



**SACVL**  
LA VILLE ÉQUILIBRÉE

# QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2020 ?

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.

## 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.

## Votre satisfaction en 2020

› 780 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.

**86,1% des locataires en 2020 se déclarent globalement satisfaits de la SACVL (dont 19,7% très satisfaits), soit +7,3% par rapport à l'enquête 2019**

› 992 questionnaires de satisfaction suite à interventions techniques en logements occupés ont été retournés et traités (taux de retour de 21,78%, 4 553 questionnaires envoyés).

**91,62% des locataires satisfaits des travaux réalisés dans leur logement par un prestataire mandaté par la SACVL, quasiment stable par rapport à 2019 (- 0,34%).**



**SACVL**  
LA VILLE ÉQUILIBRÉE

# QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2020 ?

## Les points forts

- › Engagement 2.1 : Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. 100% des logements loués sont contrôlés conformes au niveau de la propreté soit + 2,47% par rapport à 2019.
- › Engagement 2.4 : Tous les points lumineux des pièces de vie et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC) ou de diodes électroluminescentes (LED), à défaut elles vous sont remises lors de votre installation. 100% des logements ont été équipés de ces matériels soit + 2,47% par rapport à 2019.
- › Engagement 3.4 : 99,47% des courriers relatifs à une réclamation écrite font l'objet d'un accusé de réception dans les 8 jours, soit + 0,44% par rapport à 2019.

L'emménagement

- › Engagement 3.5 : 100% des courriers relatifs à des troubles de voisinage ont donné lieu à un accusé de réception dans les 8 jours, soit + 1,18% par rapport à 2019.
- › Engagement 4.1 : Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique. 98,95% des demandes d'intervention technique sont traitées dans les délais.

La location

## Les points à améliorer

- › 69,1% des locataires interrogés estiment être globalement satisfaits de la propreté des parties communes, soit une baisse de 4,9% par rapport à 2019.  
A noter que malgré le contexte de la crise sanitaire, l'entretien ménager des résidences a été maintenu par nos équipes de proximité.

Les parties communes

- › 61,5% des locataires interrogés se disent satisfaits de l'état et du fonctionnement du chauffage soit + 1,7% par rapport à 2019.  
Pour accroître la satisfaction : la poursuite du plan de réhabilitation énergétique des résidences de notre patrimoine et de la pose de sondes de température dans les logements.

Le chauffage

- › 87,95% des courriers relatifs à une réclamation écrite ont donné lieu à une réponse dans le délai imparti soit une baisse de 4,24% par rapport à 2019.  
Pour accroître la satisfaction : renforcement du pôle en charge du traitement des réclamations locataires.

Les courriers