

BILAN QUALITE 2025

ALTEAL est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires, soutenue par ses certifications QUALIBAIL et ISO 9001 délivrées par l'AFNOR. Le référentiel QUALIBAIL couvre l'ensemble du parcours locataire, de la demande de logement jusqu'au départ.

Le bilan qualité annuel 2025 présente une synthèse des indicateurs liés au respect de nos engagements et à votre satisfaction. Ces résultats alimentent notre stratégie d'amélioration continue.

Le renouvellement de nos certifications en novembre 2025 témoigne de notre engagement constant à améliorer 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 2026



BILAN DES INDICATEURS QUALIBAIL 2025

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

100%

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

99,9%

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

96,4%

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

96,3%

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

94,2%

Taux de contrôles **nettoyages parties communes conformes**

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

98,5%

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

100%

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

100%

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

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-économes (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).

ÉCOUTE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

L'avis des locataires a été pris en compte à travers :

- les enquêtes de satisfaction,
- l'analyse des demandes et réclamations,
- les échanges réguliers avec les équipes.

En 2025, ALTEAL a réalisé sa mesure de satisfaction auprès d'un panel de 1 000 locataires, interrogés par téléphone entre le 15 et le 26 septembre 2025 par la société AVISO, à l'échelle du Groupe Habitat en Région.



AUDIT AFNOR 2025

Retour sur l'audit AFNOR mené du 17 au 20 novembre 2025

Audit de Suivi sur 3,5 jours

Réalisé par un auditeur AFNOR indépendant



Audit de suivi QUALIBAIL version 4

Engagements de service



Audit de suivi ISO 9001

Management d'entreprise

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

- ❖ Maintien de nos 2 certifications
- ❖ Aucune non-conformité (ni ISO / ni QUALIBAIL), aucun point sensible
- ❖ Levée des 2 points notés en 2024

EVALUATION ANNUELLE DES PRESTATAIRES 2025

La commission d'évaluation des prestataires en charge de l'entretien courant s'est tenue le 23 mars 2026. Les représentants des locataires ont été étroitement associés à la démarche lors du Conseil de Concertation Locatif opérationnel du 18 mars 2026.

Les résultats préliminaires ont été présentés et ont fait l'objet d'échanges constructifs entre les participants, avant d'être validés en séance.

À l'issue de l'évaluation, sur les 56 entreprises analysées, 5 feront l'objet de plans d'actions ciblés afin d'améliorer leurs performances.

PLAN D' ACTIONS

Les résultats révèlent un niveau de satisfaction globalement positif, en particulier en ce qui concerne la qualité de l'accueil, la capacité d'écoute et le professionnalisme des équipes.

Les retours des locataires mettent toutefois en évidence des attentes claires, notamment sur :

- les délais de traitement de certaines demandes,
- la communication lors des suivis prolongés,

Afin de répondre à ces attentes, ALTEAL poursuit plusieurs actions, parmi lesquelles :

- l'amélioration du suivi des demandes,
- le renforcement de la communication auprès des locataires.