

6 engagements au service de la qualité !



À tous les stades de votre vie de locataire,
QUALIBAIL® garantit la qualité des prestations
d'Habitats de Haute-Alsace.

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
et évaluer les interventions
effectuées

6 VOUS ACCOMPAGNER
dans votre parcours résidentiel

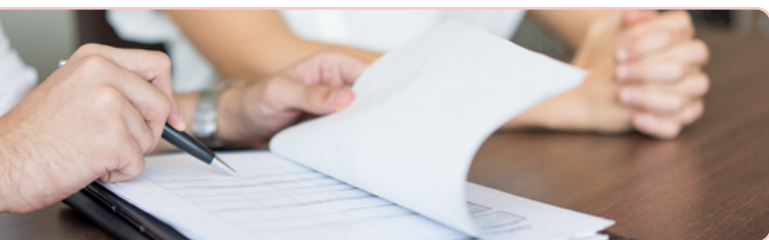
Depuis 2017, Habitats de Haute-Alsace est certifié QUALIBAIL® par l'Afnor pour ses activités de gestion locative.

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 2025-2026.



Engagement n°1

Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

❖ Nous vous communiquons nos règles d'attribution et vous informons sur vos démarches de recherche de logement.

❖ Nous vous communiquons la liste des logements disponibles (en agence et sur notre site internet).

❖ Nous accusons réception de votre demande de logement **sous 8 jours**.

❖ Si vous nous transmettez **directement votre formulaire de demande de logement complet** (en dehors du système partagé d'enregistrement), nous l'enregistrons **sous 10 jours ouvrés**.

❖ Avant le passage en Commission d'Attribution de Logements, nous vous proposons **un entretien physique ou téléphonique** pour mieux connaître vos besoins.

❖ Nous vous informons dans **les 3 jours** de la décision de la Commission d'Attribution du Logements.

❖ De la signature de votre bail jusqu'à la fin de votre location, nous pouvons **vous aider dans vos démarches administratives** (ouverture des droits APL et d'internet, création de votre compte locataire,...)



Engagement n°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.

❖ Les cylindres de serrure de votre porte d'entrée ont **été changés**.

❖ Votre logement est **équipé d'ampoules basse consommation ou LED**, pour réduire votre facture d'électricité.

❖ Pour limiter votre consommation d'eau, **des économiseurs ont été posés** sur votre évier, votre lavabo et votre douche.

❖ Lors de tout remplacement de chasse d'eau, nous installons systématiquement **un modèle à double débit**.



Engagement n°3

Assurer le bon déroulement de votre location

❖ Nous recueillons votre avis dans les **3 mois** suivant votre installation (enquête).

❖ Nous mettons à votre disposition et vous présentons **les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement** (guide du locataire).

❖ Nous communiquons sur notre site internet (hha.fr) :

- **le nom des administrateurs locataires** élus vous représentant ;
- **les coordonnées de vos associations de locataires** ;
- **le nom et coordonnées du médiateur** de la consommation HLM.

❖ **Toute réclamation écrite** (technique, financière, administrative, nettoyage, etc.) est enregistrée dans notre système et traitée dans **un délai de 8 jours**.

Vous pouvez déposer une réclamation :

- Sur **le portail locataires** ;
- **En agence**, directement auprès de nos équipes.

Suite à votre demande, vous recevrez :

- Une **intervention** d'une entreprise, **visite** d'un collaborateur HHA, **commande de travaux...** ou un **refus motivé** ;
- Ou, si le traitement nécessite plus de temps, **un accusé de réception** indiquant **le délai prévu** et **le responsable** de votre dossier.

❖ Les réclamations écrites concernant **des troubles de voisinage** font l'objet d'un accusé de réception dans **les 8 jours**.

En cas de besoin, vous pouvez faire **appel à notre agence pour entamer un processus de médiation**.

❖ Nous réajustons vos provisions de charges **au plus près des dépenses réelles** de votre résidence.



Engagement n°4

Traiter vos demandes d'intervention technique

❖ Pendant les **heures ouvrées**, nous agissons et prenons en compte vos demandes d'intervention technique :

- **immédiatement** si votre sécurité ou celle de vos biens est en jeu ;
- **sous 3 jours** pour les anomalies graves ;
- **sous 10 jours** pour les anomalies courantes ;

et dans les délais propres à **chaque contrat d'entretien**.

❖ Lorsque votre demande d'intervention technique **concerne les parties communes**, l'ensemble des locataires concernés est **informé** de sa prise en compte et de son traitement.

❖ Les rendez-vous pour interventions techniques fixés avec vous **ne peuvent être annulés le jour même**, sauf cas de force majeure. Vous serez **informés** en cas de **retard supérieur à 15 minutes**.

❖ Pour les interventions techniques **en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux**, notre prestataire Alsace Home Service (AHS) **prend le relais**.

Vous pouvez les contacter par téléphone au **08 26 10 56 57**.



Engagement n°5

Vous informer et évaluer les interventions effectués

- ❖ Les prestataires qui interviennent dans votre immeuble ont été **sélectionnés et agréés**.
- ❖ Nos personnels et ceux de nos prestataires **sont identifiables** (carte professionnelle, tenue, attestation, ...).
- ❖ Nos personnels et nos prestataires **laissent leur chantier propre** lorsqu'ils interviennent dans votre hall d'immeuble ou dans votre logement.
- ❖ Nous **affichons le planning et les fréquences du nettoyage des parties communes** dans l'immeuble. En cas de non-conformité, nous mettons en place un plan d'action.
- ❖ Les produits utilisés pour le nettoyage bénéficient d'un **label écologique**.
- ❖ Nous vous informons par affichage au moins **8 jours à l'avance des travaux planifiés** dans votre immeuble (hors dépannages).



Engagement n°6

Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

- ❖ Nous vous contactons dans les **20 jours** en cas de demande écrite d'**échange ou d'adaptation** de votre logement.
- ❖ **À la réception de votre congé**, nous convenons avec vous d'un rendez-vous pour **une visite conseil** avant état des lieux, afin de vous informer **du coût des éventuels travaux** de remise en état restant à votre charge.
- ❖ Nous vous informons sur notre site internet **des biens proposés à la vente**.



Nos biens à vendre



4 agences et 2 antennes de proximité



Agence de Horbourg-Wihr

16 rue de Mulhouse
68180 Horbourg-Wihr

> agence.horbourg@hha.fr
03 89 21 55 70

Antenne du Val d'Argent

75 rue Wilson
68160 Sainte-Marie-Aux-Mines
> antenne.va@hha.fr
03 89 58 72 82



Agence de Guebwiller

3 rue de l'Hôtel de Ville
68500 Guebwiller

> agence.florival@hha.fr
03 89 62 20 70



Agence de Lutterbach

Route de Thann
68460 Lutterbach

> agence.lutterbach@hha.fr
03 89 51 24 30



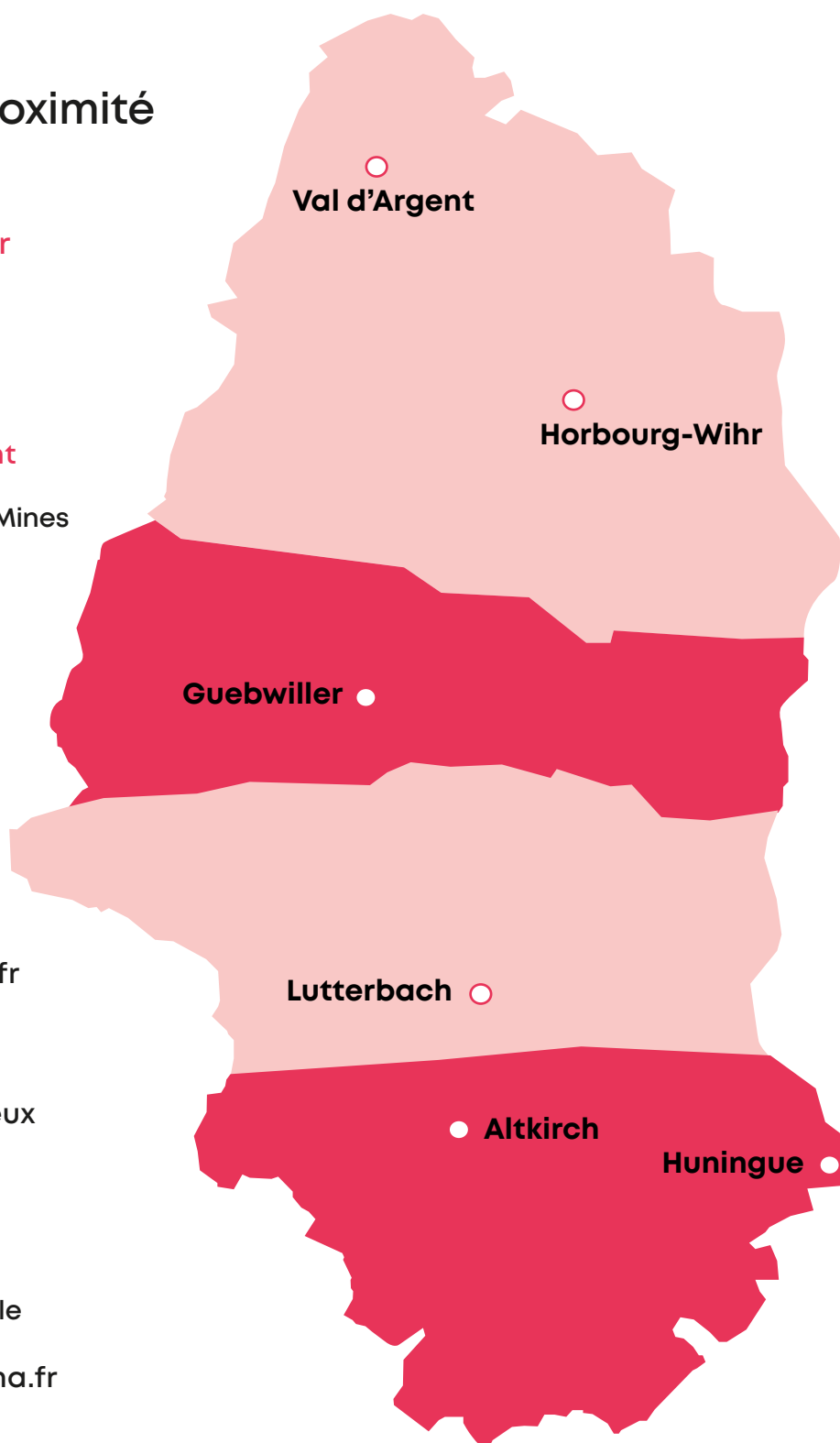
Agence de Huningue

3a rue du Marquis de Puisieux
68332 Huningue

> agence.huningue@hha.fr
03 89 69 65 20

Antenne d'Altkirch

2 rue du Général de Gaulle
68130 Altkirch
> agence.huningue@hha.fr
03 89 69 65 20



Habitats de Haute-Alsace

Office Public de l'Habitat de la Collectivité européenne d'Alsace
73, rue de Morat – BP 10049 – 68001 Colmar Cedex
Tél.: 03 89 22 93 00 contact@hha.fr www.hha.fr

