

QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2019 ?

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 nous permet d'ajuster nos actions et de s'inscrire dans un process d'amélioration continue.

Votre satisfaction en 2019

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

77,9% des locataires en 2019 se déclarent globalement satisfaits de la SACVL, dont 22,4% très satisfaits

1148 questionnaires de satisfaction suite à interventions techniques en logements occupés ont été retournés et traités (taux de retour de 24,17%, 4 749 questionnaires envoyés)

91,96% des locataires satisfaits des travaux réalisés dans leur logement par un prestataire mandaté par la SACVL, soit une augmentation de +0,58% par rapport à 2018

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.



QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2019 ?

Les points forts

L'emménagement

100% des locataires entrants ont reçu le livret locataire & l'éco-guide
98,15% des logements contrôlés lors de la remise à la location sont équipés d'ampoules basse consommation et d'économiseurs d'eau, **soit une augmentation de +0,48% par rapport à 2018**

Le déroulement de la location

99,03% des réclamations écrites ont fait l'objet d'une réponse ou d'un accusé de réception dans les 8 jours
99,15% des demandes d'intervention technique ont été traitées dans les délais

Le parcours résidentiel

98,47% des locataires sollicitant une adaptation de leur logement sont contactés dans les 20 jours

Les points à améliorer

Propreté des parties communes

74% des locataires interrogés estiment être globalement satisfaits de la propreté des parties communes

Pour accroître la satisfaction :



Des sessions de formation aux techniques de nettoyage ont été dispensées au cours de l'année 2019 avec découverte du matériel et des techniques de nettoyage (dépoussiérage, essuyage et balayage humide, lavage des sols), démonstration & essais lors de travaux pratiques, mise en oeuvre des techniques connues. Ces sessions représentent 5 jours de formation pour les nouveaux entrants et 3 jours de formation pour le personnel de proximité dans les résidences.

Fonctionnement du chauffage

59,8% 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

