

## Qualibail, la différence

Les résultats des enquêtes « qualité » sont tombés avec leurs lots de bonnes nouvelles mais aussi de voies de progrès. Cette année n'a pas divergé des années précédentes et confirme la bonne tenue d'indicateurs tels que : l'information des règles et critères d'attribution, la propreté du logement à l'emménagement, le contrôle sécurité du logement, etc.

Ces enquêtes mettent également en évidence la faiblesse d'autre(s) indicateur(s) dont, le critère « respect du délai d'intervention suite à une demande technique ». Ce dernier recueille un niveau de satisfaction de 63,2 %, ce qui n'est pas conforme à notre engagement. Nous mettons en place, dès à présent, les mesures correctives.

Il y a une interrogation légitime que nous pouvons avoir et que j'ai eue par rapport au référentiel « qualibail » : est-ce que ce référentiel sert à quelque chose ? Actuellement, Qualibail est développé par environ 15 % des bailleurs sociaux en France. Autrement dit, 85 % des habitants de logements sociaux en France n'en bénéficient pas.

Ce référentiel mobilise du personnel pour son élaboration, son suivi, son application, son exploitation. Est-ce que nos locataires sont mieux accompagnés que les autres qui n'en bénéficient pas ? Est-ce qu'ils le perçoivent ainsi ?

Cette question a connu sa réponse au travers d'une enquête conduite par un prestataire indépendant externe à nos établissements de novembre 2016 à mars 2017 auprès de 21 bailleurs de la Seine-Maritime et de l'Eure.

16 098 locataires « sondés » se sont prononcés sur 17 critères portant sur la satisfaction globale, la qualité des prestations, la qualité de vie, la réactivité de nos services, la prise en compte des besoins, etc. Le résultat est sans appel : les 9 bailleurs sociaux membres de « qualibail » trustent toutes les 1<sup>ères</sup> places sur tous les critères sans exception confirmant ainsi la valeur ajoutée remarquable de cette démarche.

C'est une belle récompense pour toutes celles et ceux qui se sont engagés dans cette voie et un encouragement pour poursuivre notre accompagnement auprès de nos locataires dans la recherche du bien vivre dans nos logements.

**Philippe Leroy**  
Directeur Général

## RÉSULTATS DES ENQUÊTES SUITE AUX TRAVAUX DE RÉHABILITATION



© Yvetot - Immeuble Périgord

	Nb de personnes ayant répondu	Satisfaction globale	Satisfaction des informations avant travaux	Qualité des matériaux et équipements	Gain d'image sur la qualité des logements
* YVETOT - Immeuble Périgord Réhabilitation thermique	25	88 %	87 %	100 %	95,8 %
* PAVILLY - Immeuble Lamartine Remplacement des portes palières	76	94,6 %	95,9 %	100 %	97 %
* MALAUNAY - Hameau de Frévaux Remplacement des gouttières	15	100 %	93,3 %	100 %	93,3 %
* YVETOT - Rue Louis Pierre Vieillot Réfection électrique	15	66,7 %	60 %	86,7 %	78,6 %
<i>Les résultats en dessous de nos attentes pour la réfection électrique mettent directement en évidence les problèmes de sous-traitance des travaux par les entreprises sélectionnées par LOGÉAL</i>					
* HAUTOT-SAINT-SULPICE Réfection électrique	14	100 %	100 %	100 %	100 %

# RÉSULTATS DE NOS ENGAGEMENTS 2016

## 1 NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

- 1.1 Nous vous informons des règles et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil **100 %**
- 1.2 Nous accusons réception du dépôt de votre dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours en précisant la suite qui y sera donnée **92,8 %**
- 1.3 Avant le passage en commission de votre dossier, un entretien découverte vous est proposé **100 %**
- 1.4 Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution **98,4 %**

## 2 NOUS AGISSONS POUR VOTRE CONFORT ET VOTRE SÉCURITÉ LORS DE VOTRE EMMÉNAGEMENT

- 2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement **98,9 %**
- 2.2 Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé et « prêt à emménager » : nous contrôlons les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps. Nous changeons les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage. Tous les points lumineux intérieurs sont éclairés, nous les avons équipés d'ampoules ou mises à disposition lors de votre installation **90 %**

**Une nette progression par rapport à 2015, l'action de renforcement de la méthodologie des contrôles réalisés, mise en place en 2016, est maintenue en 2017**

- 2.3 Nous facilitons votre installation : nous vous remettons le livret du locataire et les documents expliquant la bonne utilisation des équipements dans le logement, nous vous aidons à constituer et adressons votre dossier de demande APL **96,1 %**

## 3 NOUS FAVORISONS LA MAÎTRISE DES CHARGES DE VOTRE LOGEMENT DANS LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- 3.1 Nous vous remettons l'éco-guide de votre logement **98,9 %**
- 3.2 Les ampoules que nous vous fournissons à l'emménagement sont basse consommation **99,4 %**
- 3.3 Des économiseurs d'eau ont été posés sur les robinets de l'évier et du lavabo lorsque les équipements en place le permettent **98,9 %**

## 4 NOUS PRENONS EN CHARGE VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

- 4.1 Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique : sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause. Sous 3 jours en cas d'anomalies graves. Sous 10 jours pour les anomalies courantes et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien. **94,2 %**
- 4.2 Nous sommes en mesure sur votre sollicitation, de vous communiquer l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique **100 %**

## 5 NOUS SOMMES JOIGNABLES 7J/7 ET 24H/24 POUR VOTRE SÉCURITÉ

- 5.1 Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence technique **84,3 %**
- 5.2 En dehors de nos heures d'ouverture, notre service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations **82,9 %**

**Changement d'un prestataire intervenant dans le cadre de l'astreinte au 1<sup>er</sup> janvier 2017**

## 6 NOUS MAÎTRISONS LA QUALITÉ ET LES DÉLAIS DES INTERVENTIONS TECHNIQUES DANS VOTRE RÉSIDENCE

- 6.1 Nos prestataires (entreprises ou régie) sont soumis à une procédure d'agrément **100 %**
- 6.2 Plus de 90 % des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés **96 %**
- 6.3 Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais d'intervention) **évaluation 2016 réalisée le 14/03/17**

## 7 NOUS RESPECTONS VOTRE EMPLOI DU TEMPS

**Pour les rendez-vous relatifs aux visites conseil ou à vos demandes d'intervention technique :**

- 7.1 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous **99,2 %**
- 7.2 Les rendez-vous ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure. Vous êtes joints au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous **26,7 %**
- 7.3 Les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous **22,7 %**

**Suivi hebdomadaire des demandes et des rendez-vous de la part de la Direction technique pour les DIT, mise en place de la dématérialisation des documents par la Direction clientèle pour les visites conseil courant 2017**

## 8 NOUS VOUS INFORMONS DES TRAVAUX PLANIFIÉS DANS VOTRE RÉSIDENCE

- 8.1 8 jours avant le début de ces travaux, nous vous informons de : la date de démarrage du chantier, la nature, l'emplacement, la durée, le nom de l'entreprise intervenante, le nom du responsable **84,6 %**

## 9 NOUS ASSURONS UN NETTOYAGE DE QUALITÉ DANS LES ESPACES COMMUNS

- 9.1 Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles **93,9 %**
- 9.2 Nous affichons les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords **93,9 %**
- 9.3 Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées **98,1 %**

## 10 NOUS TRAITONS VOS RÉCLAMATIONS ÉCRITES ET VOUS TENONS INFORMÉ DES SUITES DONNÉES

- 10.1 Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données. **69,1 %**

**Un projet stratégique conduit en 2017 concerne les réponses aux réclamations écrites dans les délais**

- 10.2 Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté **88,3 %**

## 11 NOUS RECHERCHONS UNE SOLUTION DE LOGEMENT ADAPTÉE À L'ÉVOLUTION DE VOS BESOINS

- 11.1 Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement **100 %**

## 12 NOUS ORGANISONS VOTRE DÉPART SANS SURPRISE

- 12.1 Une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge ou remises en état de votre logement **98,8 %**
- 12.2 Nous acceptons votre demande de préavis, inférieur au délai contractuel, si un nouveau client peut entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit **100 %**

## RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION



### RÉSULTATS DES ENQUÊTES DES NOUVEAUX LOCATAIRES (300 personnes ont répondu)

- \* Vous êtes **98 %** (97 % en 2015) satisfaits du traitement de votre demande de logement
- \* Vous êtes **96 %** (91 % en 2015) satisfaits de votre logement depuis votre emménagement
- \* Vous êtes **94 %** (95 % en 2015) satisfaits du sérieux de l'état des lieux
- \* Vous êtes **88 %** (90 % en 2015) satisfaits de l'information donnée concernant les travaux lors de l'état des lieux d'entrée et **72 %** (80 % en 2015) satisfaits de leur rapidité d'exécution
- \* Vous êtes **97 %** (96 % en 2016) satisfaits de notre prestation de service



© Animation éco-recyclage - Caudebec les Elbeuf - 2016



### RÉSULTATS DES ENQUÊTES DES LOCATAIRES SORTANTS

(298 personnes ont répondu)

- \* Vous êtes **75 %** (contre 69 % en 2015) satisfaits de notre réactivité à vos questions et demandes d'intervention
- \* Vous êtes **89 %** (85 % en 2015) satisfaits de la qualité du contact que vous avez eu avec notre personnel
- \* Vous êtes **82 %** (88 % en 2015) satisfaits de l'information sur les loyers et les charges
- \* Vous êtes **73 %** (61 % en 2015) satisfaits de l'aspect de votre immeuble
- \* Vous êtes **84 %** (85 % en 2015) satisfaits de toute la période de location



### PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES (805 personnes ont répondu)

- \* Vous êtes **74 %** (75 % en 2015) satisfaits de la propreté des parties communes de l'immeuble
- \* Vous êtes **80 %** (81 % en 2015) satisfaits de la propreté du hall d'entrée
- \* Vous êtes **64 %** (72 % en 2015) satisfaits de la propreté du local poubelle



**Une analyse détaillée de la propreté des locaux d'ordures ménagères a été engagée afin d'identifier les actions à mettre en place**

- \* Vous êtes **74 %** (76 % en 2015) satisfaits de la propreté des espaces extérieurs



© Fauville-en-Caux - mai 2015



### RÉSULTATS DES ENQUÊTES SUR LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE (429 personnes ont répondu)

- \* Vous êtes **76 %** (75 % en 2015) satisfaits du traitement des demandes d'intervention technique dans le logement



**LOGÉAL a mis en place au 2<sup>ème</sup> semestre 2016 un logiciel de Gestion de la Relation Client afin de pouvoir répondre au mieux aux demandes d'intervention technique et d'améliorer le traitement de celles-ci**

- \* Vous êtes **79 %** (84 % en 2015) satisfaits de la facilité à joindre le bon interlocuteur
- \* Vous êtes **86 %** (identique en 2015) satisfaits de la qualité d'écoute et de la compréhension de la part de notre personnel

- \* Vous êtes **87 %** (identique en 2015) satisfaits de nos interventions ou des entreprises mandatées suite à des pannes ou des dysfonctionnements dans vos logements
- \* Vous êtes **90 %** (88 % en 2015) satisfaits du travail réalisé
- \* Vous êtes **83 %** (identique en 2015) satisfaits de la rapidité d'intervention



## LOGÉAL IMMOBILIÈRE PASSE AUX ENGAGEMENTS DE SERVICES QUALIBAIL 3



LOGÉAL IMMOBILIÈRE est engagée depuis plus de 20 ans dans une démarche Qualité. En 2001, le référentiel Qualibail a été créé et est devenu au fil des années, la référence nationale en matière de qualité de service.

Six ans après la sortie de Qualibail 2, arrive la 3<sup>ème</sup> version du référentiel Qualibail. La révision du référentiel permet de prendre en compte les nouvelles pratiques et exigences réglementaires et de répondre aux attentes des locataires et des associations de locataires. Certains engagements déjà existants ont été renforcés avec davantage d'actions du bailleur.



**La lisibilité du référentiel est améliorée, passant de 13 à 6 engagements dont vous trouverez les thématiques ci-dessous :**

**CONSULTEZ  
N O S  
ENGAGEMENTS**

- 1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- 2 Faciliter votre emménagement, 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, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- 6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Cette version permet de développer les sujets essentiels pour les locataires tels que la propreté des logements et des parties communes, la maîtrise des consommations, le traitement des réclamations écrites et des demandes d'interventions techniques.

Qualibail est pour LOGÉAL IMMOBILIÈRE, un outil d'amélioration de la qualité de service vers l'amélioration de notre performance. C'est pour cette raison, que depuis le début de l'année, le personnel de LOGÉAL IMMOBILIÈRE se mobilise et met tout en œuvre pour appliquer à partir du 1<sup>er</sup> juin 2017 le nouveau référentiel. Notre objectif est d'obtenir la certification Qualibail 3 en septembre 2017 !

### **NOUS CONTACTER :**

Service Qualité : 02 35 95 96 20  
contact@logeal-immobiliere.fr

Pour plus d'informations : [www.logeal-immobiliere.fr](http://www.logeal-immobiliere.fr)

