

# QUALIBAIL : quels résultats pour la SACVL en 2022 ?

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.

## VOTRE SATISFACTION EN 2022

**800 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. **79,3%** des locataires en 2022 se déclarent globalement satisfaits de la SACVL (soit **+1,2%** par rapport à l'enquête 2021). Sur 79,3%, 20,2% de répondants sont très satisfaits, résultat stable par rapport à 2021.

**833 questionnaires** de satisfaction suite à interventions techniques en logements occupés ont été retournés et traités (taux de retour de 17,98%, 4 632 questionnaires envoyés).

**88,87%** des locataires satisfaits des travaux réalisés dans leur logement par un prestataire mandaté par la SACVL, en légère progression par rapport à 2021 (**+0,73%**).

## LES POINTS FORTS : L'EMMÉNAGEMENT

- ⇒ **Engagement 2.1** : nous avons contrôlé la propreté de votre logement > **99,32%** des logements loués sont contrôlés conformes au niveau de la propreté, stable par rapport à 2021.
- ⇒ **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 > **99,32%** des logements ont été équipés de ces matériels, stable par rapport à 2021.
- ⇒ **Engagement 3.4** : **99,84%** des courriers relatifs à une réclamation écrite font l'objet d'un accusé de réception dans les 8 jours, soit +0,23% par rapport à 2021.

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

- ⇒ **62,8%** des locataires interrogés estiment être globalement satisfaits de la propreté des parties communes, soit **une baisse de 3,1%** par rapport à 2021.

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.

## LES POINTS À AMÉLIORER : L'IDENTIFICATION DES PRESTATAIRES

- ⇒ **Engagement 5.2** : les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, une tenue...

**93,67%** des interventions ont été effectuées par des personnels identifiables.

Afin d'améliorer l'identification des prestataires vis à vis des locataires, 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 3.5** : **99,38%** des courriers relatifs à des troubles de voisinage ont donné lieu à un accusé de réception dans les 8 jours, stable par rapport à 2021.
- ⇒ **Engagement 4.1** : nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique > **98,97%** des demandes d'intervention technique sont traitées dans les délais, stable par rapport à 2021.

## LES POINTS À AMÉLIORER : LE CHAUFFAGE

- ⇒ **55,9%** des locataires interrogés se disent satisfaits de l'état et du fonctionnement du chauffage soit **une baisse de 12,1%** par rapport à 2021.

L'augmentation du coût de l'énergie accompagnée de l'application stricte d'une température de 19°C dans les logements (afin de s'inscrire dans une logique de sobriété énergétique) sont les raisons qui expliquent cette baisse.

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>).