

Notre politique QUALITE

Alliade Habitat, une entreprise compétitive, agile et numérique

Acteur engagé au service du logement des salariés et des familles moyennes et modestes, Alliade Habitat met en oeuvre la stratégie immobilière du groupe Action Logement et contribue ainsi à sa réussite.

Dans un contexte économique difficile pour les français et face à des objectifs ambitieux de développement immobilier sur les territoires, notre entreprise choisit de renforcer ses engagements au service de ses clients et parties intéressées.

Pour cela, elle s'appuie sur son système de management par la qualité, certifié ISO 9001 depuis 2010, mais également sur deux axes forts de sa stratégie que sont le renforcement de la relation avec ses clients et la mise en oeuvre d'une stratégie de transformation numérique qui garantit le principe de symétrie des attentions entre clients, parties intéressées et collaborateurs.

Nous développons l'orientation client

- **La satisfaction client est une priorité pour tous.**
- Nous offrons à nos clients et prospects une écoute active et attentive, dans le recueil de leurs attentes.
- Nous démontrons notre intérêt et notre réactivité dans le traitement des sollicitations de nos clients.
- Nous accueillons chaque client ou demandeur de logement qui vient à notre rencontre de manière courtoise et personnalisée.

Nous nous engageons pour apporter à nos clients un service différenciateur, facteur de recommandation.

- **La qualité du service est une priorité pour tous.**
- Nous contrôlons chaque logement mis en service lors des livraisons.
- Nous exigeons de nos fournisseurs une qualité irréprochable lors de leurs interventions chez nos clients et nous les évaluons.
- Nous assurons une traçabilité irréprochable dans le suivi des sollicitations de nos clients et les informons régulièrement sur leur avancement.

Nous maintenons des relations de confiance avec nos parties intéressées.

- **La transparence est une priorité pour tous.**
- Nous impliquons les associations de locataires dans les réflexions et projets de l'entreprise.
- Nous garantissons l'excellence des échanges et du suivi des dossiers avec nos parties intéressées et intégrons leurs exigences.
- Nous accompagnons, quand cela est nécessaire, nos fournisseurs dans leur propre recherche d'amélioration.

Pour atteindre ces objectifs, nous renforçons le professionnalisme des collaborateurs en innovant et améliorant la qualité de nos produits et services par la mise en place d'outils et de solutions numériques visant la qualité et l'efficacité de l'expérience client.

De plus, je m'engage à ce que nos collaborateurs bénéficient de l'autonomie requise pour développer leur sens des responsabilités et j'invite chacun à :

- soutenir cette démarche et en être acteur,
- respecter nos engagements, les porter avec conviction et les relayer,
- enregistrer, analyser et partager les écarts afin de mieux en prévenir les causes,
- faire connaître et diffuser les bonnes pratiques en la matière.

Enfin, je veillerai personnellement à animer notre système de management de la qualité conformément aux exigences du référentiel ISO 9001 : 2015, à en améliorer l'efficacité en continu, à valoriser les progrès accomplis afin de mériter chaque jour la recommandation de nos clients.

Patrice Tillet

Directeur Général

