



SACVL

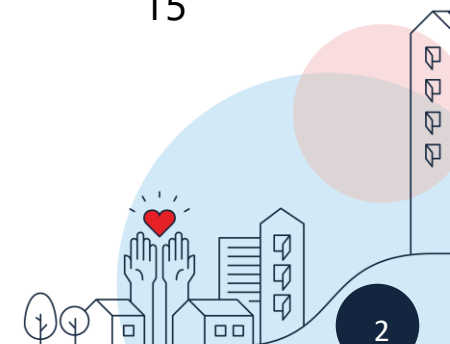
LA VILLE ÉQUILBRÉE

QUALIBAIL > Bilan 2025



SOMMAIRE

Introduction	3
1. AUDITS INTERNE ET EXTERNE	4
2. SUIVI DES ENGAGEMENTS	6
3. ENQUETE SUITE ENTREE LOCATAIRE	7
4. LA GESTION DE L'INSATISFACTION	11
4.1 Les motifs de l'insatisfaction	11
4.2 Détail des motifs de l'insatisfaction	12
4.3 Canal d'entrée : quels services enregistrent l'insatisfaction	13
5. LE PLAN D'AMELIORATION	14
5.1 Mutualiser les objectifs communs SAM/RSE	14
5.2 Améliorer les procédures	14
5.3 Repenser la gestion de l'insatisfaction	15
5.4 Renforcer les liens avec nos prestataires	15





Depuis 2012, la SACVL est certifiée QUALIBAIL par l'AFNOR.

Le référentiel QUALIBAIL comprend **6 engagements de service** qui garantissent un service de qualité à nos locataires, de leur accueil jusqu'à leur départ du logement.

Ces engagements font l'objet de 4 dispositions d'organisation et de 8 modalités de suivi et de pilotage.

Le Service Qualité assure le suivi mensuel des engagements qui sont vérifiés par un **audit interne** (juin 2025) et un **audit de l'AFNOR** (octobre 2025).

Un **bilan annuel** est réalisé conformément à l'engagement 6.8 « Modalités de suivi et de pilotage ».

Ce bilan a pour objet d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, des audits internes, des réclamations.



Il doit conduire à la mise en place d'un **plan d'amélioration**.



1. Audits interne (*AI) et externe : points sensibles, points forts > actions en cours

Engagement, dispositions d'organisation, modalités de suivi et de pilotage	Détail de l'engagement/DO/MSP	Points forts	Points sensibles	Actions en cours
6 ENGAGEMENTS DE SERVICE				
1. Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement	1.1 à 1.7 Recherche de logement et attributions	Tous les critères de cet engagement sont tenus.		
2. Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité	2.1 Nous avons procédé au contrôle de la propreté de votre logement.		Contrôles propreté : delta important entre les résultats des contrôles réalisés en interne et l'appréciation des locataires.	24/02/26 : rdv dans 1 logement pour vérifier le travail de Proxiserve et réflexion sur une fiche de contrôle des travaux
3. Assurer le bon déroulement de votre location	3.3 Sur notre site internet ou extranet locataires, nous vous communiquons les coordonnées du ou des médiateurs consommation	Assurer le bon déroulement de votre location	Les coordonnées locales des associations de locataires sont d'un accès moins facile.	13/01/26 : site mis à jour par Céline avec coordonnées des associations de locataires
	3.4 Toute expression d'insatisfaction fait l'objet d'une réponse dans les 8 jours ouvrés.	Les réclamations et les troubles de voisinage sont pris en charge par les Chargés des relations clients. Les actions efficaces et les délais requis tenus.	AI* . En l'absence du Chargé des relations clients, l'assistante en charge des Relations clients n'est pas formée pour prendre le relais	25/02/26 : Formation faite de l'assistante en Charge des relations clients
	3.5 Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font l'objet d'un AR sous 8j		AI . Le délai de 8 jours ouvrés pour l'envoi de l'AR n'est pas toujours respecté	25/03/26 : Faire un point avec Cyrille
	3.7 Suite au calcul de votre régularisation de charges locatives, nous réajustons les provisions pour charges		L'objectif, non formalisé, est que la régularisation des charges correspondent à + ou - 20% des charges provisionnées	09/02/2026 : Réunion avec le service Contrôle de gestion. Modification de la procédure Qualibail réalisée
4. Traiter vos demandes d'intervention technique	4.1 Pour vos demandes d'intervention technique , nous agissons (sans délai pour les urgences et jusqu'à 10 jours ouvrés pour les anomalies courantes.)	L'envoi automatique d'un questionnaire de satisfaction permet de confirmer que l'entreprise est bien intervenue		
5. Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence	5.1 Nous procédons à la sélection des prestataires qui interviennent sur nos résidences		AI . L'évaluation trimestrielle des prestataires par le service proximité n'a pas été réalisée pour les T. 2 et 3	25/02/26 : suivi régulier du Directeur Qualité et relances auprès des services concernés



Engagement, dispositions d'organisation, modalités de suivi et de pilotage	Détail de l'engagement/DO/MSP	Points forts	Points sensibles	Actions en cours
4 DISPOSITIONS D'ORGANISATION				
5.2 Stratégie Qualité	La Direction de l'organisme rédige une note de cadrage stratégique.	Le poste de Directeur qualité est créé pour accompagner ce projet d'entreprise	La note de cadrage ne précise pas suffisamment les objectifs et axes d'amélioration en lien avec le Qualité de service, ils sont davantage identifiés dans les axes de la politique RSE de la SAM	25/02/26 : réunion prévue avec Céline Boiron pour faire le lien entre les objectifs et réalisations Qualibail et SAM /RSE
5.3 Organisation documentaire	Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit dans une procédure.		La base documentaire n'a pas été mise à jour. La plupart des procédures datent de 2018 (y compris pour les fiches de fonction).	09/01/26 : Rdv pris avec chaque direction pour mettre à jour les procédures
8 MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE				
6.4 Enquêtes de satisfaction	Des enquêtes de satisfaction locataires		Les résultats des enquêtes de satisfactions ne sont pas suffisamment utilisés pour mettre en place des actions et redynamiser la démarche qualité.	25/03/26 : plan d'actions à bâtir suite à l'enquête annuelle de satisfaction
6.5 Evaluation des prestataires	Les évaluations des prestataires s'effectuent par quitus des locataires suite à intervention dans le logement par les entreprises et évaluation des collaborateurs de la SACVL qui passent les commandes.		Un courrier est adressé aux entreprises dont les résultats sont sous le seuil (d'ailleurs assez bas, à 60 points sur 100) pour leur demander un plan d'actions correctives. En revanche la mise en œuvre n'est pas contrôlée.	25/03/26 : voir avec le Service Patrimoine le plan d'actions : convocation des entreprises pour demander un plan d'amélioration et contrôle trimestriel de l'application de ce plan d'amélioration.
6.8 Plan d'amélioration	Les modalités de gestion des écarts :- les modalités de traitement de l'écart, - le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration.		L'amélioration est basée sur les résultats des audits internes et externes. Il y a là un risque de "passer à côté" d'autres sources d'amélioration qui pourraient également concourir à l'augmentation de l'efficacité de la démarche qualité AI. L'échantillon 2024 des résultats des indicateurs, des enquêtes de satisfaction et des plans d'amélioration mis en œuvre n'est pas présent sur le site internet	26/03/2026 : voir avec Céline, l'échantillon 2025 à diffuser sur le site internet de la SACVL



2. Suivi des engagements

ENGAGEMENTS	N°	Année n-1	Année n	OBJECTIF	SEUIL	Evolution 2024/2025	Différence entre Evaluation interne et celle des locataires	
Engagements 1 Attribution des logements		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution		
AR de la demande dans les 10 jours	1.4	99,31%	92,31%	100%	90%	-7,00%		
Entretien Découverte réalisé	1.5	99,31%	98,60%	100%	90%	-0,71%		
Réponse CAL dans les 3 jours	1.6	98,62%	100,00%	100%	90%	1,38%		
Prise en charge du Dossier APL	1.7	100,00%	100,70%	100%	85%	0,70%		
Engagements 2 Signature et entrée dans les lieux		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution	2025	Evolution
Contrôle propreté logement	2.1	97,93%	100,00%	100%	90%	2,07%	70,80%	-29,20%
Contrôle Chauffage	2.2a	93,10%	95,10%	100%	95%	2,00%		
Contrôle VMC	2.2b	100,00%	100,70%	100%	95%	0,70%		
Contrôle Garde-corps	2.2c	100,00%	100,00%	100%	95%	0,00%		
Contrôle Electricité	2.2d	100,00%	100,70%	100%	95%	0,70%		
Contrôle Gaz	2.2e	100,00%	100,70%	100%	95%	0,70%		
Contrôle Détecteur de fumée	2.2f	100,00%	100,70%	100%	95%	0,70%		
Contrôle changement de cylindre	2.3	100,00%	99,30%	100%	80%	-0,70%		
Ampoules posées ou remises	2.4	100,00%	100,70%	100%	80%	0,70%		
Contrôle pose de mousseurs	2.5	100,00%	90,21%	100%	80%	-9,79%		
Engagements 3 Signature, entrée dans les lieux et réclamations		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution		
Proposition d'entretien de courtoisie	3.1	100,00%	93,71%	100%	85%	-6,29%		
Remise Livret du locataire	3.2	100,00%	98,60%	100%	85%	-1,40%		
Remise Eco guide	3.2	100,00%	98,60%	100%	85%	-1,40%		
Réclamations : Taux de 1ères réponses dans le délai de 8J	3.4	96,54%	88,69%	100%	85%	-7,85%		
Réclamations : Taux de réponses définitives dans le délai de 30J	3.4	98,01%	94,35%	100%	85%	-3,66%		
Réclamations : Taux d'AR dans les 8J (troubles de voisinage)	3.5	97,21%	98,40%	100%	85%	1,19%		
Engagements 4 Demande d'interventions et astreinte		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution		
Taux de réactivité sous 24h	4.1	95,00%	91,30%	100%	90%	-3,70%		
Taux de réactivité sous 3 jours	4.1	95,92%	93,32%	100%	90%	-2,59%		
Taux de réactivité sous 10 jours	4.1	98,14%	95,82%	100%	90%	-2,32%		
Respect du rendez-vous fixé	4.2	77,18%	72,55%	100%	85%	-4,63%		
Information la veille en cas d'annulation de rendez-vous	4.2	63,27%	57,78%	100%	75%	-5,49%		
Information sur le retard de + 15 minutes	4.2	38,46%	28,57%	100%	75%	-9,89%		
Astreinte : Fiche appels mystères conformes (astreinte)	4.3	100,00%	100,00%	100%	100%	0,00%		
Engagements 5 Evaluation des interventions		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution	2025	Evolution
Taux identification du prestataire	5.2	96,60%	96,14%	100%	90%	-0,45%	96,56%	0,42%
Taux chantiers propres	5.3	95,53%	94,86%	100%	85%	-0,67%	94,84%	-0,02%
Taux de plannings d'entretien affichés	5.4	100,00%	100,00%	100%	90%	0,00%		
Taux de conformité propreté des parties communes et abords	5.4	90,07%	93,75%	100%	80%	3,68%	89,32%	-4,43%
Taux d'information 8 jours avant début des travaux	5.6	100,00%	100,00%	100%	90%	0,00%		
Engagements 6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution		
Taux de contact dans les 20 jours Mutation	6.1			100%	90%			
Taux de contact dans les 20 jours Adaptation	6.1	100,00%	100,00%	100%	90%	0,00%		
Disposition de suivi et de pilotage 6.4 Satisfaction clients		2024	2025	OBJECTIF	SEUIL	Evolution		
Taux de satisfaction globale		77,00%	78,80%	77,90%	73,40%	1,80%		

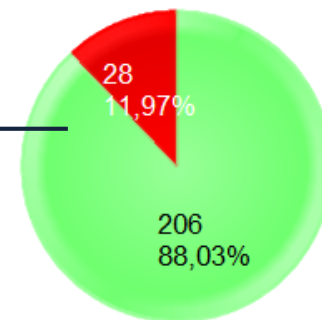
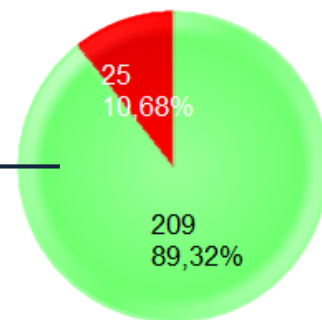
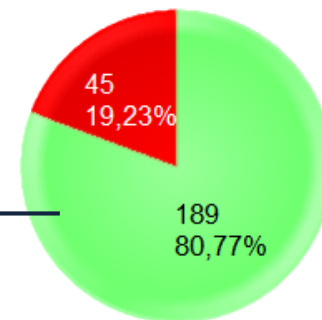


3. Enquête suite entrée locataire dans le logement



Sur 668 locataires entrant, 234 locataires ont répondu, soit 35,03%

1.1	Etes-vous satisfait(e) du logement que vous occupez ?	(2024 : -1,75%)
1.2	Avant que le logement vous soit attribué, vos attentes ont-elles été prises en compte lors de vos entretiens avec le commercial SACVL ?	(2024 : +0,97%)
1.3	Avez-vous pris connaissance du livret locataire et de l'éco guide remis lors de la signature du bail ?	(2024 : +0,65%)

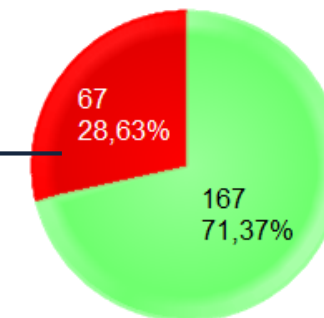
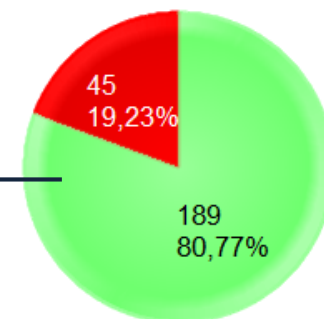


3. Enquête suite entrée locataire dans le logement



Sur 668 locataires entrant, 234 locataires ont répondu, soit 35,03%

1.4	Etes-vous satisfait(e) des services rendus par la SACVL ?	(2024 : +0,19%)
2.1	Lors de l'état des lieux, la propreté du logement était-elle satisfaisante ?	(2024 : +0,98%)



3. Enquête suite entrée locataire dans le logement

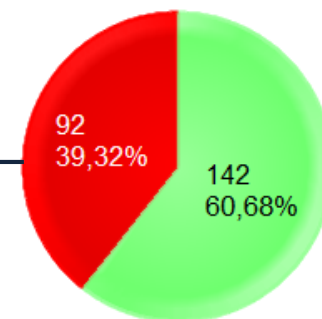


Sur 668 locataires entrant, 234 locataires ont répondu, soit 35,03%

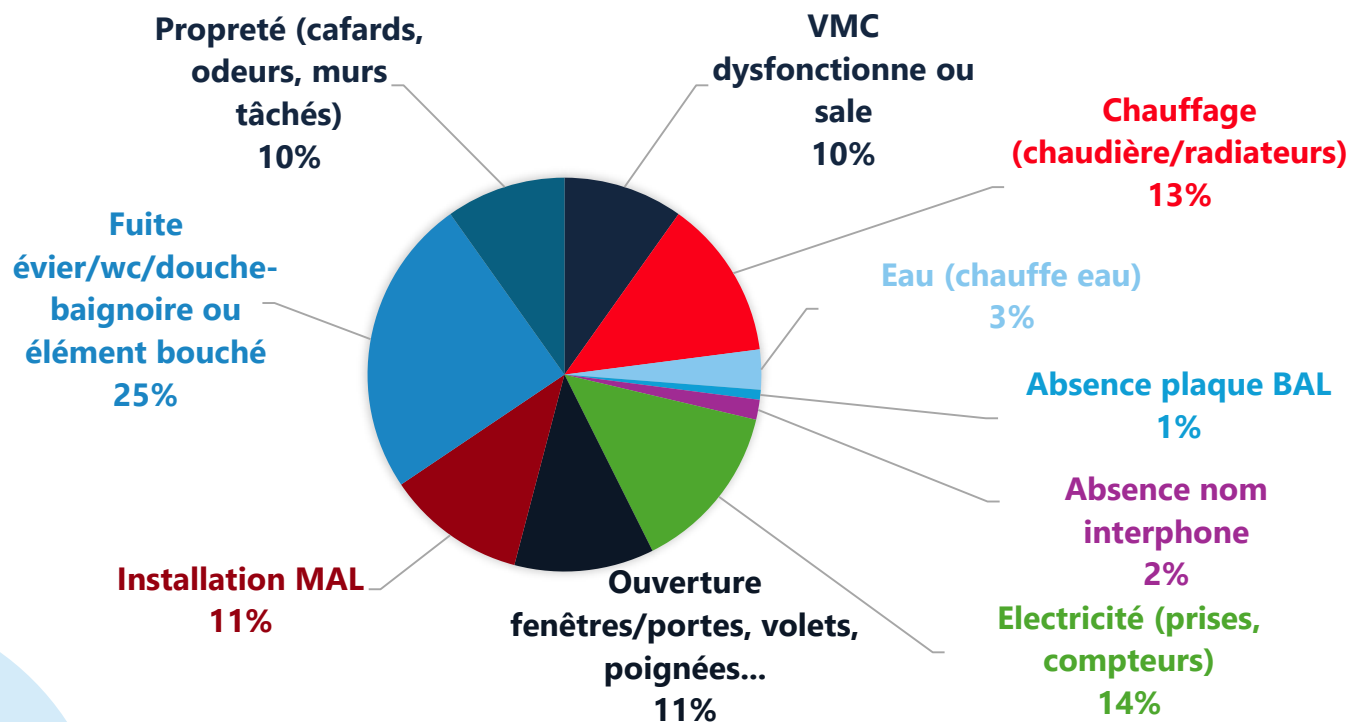
2.2

Etes-vous satisfait(e) de la **qualité des installations de votre logement** que nous avons contrôlées avant votre entrée (VMC, garde-corps, chauffage, électricité...)

(2024 : -7,28)

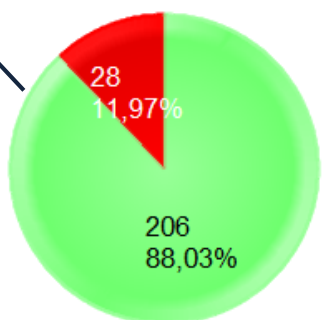
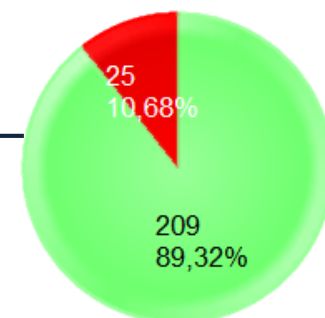
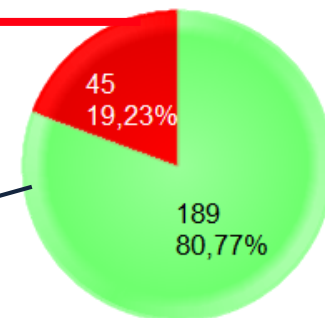


Si non, pourquoi ?

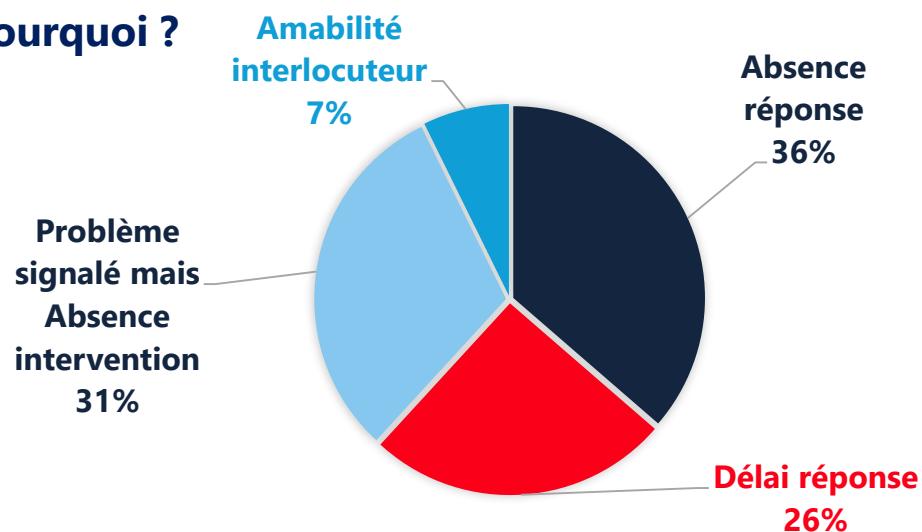


3. Enquête suite entrée locataire dans le logement

2.3	Etes-vous satisfait(e) des informations données par le gardien lors de l'état des lieux ?	(2024 : -4,89%)
2.4	Etes-vous satisfait(e) de la propreté des parties communes (hall d'entrée...) ?	(2024 : -2,32%)
3.3	Si vous nous avez contactés pour nous signaler un problème technique, avez-vous été satisfait(e) du traitement apporté par la SACVL ?	(2024 : -3,21%)

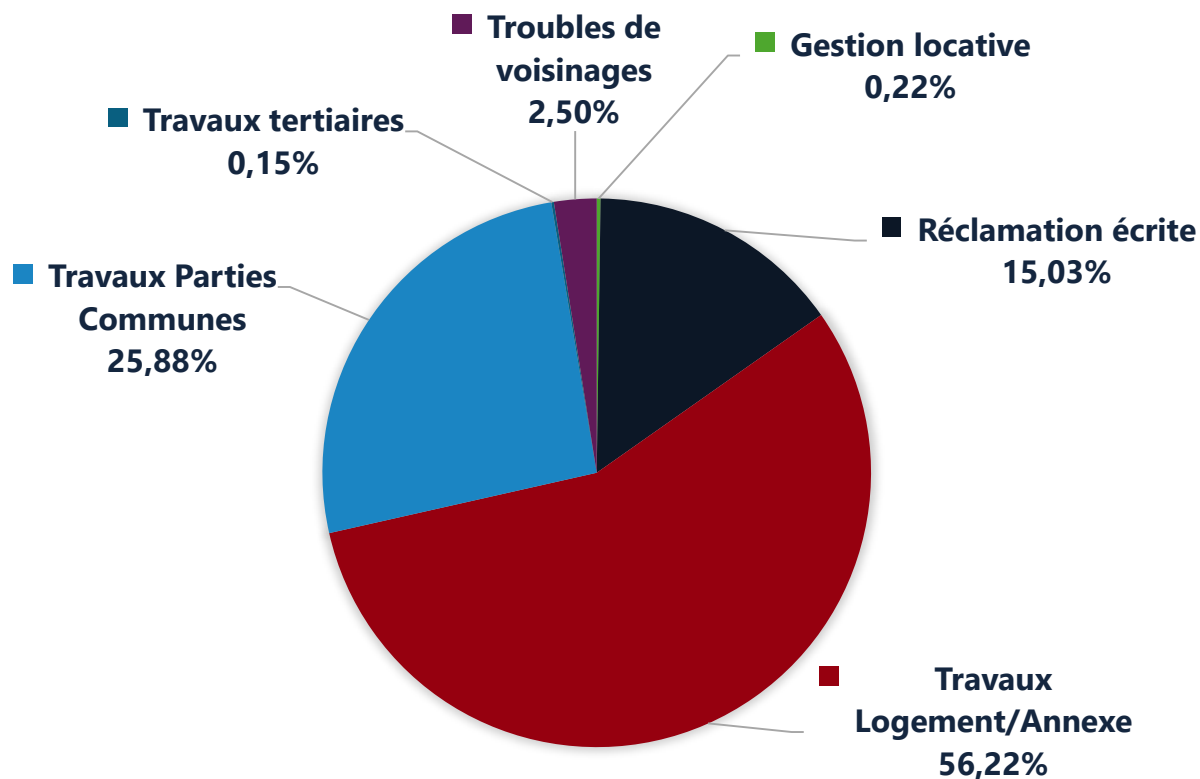


Si non, pourquoi ?



4. La gestion de l'insatisfaction

▶ 4.1 : les motifs de l'insatisfaction



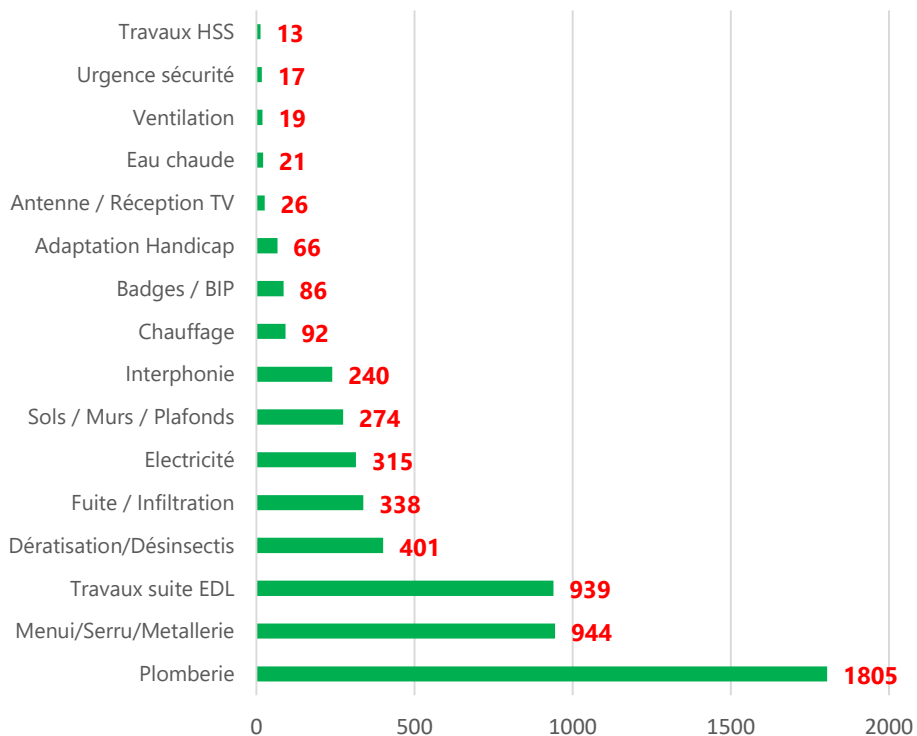
Résidences	%	Nb logements
LUCIEN PITANCE	2,26%	279
LA SARRA	2,53%	257
DAUPHINE	2,49%	201
DOMAINE DE L ETANG	3,34%	367
AMBROISE PARE	3,61%	291
PLATEAU SUD	4,45%	309
GEORGES CHAPAS	4,62%	304
SAKHAROV	4,66%	342
BELVEDERE	5,26%	248
ALBERT LAURENT	5,46%	487



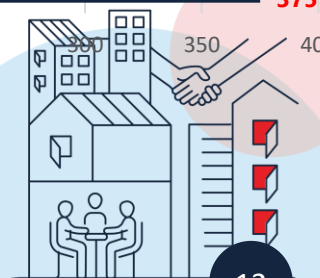
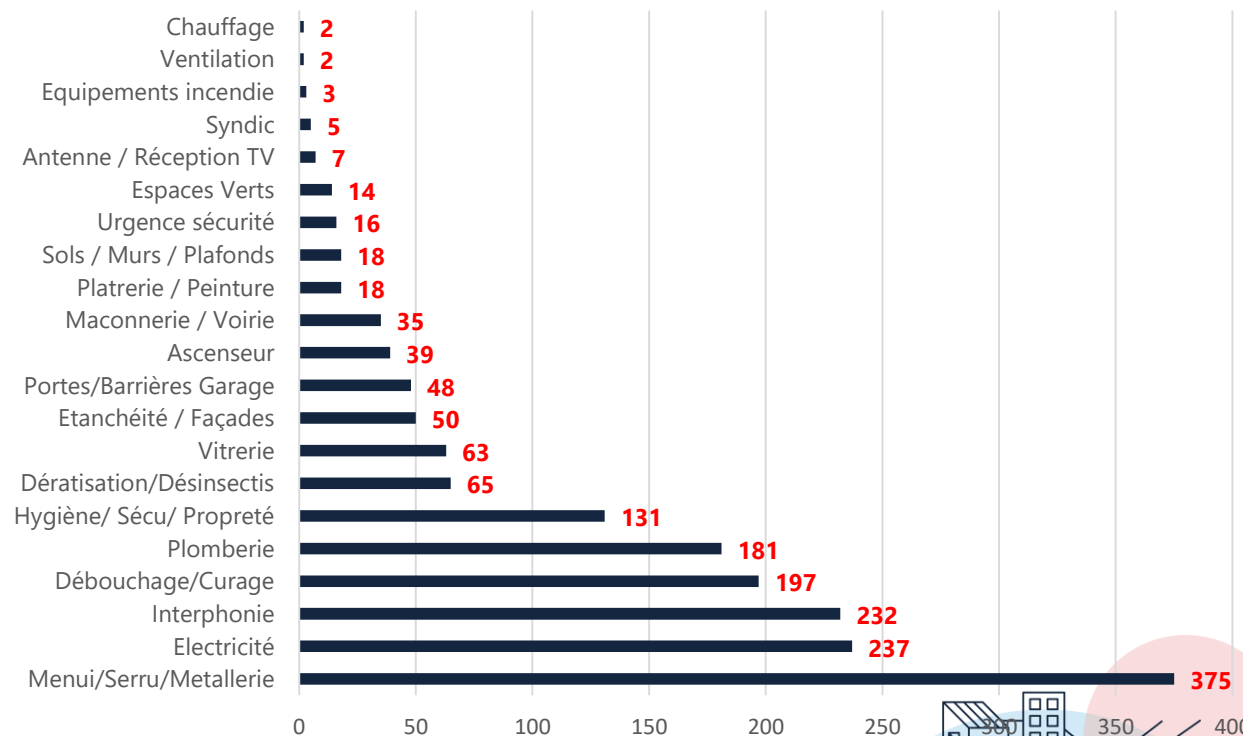
4. La gestion de l'insatisfaction

► 4.2 : les motifs de l'insatisfaction en détail

Dans le logement



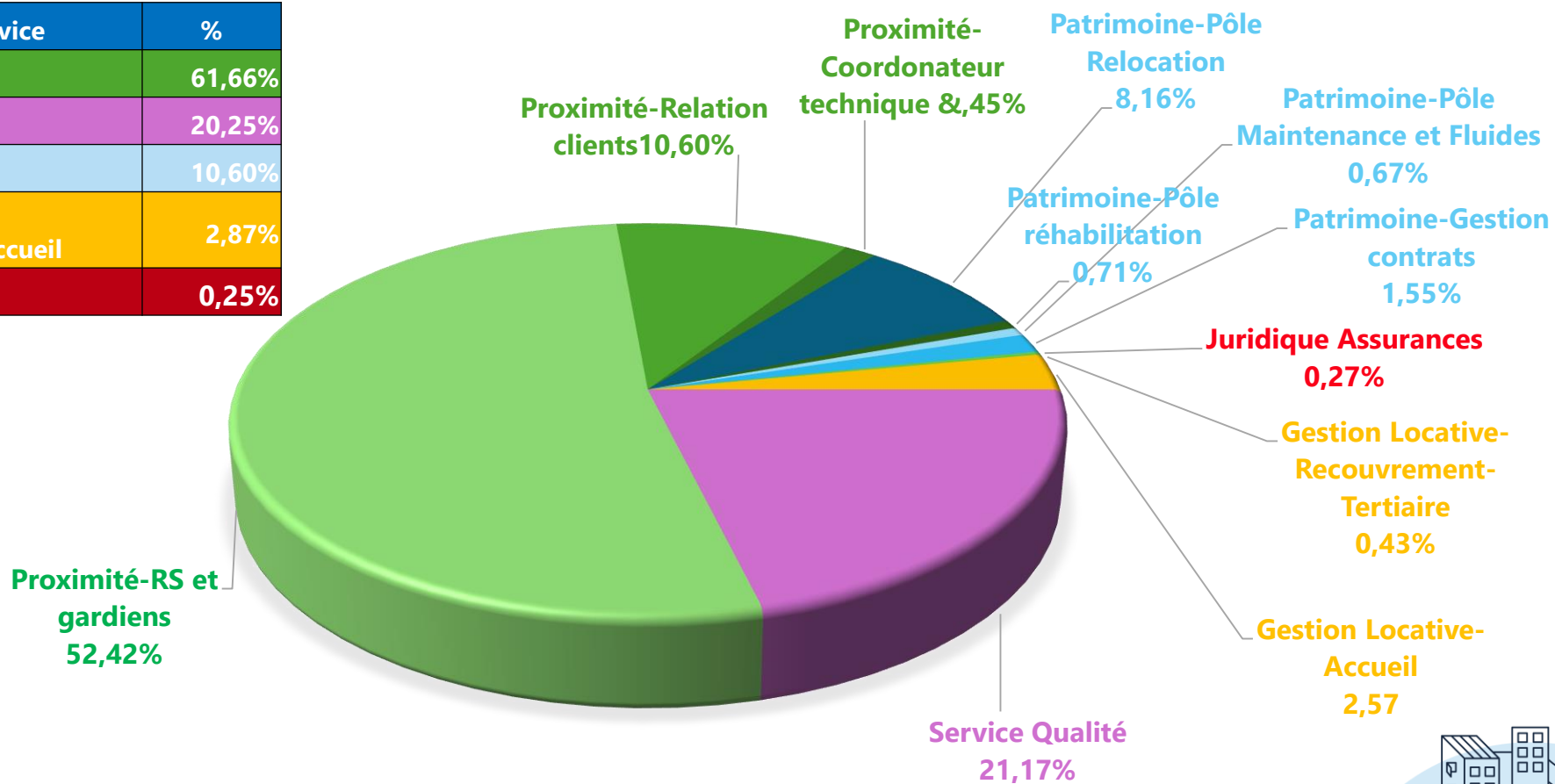
Travaux parties communes



4. La gestion de l'insatisfaction

► 4.3 : canal d'entrée de la réclamation > quels services enregistrent l'insatisfaction ?

Service	%
Proximité	61,66%
Qualité	20,25%
Patrimoine	10,60%
Gestion Locative/Accueil	2,87%
Juridique	0,25%



5. Le plan d'amélioration



Mutualiser les objectifs communs de la qualité...

et de la SAM - Société à Mission via les objectifs communs :

Objectif 1 > Développer une offre de logements et de locaux tertiaires abordables et de qualité pour les Lyonnais

Objectif opérationnel : **Maintenir et renforcer la qualité de service**, déployé comme suit :

- Maintenir et poursuivre une démarche de certification de la qualité de service
- Développer de nouveaux dispositifs d'écoute clients
- **Structurer et déployer un nouveau dispositif d'accueil des entrants**

et de la RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises :

Objectifs : Augmenter la satisfaction de nos clients sur la propreté des parties communes

- Poursuivre la communication et la relation client **pour le suivi des réclamations** et plus largement le suivi de tout incident ou situation problématique dans les immeubles
- Développer les services au bénéfice des seniors
- **Développer l'extranet locataire**/Mettre en place un nouveau standard téléphonique

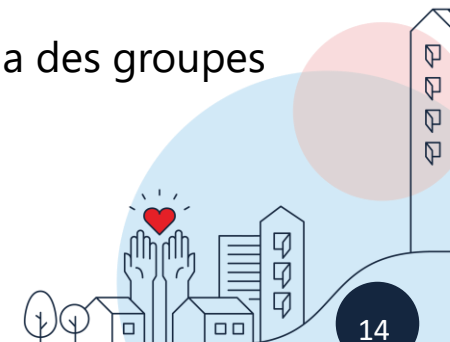


Améliorer les procédures

Mettre à jour les procédures QUALIBAIL et créer de nouvelles procédures via des groupes de travail

- relocation (état des lieux, entretien qualitatif de remise des clés...)
- livraison/achat résidences neuves
- la satisfaction clients (les réclamations notamment)
- délais facture/paiements prestataires

Former les collaborateurs



5. Le plan d'amélioration

➔ Repenser la gestion de l'insatisfaction clients pour nos équipes et les locataires

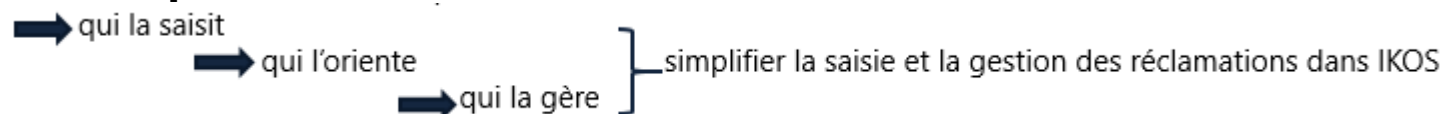
Objectifs pour les équipes

- Rapprocher la satisfaction des locataires avec notre propre perception du service rendu

Ex. : Travailler la «fiche de contrôle du logement» Relocation (70,80% locataire-100% nous)

Ex. : Appréciation propreté Parties communes (locataire 89,32 %-93,75% pour nous)

- Mieux qualifier la réclamation et identifier en interne

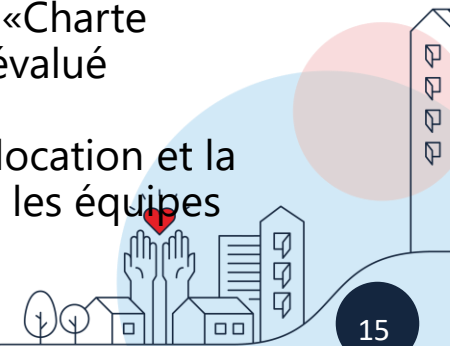


Objectifs pour les locataires

- Améliorer l'identification et la saisie des réclamations sur l'Espace Locataire avec une orientation directe vers le service en charge et des conseils pratiques (IA/chatbot ?)

➔ Renforcer les liens avec nos prestataires

- Réaliser un entretien individuel avec les prestataires qui ne respectent pas la «Charte Qualibail Prestataires» pour leur demander un plan d'actions qui sera suivi et évalué trimestriellement.
- Effectuer des contrôles internes relatifs à la propreté des logements avant relocation et la propreté des parties communes et échanger, sur place, avec les prestataires et les équipes





SACVL

LA VILLE ÉQUILBRÉE

Direction Qualité et amélioration des processus



SACVL

LA VILLE ÉQUILBRÉE

