

6 engagements au service de la qualité !



Extrait du bilan annuel 2025
QUALIBAIL®

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIBAIL
REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Depuis 2017, Habitats de Haute-Alsace est certifié QUALIBAIL® par l'Afnor pour ses activités de gestion locative.

Le référentiel QUALIBAIL® comprend 6 engagements et 28 sous-engagements qui garantissent un service de qualité depuis l'accueil des demandeurs de logement jusqu'à leur départ. A tous les stades de la vie du locataire, le référentiel QUALIBAIL® garantit la qualité des prestations d'Habitats de Haute-Alsace.

Pour l'Office, cette certification QUALIBAIL® poursuit un triple objectif :

- Améliorer le niveau de service rendu aux clients-locataires,
- Rendre visible auprès des locataires et partenaires notre mobilisation autour de la qualité en créant une relation de confiance,
- Améliorer la performance de l'entreprise, donner du sens à nos actions et créer une véritable culture de service.

Vous retrouverez dans ce document la synthèse des résultats des engagements de service pour l'année 2025 ainsi que les axes d'amélioration prioritaires pour la période 2026-2029.

Engagement n°1

Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

✿ **99%** des demandeurs de logement **ont été informés de l'enregistrement** de leur demande de logement **dans les 10 jours (-)**.

✿ **98,8%** des demandeurs de logement dont le dossier a été présenté en Commission d'Attribution des Logements (CAL) **ont été informés de la décision de la CAL dans les 3 jours (-)**.

Engagement n°2

Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

✿ **99,6%** des logements mis en location ont fait l'objet d'un **contrôle propreté à la remise des clefs (=)**.

✿ **78%** des nouveaux locataires se déclarent **satisfaits de la propreté de leur logement (-)**.

Engagement n°3

Assurer le bon déroulement de votre location

❁ **96,9%** des **réclamations écrites** ont fait l'objet d'une **réponse dans les 8 jours (+)**.

❁ **97,5%** des réclamations écrites concernant des **troubles du voisinage** ont fait l'objet d'un accusé de réception et de la mise en place d'un traitement adapté **dans les 8 jours (-)**.

Engagement n°4

Traiter vos demandes d'intervention technique

❁ **94,9%** des demandes d'interventions techniques pour **les anomalies graves** ont été traitées **sous 3 jours (=)**.

❁ **97,5%** des demandes d'interventions techniques pour **les anomalies courantes** ont été traitées **sous 10 jours (-)**.

Engagement n°5

Vous informer et évaluer les interventions effectués

❁ **95%** des parties communes et abords contrôlés présentaient un état de propreté satisfaisant (+).

❁ **57 %** des locataires interrogés se sont déclarés satisfaits de la propreté des parties communes de leur résidence (-).

❁ **98%** des travaux planifiés ont fait l'objet d'une information préalable au moins 8 jours avant leur démarrage (-).

Engagement n°6

Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

❖ **96,3%** des locataires ayant déposé une demande de mutation ou d'adaptation de leur logement ont été contactés dans les 20 jours (+).

❖ **100%** des locataires ayant déposé une demande d'adaptation de leur logement ont été contactés dans les 20 jours (+).



LES AXES D'AMÉLIORATION 2026-2029

Compte-tenu des résultats et des audits réalisés en 2025, Habitats de Haute-Alsace axera, sur la période 2026-2029, sa stratégie Qualité sur 4 objectifs majeurs :

1. Déployer les actions proposées par les groupes de travail relatifs à **l'amélioration du traitement des réclamations et de la propreté** ;
2. **Renforcer les liens avec les locataires** à travers l'innovation sociale et le développement d'une démarche **de proximité numérique** ;
3. **Répondre aux enjeux du vieillissement** de la population et de nos locataires ;
4. Définir et engager le futur projet d'entreprise autour du thème de la **RSE**.