

# QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2023 ?

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

- ⇒ **Vous orienter** à chaque étape de votre demande de logement
- ⇒ **Faciliter** votre emménagement et agir pour votre confort et votre sécurité
- ⇒ **Assurer** le bon déroulement de votre location
- ⇒ **Traiter** vos demandes d'intervention technique
- ⇒ **Vous informer et évaluer** les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- ⇒ **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

- ⇒ **Engagement 2.1** : nous avons contrôlé la propreté de votre logement > **100%** des logements loués sont contrôlés conformes au niveau de la propreté, stable par rapport à 2022.
- ⇒ **Engagement 2.2** : les installations de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) (ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié > **100%** des logements loués ont bénéficié du contrôle de ces installations, chiffre stable par rapport à 2022. Les installations de chauffage, pour leur part, ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié > **92,64%** des logements loués ont bénéficié du contrôle des installations de chauffage, chiffre stable par rapport à 2022 (+1,21%).

## LES POINTS À CONSOLIDER > PROPreté DES CHANTIERS

- ⇒ **Engagement 5.3** : les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence.

**95,23%** des chantiers réalisés ont été laissés propres par les prestataires intervenants, stable par rapport à 2022 (+0,20%).

Afin d'améliorer la propreté des chantiers après travaux, l'évaluation annuelle est passée en revue par les Directions opérationnelles et la Direction Générale. Les points faibles sont notifiés aux entreprises défaillantes. Les entreprises qui ont fourni les meilleures prestations et services sont saluées par la SACVL.

## LES POINTS FORTS > LA LOCATION

- ⇒ **Engagement 3.4** : **97,42%** des courriers relatifs à une réclamation écrite font l'objet d'une première réponse dans les 8 jours, en baisse par rapport à 2022 (-2,35%).
- ⇒ **Engagement 3.5** : **98%** des courriers relatifs à des troubles de voisinage ont donné lieu à un accusé de réception dans les 8 jours, en légère baisse par rapport à 2022 (-1,19%).
- ⇒ **Engagement 4.1** : nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique > **96,43%** des demandes d'intervention technique sont traitées dans les délais, en baisse par rapport à 2022 (-2,54%).

# QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2023 ?

## VOTRE SATISFACTION EN 2023

**800 locataires** 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%** des locataires en 2023 se déclarent globalement satisfaits de la SACVL (soit **-2,3%** par rapport à l'enquête 2022). Sur 77%, 19,6% de répondants sont très satisfaits, résultat stable par rapport à 2022.

**1217 questionnaires** de satisfaction suite à interventions techniques en logements occupés ont été retournés et traités (taux de retour de 33,47%, 3 636 questionnaires envoyés).

**87,46%** des locataires satisfaits des travaux réalisés dans leur logement par un prestataire mandaté par la SACVL, en légère baisse par rapport à 2022 (**-1,41%**).

## LES POINTS À AMÉLIORER > LE CHAUFFAGE

➔ **61,7%** des locataires interrogés se disent satisfaits de l'état et du fonctionnement du chauffage soit **une hausse de 5,80%** par rapport à 2022.

*Pour accroître la satisfaction : la poursuite du plan de réhabilitation énergétique des résidences de notre patrimoine (Ex. : lancement de la réhabilitation énergétique de la résidence Sakharov à Lyon 9<sup>ème</sup> avec un passage de l'étiquette énergétique E à B ; réhabilitation énergétique de la résidence Edouard Herriot à Lyon 9<sup>ème</sup> avec un passage de l'étiquette énergétique E à C).*

## LES POINTS À AMÉLIORER > LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

➔ **63,6%** des locataires interrogés estiment être globalement satisfaits de la propreté des parties communes, **stable** par rapport à 2022 (+0,8%).

*Pour accroître la satisfaction : tous les collaborateurs de terrain nouvellement embauchés à la SACVL suivent une formation "techniques de nettoyage". Les salariés déjà en poste sont également intégrés à cette formation de 3 jours. Par ailleurs, chaque montée d'escaliers fait l'objet d'un contrôle propreté annuel, tracé dans l'application ORGAPROP.*

