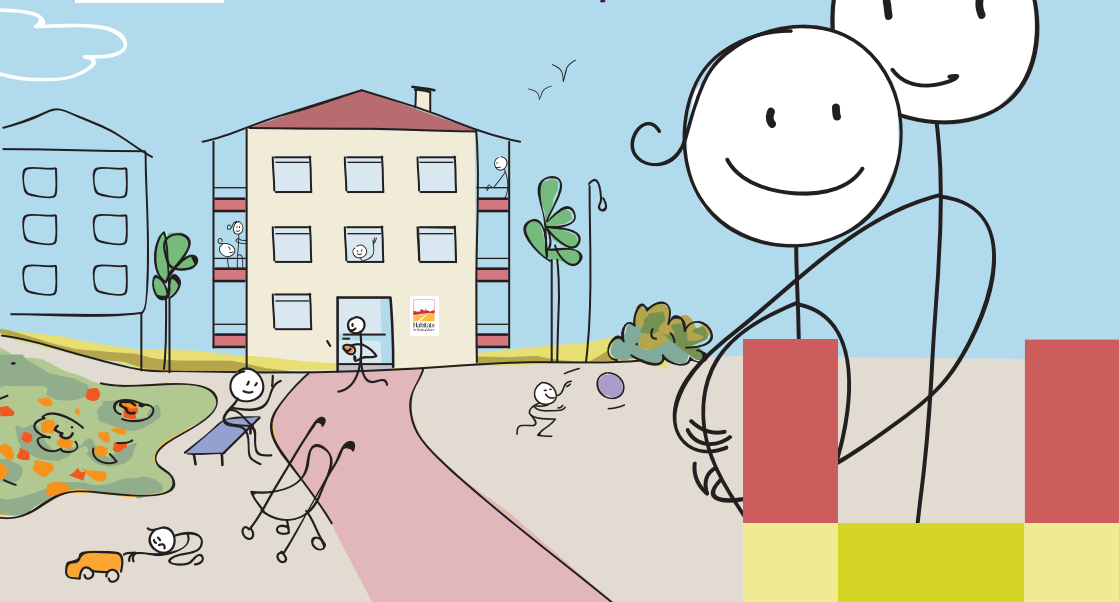




QUALIBAIL®

6 engagements au service de la qualité !



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

**ENGAGEMENT
DE SERVICE**

QUALIBAIL
REF. 113

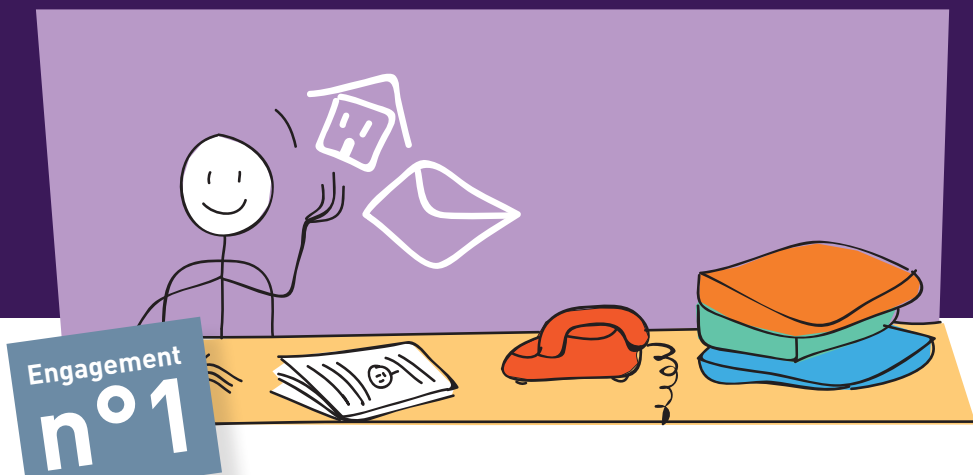
AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Habitats de Haute-Alsace est certifié QUALIBAIL® par l'Afnor pour ses activités de gestion locative. Déclinaison de la norme ISO 9001, le référentiel QUALIBAIL® regroupe 6 engagements concrets ainsi que des dispositions d'organisation qui vous garantissent un service de qualité depuis votre entrée dans le logement jusqu'à votre départ.

A tous les stades de votre vie de locataire, le référentiel QUALIBAIL® garantit la qualité des prestations d'Habitats de Haute-Alsace !

De votre demande de logement jusqu'à votre départ, retrouvez dans ce guide tous nos engagements pour un service de qualité !



Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

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

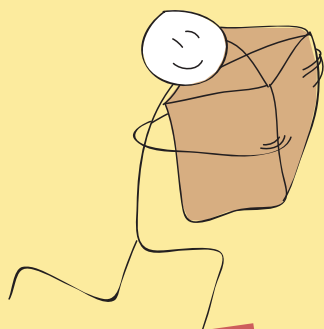
→ Nous vous communiquons la **liste des logements disponibles** (en agence et sur notre site Internet).

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

→ Avant passage en Commission d'Attribution de Logements, nous vous proposons un entretien, physique ou téléphonique, pour cerner au mieux vos attentes.

→ Nous vous informons **dans les trois jours** de la décision de la Commission d'Attribution de Logements.

→ Nous remplissons en ligne votre dossier de **demande d'aide au logement** et nous le transmettons directement à la Caisse d'Allocations Familiales.



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 **cyndres de serrure** de votre porte d'entrée ont été changés.

→ Nous équipons votre logement de **ampoules basse-consommation ou de LED**.

→ Des **équipements hydro-économiques** ont été installés sur votre évier, votre lavabo et sur la douche.



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 : **livret du locataire**.

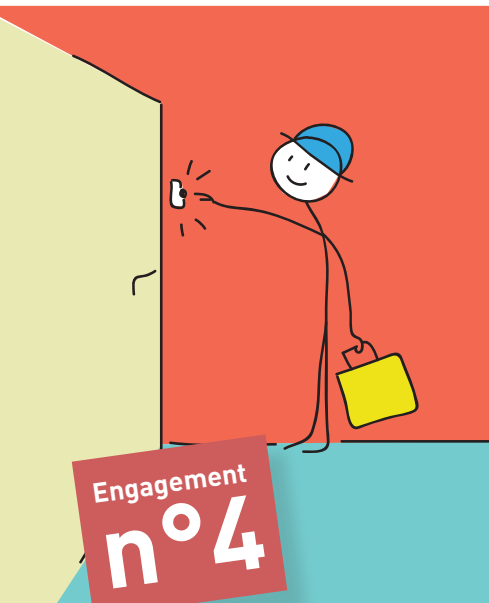
→ Nous vous communiquons **sur notre site internet** :

- le nom des **administrateurs locataires** élus vous représentant
- le **plan de concertation locative**
- les **coordonnées locales de vos associations** de locataires
- le **nom et les coordonnées du médiateur de la consommation Hlm**.

→ Toute **réclamation écrite** concernant des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage,... est enregistrée dans notre système informatique et fait l'objet d'une **réponse dans les 8 jours** sous forme :

- d'éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur de l'Office, proposition de RDV, commande de travaux... Ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

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



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 cause,
- **sous trois jours** pour les anomalies graves,
- **sous 10 jours** pour les anomalies courantes,
- et dans les délais propres à chaque contrat d'entretien.

→ Les **rendez-vous pour les interventions techniques** convenus avec vous, ne peuvent être annulés le jour même (sauf force majeure) et vous êtes prévenus en cas de retard de plus de quinze minutes.

→ Nous vous communiquons le **numéro d'appel de service d'urgences** pour les interventions techniques quand nos bureaux sont fermés (0826 10 56 57).



Vous informer, évaluer les interventions effectuées

→ 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, ...).

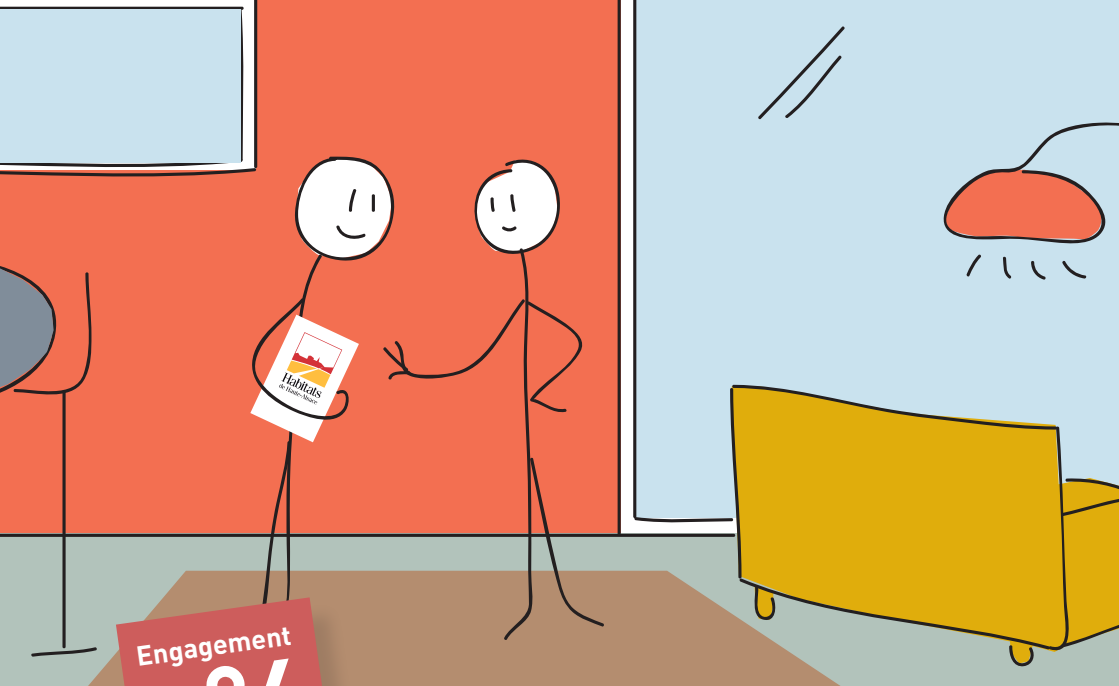
→ Nos personnels et nos prestataires laissent leur **chantier propre** lorsqu'ils interviennent dans votre hall d'immeuble ou dans votre logement.

→ 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 huit 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 vingt jours** en cas de **demande écrite d'échange ou d'adaptation de votre logement**.
- A 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**.

Un réseau de 4 agences de proximité à votre service

● AGENCE DE HORBOURG-WIHR

16 rue de Mulhouse
68180 HORBOURG-WIHR
Tél : 03 89 21 55 70
agence.horbουργ@hha.fr

● AGENCE DU FLORIVAL

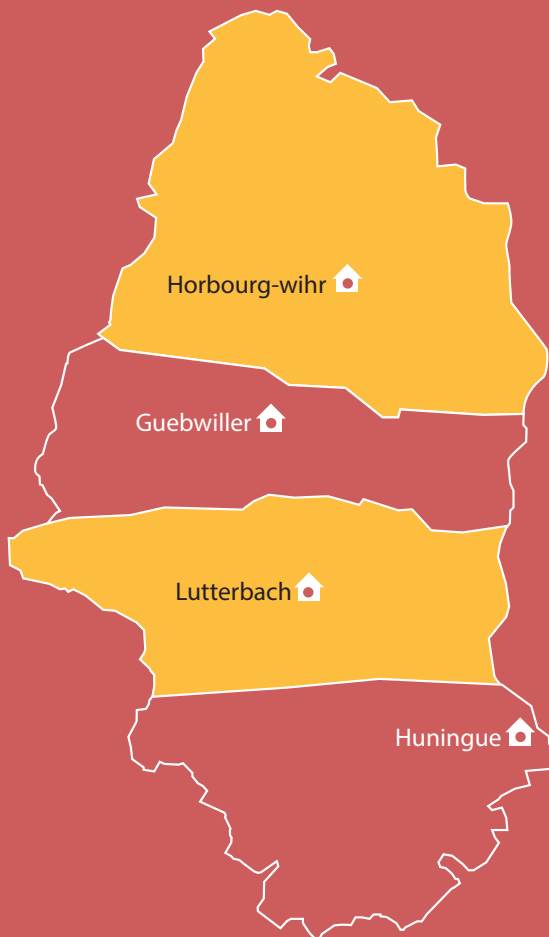
3 rue de l'Hôtel de Ville
B.P. 97 - 68502 GUEBWILLER Cedex
Tél : 03 89 62 20 70
agence.florival@hha.fr

● AGENCE DE LUTTERBACH

Cité de l'Habitat
Route de Thann - 68460 LUTTERBACH
Tél : 03 89 51 24 30
agence.lutterbach@hha.fr

● AGENCE DE HUNINGUE

3a rue du Marquis de Puisieux
BP 204 - 68332 HUNINGUE Cedex
Tél : 03 89 69 65 20
agence.huningue@hha.fr



Habitats
de Haute-Alsace

HABITATS DE HAUTE-ALSACE - 73 rue de Morat - BP 10049
68001 COLMAR Cedex - Tél. : 03 89 22 93 00 - contact@hha.fr

www.hha.fr

