

# BILAN QUALITE 2024

ALTEAL est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires à travers ses certifications QUALIBAIL et ISO 9001 décernée par l'AFNOR. Le référentiel QUALIBAIL prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Le bilan qualité annuel 2024 vous présente une synthèse des indicateurs associés au respect de nos engagements et à votre satisfaction.

Ces résultats nous permettent de construire notre stratégie d'amélioration continue. Nos certifications, renouvelées en décembre 2024, témoignent de notre engagement et de notre détermination dans l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires.

## 2 Certifications Référentiels

ISO 9001

Norme générique



Management d'entreprise

Qualibail

Référentiel Spécifique au secteur du logement social



Engagements de services

## NOTRE POLITIQUE QUALITE 2025


SUP-1558

### POLITIQUE QUALITE 2025

La Politique Qualité d'Altéal se décline à travers 4 grands axes articulés autour de la satisfaction clients :

**PROXIMITÉ**

Maintien du lien social avec nos clients  
Qualité de nos produits et de nos prestations sur tout notre territoire  
Ecoute clients et considération des demandes  
Démarche proactive et tournée vers l'autre  
Efficacité dans le traitement des problèmes de nos clients

**PROFESSIONNALISME**

Qualité du système par l'adéquation de nos ressources avec les besoins nécessaires  
Pratiques et attitudes exemplaires valorisées et partagées  
Anticipation des évolutions par la création de nouveaux métiers  
Amélioration continue grâce à nos plans de formation et aux parcours d'intégration

**PERFORMANCE**

Surveillance et contrôle de nos activités afin de garantir le respect de nos engagements et l'atteinte de nos objectifs  
Renforcement de la démarche environnementale et sociétale dans l'ensemble de nos pratiques  
Optimisation des processus et innovation  
Maintien de l'équilibre financier nécessaire à la pérennité de notre entreprise

**PARTENARIAT**

Véritables relations partenariales avec l'ensemble de nos fournisseurs et prestataires (formations, évaluations, communication,...)  
Collaboration avec nos fournisseurs et prestataires pour promouvoir des pratiques durables et responsables  
Collaboration avec de nombreux partenaires externes (collectivités, CCAS, assistantes sociales, associations, partenaires financiers, gouvernance,...)  
Esprit d'équipe et cohésion entre collaborateurs d'Altéal grâce aux actions et projets d'entreprise

**SATISFACTION CLIENTS**

Chaque collaborateur est investi dans cette Politique Qualité afin d'assurer la réussite de notre Système de Management de l'Entreprise, de viser à la satisfaction de nos clients et de promouvoir en permanence l'amélioration continue.

**Philippe TRANTOUL**  
Directeur Général





# BILAN DES INDICATEURS QUALIBAIL 2024

## 1- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

100%

Taux d'enregistrement de la demande de logement **dans les 8 jours**

99,8%

Taux d'information du **résultat de la Commission d'Attribution des Logements dans les 72 heures**

## 3- Assurer le bon déroulement de votre location

100%

Taux de proposition d'un **entretien courtoisie** dans les 3 mois suivant l'entrée dans le logement

98,5%

Taux de réponse dans les **8 jours à la suite des réclamations écrites**

96%

Taux d'accusé réception dans les **8 jours des réclamations troubles de voisinages**

## 5- Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

100%

Taux de contact dans les 20 jours **des demandes écrites d'adaptation de logement**

100%

Taux de contact dans les 20 jours **des demandes écrites de mutation**

## 2- Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

98,9%

Taux de logements **conformes à la grille propreté**

Nous effectuons un **contrôle sécurité** sur les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF).

## 4- Traiter vos demandes d'intervention technique

95,5%

Taux de réactivité des **Demandes Interventions Techniques**

## 5- Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

94,2%

Taux de contrôles nettoyages **parties communes conformes**

## DES INDICATEURS PERFORMANTS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE !



- ❖ Nous installons des lampes basse-consommation ou LED avant l'entrée dans les lieux.
- ❖ Nous installons des équipements hydro-économiques (aérateurs, mousseurs, pomme de douche faible débit, économiseurs d'eau) avant l'entrée dans les lieux.
- ❖ Nous utilisons des produits éco labels pour l'entretien des parties communes (hors désinfection lourde).
- ❖ Nous remplaçons vos chasses d'eau défectueuses par des chasses d'eau double-débit.

## ENQUÊTES DE SATISFACTION 2024

### ENQUÊTE ANNUELLE AVISO

- **82.2%** de taux de satisfaction globale des locataires
- **81%** des locataires sont satisfaits de leur résidence
- **82%** des locataires sont satisfaits des relations de voisinage
- **82%** des locataires sont satisfaits de la qualité de leur logement
- **85%** des locataires sont satisfaits de l'accueil réservé par Altéal
- **85%** sont satisfaits de la communication proposée par Altéal

### ENQUÊTE NOUVEAUX ENTRANTS

- **90%** de satisfaction globale pour les nouveaux entrants dans les logements
- **91%** de satisfaction des réponses apportées par le Pôle Relations Clients
- **93%** de satisfaction par rapport à la qualité du site internet
- **93%** de satisfaction par rapport aux informations fournies lors de l'Etat des Lieux
- **94%** de satisfaction sur la qualité de vie dans la résidence

### ENQUÊTE DEMANDE INTERVENTION TECHNIQUE

- **80%** des locataires sont satisfaits du traitement des Demandes techniques par l'entreprise
- **88%** sont satisfaits de la qualité de l'accueil
- **73%** sont satisfaits du traitement des Demandes Techniques par Altéal
- **89%** ont trouvé que l'intervention a été réalisée dans les délais annoncés.
- Les RDV non honorés sont rares **5%**

## AUDIT AFNOR 2024

### Retour sur l'audit AFNOR mené du 16 au 20 décembre 2024

**Audit de Renouvellement sur 5 jours**

**Réalisé par un auditeur AFNOR indépendant**



**Audit de Passage à Qualibail version 4**

**Engagements de service**



**Audit de renouvellement ISO 9001**

**Management d'entreprise**

Les rapports Qualibail et ISO 9001 rédigés par l'auditeur AFNOR font remonter :

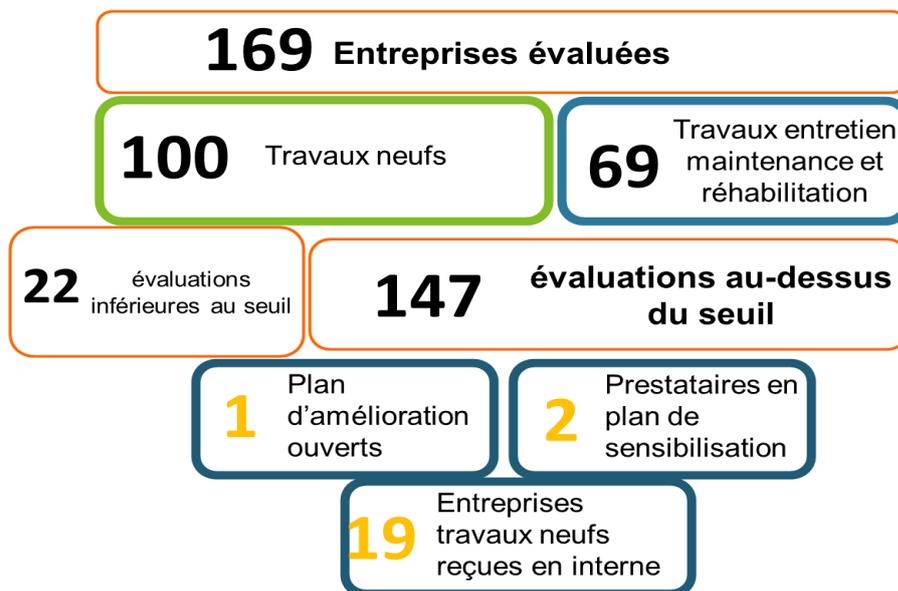
- ❖ Maintien de nos 2 certifications
- ❖ Passage à Qualibail 4 sans réserve
- ❖ Pas de non-conformité
- ❖ Deux points sensibles formels Qualibail (intégrer les associations de locataires dans l'évaluation des prestataires et communiquer un Bilan Qualité annuel sur site Internet Altéal)



## ACTIONS D'AMÉLIORATION

- Intégration des associations de locataires à la validation des évaluations prestataires lors de la réunion du 19/03/2024
- Communication d'un bilan Qualité aux locataires sur le site internet

## EVALUATION ANNUELLE DES PRESTATAIRES 2025



## PLAN D' ACTIONS

- Modification de la structure des Demandes d'Interventions Techniques (DIT) avec l'ajout d'événement pour informer d'avantage le locataire du suivi de sa demande (SMS à la création de la DIT, Appel de courtoisie, SMS à la clôture de la DIT)
- Intégration des associations de locataires à la validation des évaluations prestataires
- Communication d'un bilan Qualité aux locataires sur le site internet
- Réalisation de l'entretien de courtoisie pour les nouveaux locataires par appel téléphonique
- Création d'un pôle Accompagnement Social
- Création de nouvelles Commissions Locales d'Impayés
- Remplacement des panneaux Intratone défectueux
- Rendre systématique la visite à domicile lors d'une Demande d'Intervention Technique de type Dégât des Eaux
- Recrutement d'un nouveau Contrôleur Cadre de Vie et Propreté