

QUALIBAIL : quels résultats en 2018 pour la SACVL ?

Lorsque la SACVL s'est engagée en 2012 dans une démarche qualité de service locataires, l'objectif était triple :

- **Garantir aux locataires un service de qualité**
- **Répondre davantage aux attentes des locataires**
- **S'inscrire dans une logique d'amélioration continue**

Depuis 2013, année d'obtention de la certification QUALIBAIL par la SACVL, la satisfaction globale mesurée par le biais d'une enquête annuelle réalisée par un prestataire extérieur n'a cessé de croître pour atteindre près de 80% depuis 2 ans.



Votre satisfaction en 2018

740 locataires (soit 10% des occupants du parc locatif) consultés à travers une enquête de satisfaction téléphonique sur le logement et ses équipements, les interventions dans celui-ci, les parties communes, le loyer et charges, la relation locataires et l'information

79,9% des locataires en 2018 se déclarent globalement satisfaits de la SACVL, dont 27% très satisfaits

1288 questionnaires de satisfaction suite à interventions techniques en logements occupés ont été retournés et traités (taux de retour de 28,51%, 4 308 questionnaires envoyés)

91,37% des locataires satisfaits des travaux réalisés dans leur logement par un prestataire mandaté par la SACVL

Les 6 engagements Qualibail

1. Vous **orienter** à chaque étape de votre demande de logement
2. **Faciliter** votre emménagement et agir pour votre confort et votre sécurité
3. **Assurer** le bon déroulement de votre location
4. **Traiter** vos demandes d'intervention technique
5. Vous **informer et évaluer** les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
6. Vous **accompagner** dans votre parcours résidentiel
La qualité de service est évaluée régulièrement par des contrôles internes et des enquêtes de satisfaction internes et externes.

Les points forts

L'emménagement

97,67% des logements contrôlés lors de la remise à la location sont équipés d'ampoules basse consommation et d'économiseurs d'eau

Le déroulement de la location

99,86% des réclamations écrites ont fait l'objet d'une réponse ou d'un accusé de réception dans les 8 jours

Le parcours résidentiel

99,17% des locataires sollicitant une adaptation de leur logement sont contactés dans les 20 jours.



Les points à améliorer

Propreté des parties communes

72,3% des locataires interrogés estiment être globalement satisfaits de la propreté des parties communes



Pour accroître la satisfaction :

Les contrôles de propreté des parties communes sont effectués via une application smartphone dédiée dont la SACVL a fait l'acquisition



Fonctionnement du chauffage

68,7% des locataires interrogés se disent satisfaits de l'état et du fonctionnement du chauffage



Pour accroître la satisfaction :

Des sondes de température sont posées pour permettre une bonne régulation et la vérification de l'harmonisation des températures dans les logements

