dans une démarche de labellisation Quali'Hlm® associant les représentants de locataires.

Plus qu'un logo sur notre papier entête

Quali'Hlm® constitue une approche sur mesure et opérationnelle, une démarche d'amélioration continue et concertée au service des locataires, mais aussi un outil de management pour associer nos équipes.

L'enjeu est de porter, dans la durée, des engagements de service concrets, co-définis et coévalués. Il s'agit pour XLHabitat d'un véritable projet d'entreprise dans lequel chaque collaborateur est inscrit.

Le verdict vient de tomber

Après un an de travail pour constituer notre dossier de candidature (diagnostic de nos pratiques par un auditeur externe et co-construction de plans d'actions avec nos représentants de locataires), notre dossier vient de recevoir un avis favorable. Le comité de labellisation vient de déclarer XLHabitat admissible au label.

Une feuille de route sur 3 ans et 18 plans d'actions d'amélioration à mettre en œuvre, autour de 5 thématiques : la définition, la formalisation et le suivi des objectifs qualité ; l'entrée du locataire dans son nouveau logement ; le traitement des réclamations et des demandes d'intervention ; l'accueil, la communication et l'information du locataire ; la propreté des parties communes et des espaces extérieurs.

Un auditeur agréé mesurera l'avancée des plans d'actions dans un délai de 12 mois pour l'attribution du label.



Quelques chiffres sur XLHabitat

Nombre de logements loués à ce jour : 10 526

Montant moyen d'un loyer en 2020 : 351 €

Nombre de nouveaux logements livrés en 2020 : 168

(223 livraisons prévues ont été reportées en 2021 en conséquence des impacts liés à la crise sanitaire sur nos chantiers en cours).

Nombre de logements réhabilités en 2020 : 408



À propos d'XLHabitat

XLHabitat gère aujourd'hui plus de 10 500 logements répartis sur 139 communes du département.

Au service des politiques locales et intercommunales, XLHabitat conçoit, construit, réhabilite et entretient l'habitat social landais en prenant soin de s'adapter à la diversité des besoins et des territoires.

Contact presse

Christelle Corolleur
05 58 05 31 47
christelle.corolleur@xlhabitat.org

Siège social
953, avenue du Colonel Rozanoff
BP 341
40011 Mont-de-Marsan cedex
Tél. 05 58 05 31 31

xlhabitat.org