



QUALIBAIL®

6 engagements au service de la qualité !



Extrait du bilan annuel
QUALIBAIL® 2020

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 Habitats de Haute-Alsace, la 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 2020 ainsi que les axes d'amélioration prioritaires pour la période 2021-2023.

Engagement n°1

Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement



→ **100 %** des demandeurs de logement ont reçu un **accusé de réception** de leur demande de logement **dans les 8 jours.** =

→ **99,04 %** 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

→ **99,87 %** des logements mis en location ont fait l'objet d'un **contrôle propreté à la remise des clefs.** =

→ **77,97 %** des nouveaux locataires se déclarent **satisfaits de la propreté de leur logement.** ↗



Engagement
n°3

Assurer le bon déroulement de votre location

→ **82,47 %** des **réclamations écrites** ont fait l'objet d'une **réponse dans les 8 jours**.

→ **98,77 %** 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**.



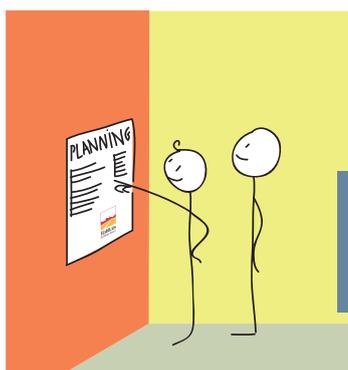
Engagement
n°4

Traiter vos demandes d'interventions techniques



→ **97,86 %** des demandes d'interventions techniques pour les **anomalies graves** ont été traitées **sous 3 jours**.

→ **93,83 %** des demandes d'interventions techniques pour les **anomalies courantes** ont été traitées **sous 10 jours**.



Engagement
n°5

Vous informer, évaluer les interventions effectuées

→ **88,61 %** des **parties communes et abords** contrôlés présentait un **état de propreté satisfaisant**.

→ **63,02 %** des locataires interrogés se sont déclarés **satisfaits de la propreté des parties communes** de leur résidence.

→ **99,26 %** 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**



→ **93,12 %** des locataires ayant déposé une **demande de mutation ou d'adaptation de leur logement** ont été contactés **dans les 20 jours**.



LES AXES D'AMÉLIORATION 2021-2023

Compte-tenu des résultats et des audits réalisés en 2020, Habitats de Haute-Alsace axera, sur la période 2021-2023, sa stratégie Qualité sur 4 objectifs majeurs :

1. Mener à bien et finaliser les actions engagées en 2020 sur les thèmes de **l'amélioration du traitement des réclamations et de la propreté** ;
2. **Renforcer les liens avec les locataires** à travers 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 de l'Office autour du thème de la **Responsabilité Sociétale des Entreprises**.