



JUILLET 2025

## PAS-DE-CALAIS HABITAT DÉCROCHE LA CERTIFICATION DE L'EXCELLENCE

**Le 16 juillet 2025, Pas-de-Calais habitat, Office Public de l'Habitat du Département, a officiellement reçu la certification ISO 9001 décernée par AFNOR Certification, récompensant ainsi la mise en place et le maintien d'un Système de Management de la Qualité visant à offrir un service irréprochable à l'ensemble de ses locataires.**

Depuis plusieurs années, Pas-de-Calais habitat s'est engagé dans une politique qualité ambitieuse, fondée sur l'amélioration continue et le respect des valeurs du service public.

Ce Système de Management de la Qualité s'appuie sur trois axes stratégiques : la qualité de service et l'accompagnement des locataires, la gestion durable du patrimoine et l'excellence des ressources humaines. À travers le suivi régulier d'indicateurs de performance et des revues de direction périodiques, l'Office garantit la pertinence et l'efficacité de ses processus, tant pour répondre aux attentes de ses publics que pour s'adapter aux évolutions du secteur de l'habitat social.

« L'obtention de la certification ISO 9001 témoigne de l'engagement quotidien de nos équipes à fournir un service de qualité, dans le respect des délais et à un coût maîtrisé », déclare Bruno Fontalirand, Directeur général de Pas-de-Calais habitat. « Cette distinction vient souligner l'efficacité de notre Système de

*Management de la Qualité, outil essentiel qui fédère chaque collaborateur autour d'objectifs clairs et partagés. »*

Jean-Louis Cottigny, Président de Pas-de-Calais habitat et Conseiller départemental délégué au logement et à l'habitat, ajoute : « Cette reconnaissance est la preuve que Pas-de-Calais habitat place la satisfaction de ses locataires au cœur de son action. Nous continuerons à renforcer nos démarches pour garantir un cadre de vie attractif et un accompagnement sur mesure, conformément à notre mission de service public. »

Fort de cette certification, Pas-de-Calais habitat poursuit son ambition de consolider sa pérennité économique tout en améliorant sans cesse la qualité de service offerte à ses locataires. L'année à venir sera consacrée à la mise en œuvre de nouvelles actions concrètes, notamment en matière de transition écologique du patrimoine et de développement des compétences, afin de pérenniser cette dynamique d'excellence au bénéfice de tous.

### L'ISO, concrètement ?

L'ISO 9001 est une référence internationale en matière de qualité. Il s'agit d'une norme comprenant un ensemble de critères et une certification, délivrée par un organisme certificateur à l'issue d'un audit externe. Cette dernière est valable trois ans, des audits annuels permettant de la maintenir.

### Contact presse