à vos côtés

Le journal des locataires d'Habitats de Haute-Alsace

N°45 - décembre 2023

Lucien Muller, Président, Guillaume Couturier, Directeur Général et l'ensemble du personnel d'Habitats de Haute-Alsace vous souhaitent une belle et heureuse année !

QUALITÉ DE SERVICE

RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION QUALIBAIL

Depuis octobre dernier, Habitats de Haute-Alsace est à nouveau certifié Qualibail par l'Afnor pour la qualité de service rendue à ses clients-locataires. Une reconnaissance importante pour l'Office qui est le seul bailleur social alsacien à avoir cette certification.

Après la mise en place de notre Charte Qualité de Service en 2008, l'obtention de la certification Qualibail 9 ans plus tard et son renouvellement en 2020 et 2023 témoigne de l'engagement des équipes de l'Office pour offrir une qualité de service toujours améliorée à nos clients-locataires.

Parmi les différents labels existants, l'Office a fait le choix du label Qualibail, référence nationale de la qualité de service en gestion locative. Déclinaison de la norme ISO 9001, le référentiel Qualibail regroupe 6 engagements concrets ainsi que des dispositions d'organisation qui garantissent un service de qualité à tous les stades de vie du locataire, depuis l'entrée dans son logement jusqu'à son départ.

Les 6 engagements Qualibail

1. **Orienter** le candidat locataire à chaque étape de sa demande de logement
2. **Faciliter** l'emménagement du locataire, agir pour son confort et sa sécurité
3. **Assurer** le bon déroulement de la location
4. **Traiter** les demandes d'interventions techniques
5. **Informer et évaluer** les interventions effectuées chez les locataires
6. **Accompagner** le locataire dans son parcours résidentiel.

Une démarche d'amélioration continue

Le renouvellement de la certification Qualibail, qui a nécessité une mobilisation importante des équipes de l'Office, atteste une nouvelle fois d'une volonté et d'une démarche d'amélioration continue des pratiques et méthodes de travail en vigueur. Grâce à la mise en place d'indicateurs qualité, suivis tous les mois, Habitats de Haute-Alsace réaffirme que la qualité de service rendue à ses clients-locataires demeure plus que jamais une priorité !

A Vos Côtés est une publication gratuite d'Habitats de Haute-Alsace, Office Public de l'Habitat de la Collectivité européenne d'Alsace.
Directeur de la publication : Guillaume Couturier - Rédaction et exécution graphique : service communication HHA
Maquette graphique : Mlle Dimanche - Impression : 3MA Group - Rouffach
Papier issu de forêts gérées durablement - ISSN 2256-9588

[Gardons le contact !]

Depuis quelques mois déjà, "Mon espace locataire" est accessible à tous les locataires de l'Office. Plus de 2 400 d'entre vous ont déjà créé leur espace personnel. Pourquoi pas vous ?

Grâce à votre espace personnel en ligne, vous pouvez :
- déposer et suivre vos demandes en temps réel,
- télécharger et déposer des documents,
- obtenir un rendez-vous pour un visio diagnostic,
- signaler un changement de situation,
- échanger avec nos équipes,
- payer votre loyer en ligne.

Suivez l'évolution de vos demandes !

Désormais, vous pouvez effectuer une demande concernant votre logement ou résidence et suivre son évolution depuis votre espace locataire et ce 24/24h et 7/7jr ! Rendez-vous dans la rubrique "mes demandes" pour nous écrire et dans la rubrique "suivi des demandes" pour voir l'évolution de celle-ci et retrouver l'historique de tous vos échanges au fil des mois.

Vous n'avez pas encore activé votre espace locataire ?

Munissez-vous de votre numéro de locataire indiqué sur votre avis d'échéance et rendez-vous sur notre site mobile : **https://locataire.hha.fr** Votre espace est accessible depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur !

Qualité de l'air, adoptez les bons réflexes

Nous passons la majeure partie de notre temps dans des environnements clos, que ce soit au travail ou à notre domicile. Des lieux dans lesquels nous pouvons être exposés à de nombreux polluants. Cette pollution de l'air intérieur, souvent méconnue, peut avoir des effets néfastes pour votre santé.

Découvrez quelques gestes à adopter pour un air plus sain :

- aérez au moins 10min par jour chaque pièce y compris en hiver mais aussi lorsque vous faites le ménage, cuisinez, prenez un bain ou une douche,
- ne bouchez pas les systèmes d'aération,
- étendez votre linge dans une pièce bien aérée,
- respectez les doses d'utilisation des produits d'entretien, d'hygiène et de bricolage conseillées sur l'étiquette,
- fumez à l'extérieur.

Une nouvelle antenne à Altkirch

Afin de renforcer la proximité avec ses locataires du Sundgau, l'agence de Huningue a ouvert récemment une antenne à Altkirch. Aussi, chaque sundgauvien sera à 30 minutes maximum d'un point d'accueil d'Habitats de Haute-Alsace !

Dans un premier temps, l'antenne d'Altkirch est ouverte tous les mercredis de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30. Pour prendre rendez-vous ou pour toute demande d'information, rapprochez-vous des équipes de proximité de l'agence de Huningue (03 89 69 65 20).

L'Office passera bientôt le cap des 10 000 logements !

En 2024, Habitats de Haute-Alsace s'apprête à franchir la barre symbolique des 10 000 logements gérés ! Cette étape significative témoigne de l'engagement continu de l'Office d'offrir depuis plus de 100 ans un logement abordable, de qualité et accessible au plus grand nombre. Une année qui sera également marquée par l'intensification des réhabilitations du parc de l'Office avec un enjeu fort de répondre aux défis énergétiques actuels !

Evolution des loyers

Le Conseil d'administration d'Habitats de Haute-Alsace a voté le 26 octobre dernier une évolution des loyers des logements conventionnés de +3,5% en moyenne pour l'année 2024. Cette augmentation réglementée par le gouvernement pour maintenir le pouvoir d'achat des locataires permettra notamment d'assurer l'entretien courant des résidences mais aussi d'intensifier les réhabilitations thermiques du parc de l'Office.

IMPRIM'VERT®