



QUALIBAIL

6 engagements au service de la qualité !



A la suite de l'audit de suivi effectué par l'AFNOR fin mars 2023, Logissia conserve sa certification Qualibail III, axée sur la qualité de service rendue à nos locataires et par conséquent, la mise en valeur de notre savoir-faire professionnel.

Cette reconnaissance représente, pour vous, l'assurance que nous vous fournissons un service de qualité, harmonisé et contrôlé. Vous retrouverez, dans ce document la synthèse des résultats par engagements de service pour l'année 2022, ainsi que les axes d'amélioration à venir...



NOS ENGAGEMENTS

ENGAGEMENT 1



Orienter à chaque étape de la demande de logement

> **96%** des demandeurs de logement ont reçu un **accusé de réception** de leur demande de logement **dans les 8 jours**.

> **98%** des demandeurs de logement dont le dossier a été présenté en Commission d'Attribution des Logements (CAL) ont été **informés de la décision de la CAL dans les 3 jours**.

> **98%** des demandeurs ont eu un **entretien de découverte**.

ENGAGEMENT 2



Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité

> **100%** des logements mis en location ont fait l'objet d'un **contrôle propreté à la remise des clefs**.

> **91%** des nouveaux locataires se déclarent **satisfaits de la propreté de leur logement**.

ENGAGEMENT 3



Assurer le bon déroulement de la location

> **82%** des **réclamations écrites** ont fait l'objet d'une **réponse dans les 8 jours**.

> **99%** des réclamations écrites concernant des **troubles du voisinage** ont fait l'objet d'un accusé de réception et de la mise en place d'un traitement adapté **dans les 8 jours**.

ENGAGEMENT 4



Traiter les demandes d'intervention technique

- > **89%** des demandes d'interventions techniques pour les **anomalies urgentes** ont été traitées **sous 3 jours**.
- > **91%** des demandes d'interventions techniques pour les **anomalies** ont été traitées sous 10 jours.
- > **96%** des prestataires ont respecté les rendez-vous.

ENGAGEMENT 5



Informier, évaluer les interventions effectuées chez nos locataires et dans les résidences

- > **89%** des **parties communes et abords** contrôlés présentait un **état de propreté satisfaisant**.
- > **98%** des locataires interrogés se sont déclarés **satisfaits de la propreté des chantiers**.
- > **99%** des **travaux planifiés** ont fait l'objet d'une **information préalable au moins 8 jours** avant leur démarrage.

ENGAGEMENT 6



Accompagner dans le parcours résidentiel

- > **100%** des locataires ayant déposé une **demande de mutation de leur logement** ont été contactés **dans les 20 jours**.
- > **95%** des locataires ayant déposé une **demande d'adaptation de leur logement** ont été contactés **dans les 20 jours**.

LES AXES D'AMÉLIORATION

Les différentes enquêtes menées tout au long de l'année nous aident à progresser en menant des plans d'action répondant aux axes d'amélioration définis suite à l'analyse des résultats des enquêtes et de l'audit Qualibail :

01 Améliorer le traitement des réclamations administratives et techniques :

- > Développer le traitement de la réclamation sur notre site internet
- > Être plus réactif quant aux interventions à réaliser chez le locataire
- > Améliorer le suivi des travaux de nos prestataires.



02 Baisser les charges récupérables :

- > Déployer les actions actées dans le PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) concernant les réhabilitations thermiques
- > Proposer des projets de construction innovants répondants aux économies d'énergie (projets bois/paille, modes de chauffage performants, ...)
- > Sensibilisation des locataires aux éco-gestes par le recrutement de 2 éco-conseillers (utilisation de la programmation du chauffage, de la VMC, ...)
- > Travailler sur les coûts de remplacement des personnels de ménage.

03 Améliorer notre communication :

- > Améliorer l'accueil des nouveaux habitants par le recrutement des éco-conseillers (échanges d'informations pratiques, des règles, de l'utilisation du compte locataire, ...)
- > Multiplier les visites conseils avant le départ du locataire
- > Travailler sur la communication concernant les travaux dans les parties communes et dans les logements.

Les associations de représentants de locataires :

AFOC 8 place poulet malassis - 61 000 ALENÇON
☎ 02 33 26 14 52



43 route d'Urou - 61 200 ARGENTAN / ☎ 02 33 36 53 62
Permanence les mercredis : 14H-17H - Mme LE MOINE



CLCV
14 Rue du Cygne 61 000 ALENÇON
☎ 06 47 47 32 87 - Mme DESERT