

2014

bilan Qualibail 2



Édito

Être bailleur social ne consiste pas simplement à louer des logements à prix modéré. En effet, le terme social associé au mot bailleur fait également référence au mode et à la qualité de vie en société de nos locataires. Depuis plus de 15 ans, nous avons engagé une démarche spécifique avec plus de 40 sociétés HLM en France afin d'accompagner de façon structurée et suivie le bien-être de nos locataires. Cette démarche dite « Qualibail 2 » vise à mettre en œuvre un ensemble d'actions concourant notamment à la sécurité des locataires, la propreté des espaces communs, la qualité de l'entretien, l'information des locataires et leur accompagnement dans toute demande de logement.

L'ensemble du personnel et des entreprises partenaires intervient pour l'entretien, la réparation et le contrôle des équipements des logements.

Chaque année, des enquêtes sont menées pour évaluer l'efficacité de notre action. Dans les pages qui suivent, vous retrouverez, item par item, la mesure de ces engagements.

Si les résultats sont positifs, ils ne sont pas parfaits. Nous nous engageons à les améliorer en nous mobilisant encore davantage. Ces résultats seront meilleurs si nous agissons tous ensemble : locataires et bailleur. Ainsi, l'engagement civique de chacun, le respect de sa différence, de son mode de vie, de son environnement,... sont à coup sûr des axes de réussite dans notre action commune.

Nous avons confiance en votre capacité en tant que locataires à développer le « bien vivre ensemble » et nous tous, membres du personnel, nous nous engageons avec résolution dans cette voie, à vos côtés.

Philippe Leroy
Directeur Général

NOUS CONTACTER

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

Pour plus d'informations : www.logeal-immobiliere.fr



LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

RÉSULTATS DE NOS ENGAGEMENTS 2014

1 NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

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. **99,2 %**

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

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, **94,4 %**
- * 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.

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. **100 %**

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, **98 %**
- * 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.

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

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. **88,6 %**

Un plan d'action est engagé avec nos entreprises d'astreinte afin d'améliorer la prise en charge des problèmes. Notre objectif est d'atteindre 95 % de satisfaction.

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. **99,1 %**

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. **94,8 %**

7.3 Vous êtes prévenus de tout retard éventuel dépassant 15 minutes. **96,8 %**

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, **98 %**
- * la durée,
- * le nom de l'entreprise intervenante,
- * le nom du responsable

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. **96,5 %**

9.2 Nous affichons les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords. **96,5 %**

9.3 Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées. **98 %**

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. **86,6 %**

10.2 Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté. **91,5 %**

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. **98,9 %**



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. **99,4 %**

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

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

- * Vous êtes **97 %** (contre 98 % en 2013) satisfaits du traitement de votre demande de logement.
- * Vous êtes **98 %** (contre 97 % en 2013) satisfaits de la prise en charge de votre dossier.
- * Vous êtes **97 %** (contre 98 % en 2013) à penser que les logements proposés étaient adaptés à votre demande.
- * Vous êtes **94 %** (contre 95 % en 2013) satisfaits du déroulement de la visite de votre logement.
- * Vous êtes **96 %** (contre 93 % en 2013) satisfaits du sérieux de l'état des lieux.
- * Vous êtes **81 %** (contre 79 % en 2013) satisfaits de la propreté générale de votre logement.
- * Globalement, vous êtes **97 %** (contre 96 % en 2013) satisfaits du rapport qualité-prix du logement.
- * Vous êtes **96 %** (identique en 2013) satisfaits de la prestation de service de LOGÉAL IMMOBILIÈRE.



©Chasse aux œufs - Pavilly - avril 2014

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DES LOCATAIRES SORTANTS

(297 personnes ont répondu)

- * Vous êtes **71 %** (contre 69 % en 2013) satisfaits de la réactivité de LOGÉAL IMMOBILIÈRE à vos questions et demandes d'intervention.
- * Vous êtes **87 %** (contre 84 % en 2013) satisfaits de la qualité du contact que vous avez eu avec le personnel de LOGÉAL IMMOBILIÈRE.
- * Vous êtes **88 %** (contre 84 % en 2013) satisfaits de l'information sur les loyers et les charges.
- * Vous êtes **86 %** (contre 82 % en 2013) satisfaits de la prestation globale de LOGÉAL IMMOBILIÈRE et ce durant toute la période de location.

PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES (800 personnes ont répondu)

- * Vous êtes **72 %** (identique en 2013) satisfaits de la propreté des parties communes de l'immeuble.
- * Vous êtes **81 %** (contre 80 % en 2013) satisfaits de la propreté du hall d'entrée.
- * Vous êtes **71 %** (contre 78 % en 2013) satisfaits de la propreté des espaces extérieurs.



Un plan d'action pluriannuel est en cours et permet de renforcer nos actions pour maintenir un niveau de propreté satisfaisant pour l'ensemble des locataires.

RÉSULTATS DES ENQUÊTES SUR LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE (422 personnes ont répondu)

- * Vous êtes **75 %** (contre 74 % en 2013) satisfaits du traitement des demandes d'intervention technique dans le logement.
- * Vous êtes **84 %** (identique en 2013) satisfaits de la qualité d'écoute et de la compréhension de la part du personnel de LOGÉAL IMMOBILIÈRE.
- * Vous êtes **92 %** (contre 81 % en 2013) satisfaits des interventions de LOGÉAL IMMOBILIÈRE ou des entreprises mandatées suite à des pannes ou des dysfonctionnements dans vos logements.
- * Vous êtes **92 %** (contre 84 % en 2013) satisfaits de la qualité du travail réalisé.



©Immeuble Buisson - Barentin - février 2015

- * Vous êtes **89 %** (contre 87 % en 2013) satisfaits du respect des dates de rendez-vous pour vos interventions techniques.

RÉSULTATS DES ENQUÊTES SUITE AUX TRAVAUX DE RÉHABILITATION



COMMUNE

CLÉON

NATURE DES TRAVAUX

Remplacement de chaudière

POINTS ABORDÉS

SATISFACTION DES LOCATAIRES

18 personnes ont répondu

* Satisfaction globale	94,4 %
* Informations avant travaux	100 %
* Nettoyage des lieux	83,3 %
* Gain d'image sur la qualité des logements	94,1 %
* Gain d'image sur le respect des engagements Qualibail	94,1 %

COMMUNE

BARENTIN

NATURE DES TRAVAUX

Remplacement des portes palières

POINTS ABORDÉS

SATISFACTION DES LOCATAIRES

18 personnes ont répondu

* Satisfaction globale	100 %
* Informations avant travaux	100 %
* Nettoyage des lieux	94,4 %
* Gain d'image sur la qualité des logements	94,4 %
* Gain d'image sur le respect des engagements Qualibail	94,5 %



COMMUNE

FONTAINE-LE-DUN

NATURE DES TRAVAUX

Remplacement des portes d'entrée

POINTS ABORDÉS

SATISFACTION DES LOCATAIRES

9 personnes ont répondu

* Satisfaction globale	88,9 %
* Informations avant travaux	77,8 %
* Nettoyage des lieux	100 %
* Gain d'image sur la qualité des logements	100 %
* Gain d'image sur le respect des engagements Qualibail	87,5 %