Sia Habitat

Votre satisfaction,
c'est notre priorité.

QUALIBAIL®

Nos engagements qualité de service

Le bilan 2025 de SIA Habitat

Parce que votre satisfaction guide notre action au quotidien.



La qualité de service au cœur de nos engagements

Chez **SIA Habitat**, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue pour vous proposer, à chaque étape de votre parcours de locataire, un service de qualité, fiable et durable.

2025 marque une étape importante : dès la première année de déploiement de la démarche Qualibail® auprès de nos équipes, nous avons obtenu la certification. Une reconnaissance qui conforte notre volonté de faire progresser durablement la qualité du service rendu.

Découvrez dans ce bilan nos principaux résultats, votre niveau de satisfaction et les actions engagées pour continuer à progresser, au plus près de vos attentes.

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Certification obtenue en 2025
Référentiel spécifique au logement social

QUALIBAIL® EN QUELQUES MOTS

6 engagements pour mieux vous accompagner

Qualibail® est une certification délivrée par un organisme indépendant, **l'AFNOR**. Elle garantit que les engagements de service pris par un bailleur envers ses locataires sont tenus, contrôlés et améliorés en continu.

Chez SIA Habitat, elle couvre tout votre parcours : de votre demande de logement jusqu'à votre vie dans votre résidence, et même au-delà si vous souhaitez changer de logement.



01
Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

02
Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

03
Assurer le bon déroulement de votre location

04
Traiter vos demandes d'intervention technique

05
Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

06
Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Comment nous vérifions nos engagements

Nos contrôles
Des vérifications régulières, réalisées tout au long de l'année par nos équipes.

Nos audits
Des audits internes, puis un audit annuel indépendant mené par l'AFNOR.

Votre avis
Des enquêtes de satisfaction et l'analyse de vos réclamations écrites.



2025 EN UN COUP D'ŒIL

2025 en quelques chiffres

✓
Certification Qualibail® obtenue dès la 1re année

78,3 %
de locataires satisfaits globalement

83,5 %
satisfaits de l'accueil réservé par SIA Habitat

12
enquêtes de satisfaction menées en 2025

33 101
locataires ont répondu à nos enquêtes

82,1 %
satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier

383
réclamations écrites suivies d'avril à décembre

92 %
de réponses dans les délais aux réclamations

0
non-conformité relevée par l'AFNOR

Une qualité de service qui se mesure, mais qui s'écoute aussi

Ces résultats confirment nos points forts : l'accueil, le cadre de vie et le bon fonctionnement de nombreux équipements. Ils nous montrent aussi, avec franchise, les domaines dans lesquels nous devons continuer à progresser, notamment le suivi de vos demandes et la réactivité.

L'audit de certification AFNOR – décembre 2025

- Obtention de la certification Qualibail® dès la 1re année
- Aucune non-conformité, majeure ou mineure
- **35** points conformes et **7** points forts
- **2** points sensibles : le suivi des réclamations écrites jusqu'à leur clôture et les délais des travaux d'adaptation du logement
- **4** pistes de progrès

Les points sensibles font déjà l'objet d'actions d'amélioration (voir page 7).

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Sia Habitat

NOS ENGAGEMENTS ET NOS RÉSULTATS

Votre parcours, de la demande au quotidien

01 Votre demande de logement

Vous informer, vous orienter et vous tenir au courant de l'avancement de votre dossier.

Concrètement : accusé de réception de votre demande, information sur les étapes d'attribution, réponse après la commission d'attribution.

En 2025

✓ Conforme

0 non-conformité AFNOR

02 Votre entrée dans le logement

Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité.

Concrètement : avant votre arrivée, nous contrôlons la propreté du logement et le bon fonctionnement de ses équipements de sécurité (électricité, gaz, chauffage, détecteur de fumée…).

En 2025

76,3 % satisfaits de leur logement

85,0 % satisfaits de l'installation électrique

03 Le bon déroulement de votre location

Vous accueillir, vous écouter et répondre à vos réclamations écrites dans des délais définis.

Concrètement : depuis avril 2025, toutes vos réclamations écrites sont enregistrées et suivies dans un outil unique, avec un contrôle mensuel des délais.

En 2025

83,5 % satisfaits de l'accueil

79,6 % satisfaits des relations de voisinage

92 % de réponses dans les délais



Vos réclamations écrites en 2025

- **383** réclamations suivies d'avril à décembre
- **95 %** des dossiers classés
- **3 sur 4** concernent une problématique technique
- **≈ 100** réclamations traitées par mois début 2026, contre ≈ 50 un an plus tôt

Votre logement, votre résidence, votre avenir

04 Vos demandes d'intervention technique

Prendre en charge vos demandes sans délai pour les urgences, et dans des délais définis pour les autres.

Concrètement : suivi des interventions confiées à nos entreprises partenaires et questionnaire de satisfaction après intervention.

En 2025

80,8 % satisfaits de la qualité d'intervention

75,3 % satisfaits du délai de réponse

05 Votre résidence et les interventions

Vous informer des travaux et veiller à la qualité des prestations dans votre résidence.

Concrètement : affichage des plannings d'entretien, information avant travaux, évaluation régulière de nos entreprises partenaires.

En 2025

84,3 % satisfaits de l'éclairage des parties communes

83,9 % satisfaits de l'ascenseur

75,7 % satisfaits de la propreté des parties communes

06 Votre parcours résidentiel

Vous accompagner si votre situation évolue : changement de logement, adaptation au vieillissement ou au handicap.

Concrètement : étude de vos demandes d'adaptation et travaux réalisés par des entreprises spécialisées.

En 2025

3 à 6 mois pour adapter une salle de bain après commande

2 à 3 mois pour motoriser volets et portes de garage

BON À SAVOIR ! Les taux de satisfaction sont issus de notre enquête annuelle d'octobre 2025, à laquelle plus de 7 000 locataires ont répondu. Nos engagements sont vérifiés toute l'année par des contrôles internes, des audits internes et un audit AFNOR indépendant.

VOTRE SATISFACTION COMPTE

Votre avis nous aide à progresser

En 2025, SIA Habitat a interrogé 107 011 locataires à travers 12 enquêtes : 33 101 d'entre vous ont pris le temps de répondre. Merci ! Chaque enquête a été analysée et a permis d'identifier des actions concrètes.

12	33 101	107 011
enquêtes réalisées*	locataires ont répondu	locataires interrogés

L'enquête annuelle d'octobre 2025

- **78,3 %** de satisfaction globale
- **83,5 %** satisfaits de l'accueil réservé par SIA Habitat
- **82,1 %** satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier
- **78,2 %** satisfaits de l'information et de la communication
- **76,5 %** satisfaits de leur résidence
- **76,3 %** satisfaits de leur logement



Ce que vous appréciez

- **85,0 %** l'installation électrique
- **84,3 %** l'éclairage des parties communes
- **83,9 %** le fonctionnement de l'ascenseur
- **83,5 %** l'accueil de nos équipes
- **80,8 %** la qualité des interventions des entreprises

Ce que nous devons améliorer

- **53,4 %** le traitement de vos demandes
- **56,4 %** notre réactivité
- **60,9 %** l'efficacité de nos réponses
- **61,1 %** l'état des revêtements de sols
- **65,3 %** la facilité à nous joindre

Ces résultats sont clairs : vous attendez de nous davantage de suivi, de réactivité et de retour d'information sur vos demandes. C'est le cœur de nos priorités.



Votre avis compte toute l'année !

*Une enquête annuelle, mais pas seulement : **chaque semaine, nous donnons la parole à nos clients sur différents sujets.** Au total, **12 types d'enquêtes** nous permettent de recueillir régulièrement votre avis et de mieux comprendre votre expérience.*

MESURER, ÉCOUTER, AGIR

Vous nous dites… nous agissons

Tous nos résultats ne sont pas encore au niveau que nous souhaitons. Vos retours, nos contrôles et l'audit de l'AFNOR nous permettent d'identifier nos priorités et d'agir concrètement.

1. Le suivi de vos demandes et réclamations

Vous nous alertez sur…	Nous agissons	Notre objectif
Le suivi de vos demandes et le retour d'information ne sont pas toujours suffisants.	Un outil unique pour vos réclamations écrites, des pratiques harmonisées entre agences, des équipes formées et un pilotage mensuel des délais.	Vous répondre dans les délais et vérifier avec vous que votre demande est bien résolue.

2. Les travaux d'adaptation du logement

Vous nous alertez sur…	Nous agissons	Notre objectif
Les délais de réalisation des travaux d'adaptation peuvent être trop longs.	Mobilisation et sensibilisation des entreprises partenaires, budget renforcé et préparation du renouvellement du marché en 2027.	Réaliser les adaptations dans des délais maîtrisés, sur l'ensemble du territoire.

3. Notre réactivité et notre disponibilité

Vous nous alertez sur…	Nous agissons	Notre objectif
Il n'est pas toujours facile de nous joindre et nos réponses manquent parfois de réactivité.	Formation des équipes, développement de la culture qualité et partage des bonnes pratiques.	Être plus disponibles, plus réactifs et plus efficaces dans nos réponses.

Et aussi…

- Renforcement du suivi de la qualité des prestations de nos entreprises partenaires
- Poursuite des contrôles internes et des audits pour faire progresser nos pratiques



Sia Habitat

NOTRE ENGAGEMENT CONTINUE

Ensemble, continuons à faire progresser la qualité de service

2025 a été une année fondatrice : la certification Qualibail® obtenue dès la première année reconnaît le travail collectif de nos équipes au service des locataires.

Ces résultats nous encouragent, et vos retours nous montrent clairement où nous devons encore progresser. En 2026, SIA Habitat poursuit ses actions pour améliorer le suivi de vos demandes, renforcer la proximité et mieux répondre à vos attentes.

En 2026, nous nous engageons à :

Mieux suivre
vos demandes et réclamations, jusqu'à leur résolution.

Mieux vous écouter
grâce à nos enquêtes et à vos retours.

Être plus proches
de vous, au quotidien, dans votre résidence.

Progresser ensemble
avec nos équipes et nos entreprises partenaires.

Votre avis compte

Si vous êtes sollicité pour une enquête de satisfaction, prenez quelques minutes pour y répondre : chacune de vos réponses nous aide à améliorer notre service.



Parce que la qualité de service se construit chaque jour, au plus près de vous.

Sia Habitat