

AVENANT À LA POLITIQUE QUALITÉ 2024

Logissia

Groupe ActionLogement



NOS VALEURS

Logissia a à cœur de défendre les valeurs suivantes :



NOTRE CERTIFICATION QUALIBAIL

Depuis notre première certification pour le référentiel « Qualibail III » obtenue en avril 2022, nous nous efforçons de répondre aux six engagements axés sur la qualité de service auprès de nos locataires.

En effet, cette certification permet à Logissia, de formaliser et de structurer ses bonnes pratiques, mais également d'identifier les risques et les axes de progrès afin d'améliorer le confort et la sécurité de nos locataires.

Dans le cadre de notre démarche, Logissia décline des actions sur 6 engagements concrets en phase avec les attentes de notre clientèle :

- 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 au plus vite 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



Par le biais d'enquêtes de satisfaction, notre priorité est constamment de mieux répondre aux attentes de nos locataires en identifiant nos axes d'amélioration.



NOTRE POLITIQUE RSE

Dans le cadre de notre futur projet basé sur la **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)**, nous souhaitons engager notre Politique RSE, dans un premier temps, selon 4 axes :

- > Développement durable (achats responsables, matériaux de construction neuve et réhabilitation, innovations, ...).
- > Bien-être au travail (attractivité pour le recrutement). Valoriser et développer les ressources humaines.
- > Agir dans l'intérêt de nos locataires en offrant une qualité de service (certification Qualibail).
- > Développement du numérique (GED).



En effet, la RSE est une voie à suivre pour permettre à l'entreprise de se préparer aux défis auxquels elle est confrontée (climat par exemple).

C'est aussi une belle occasion de montrer à nos clients, partenaires et salariés l'engagement de notre entreprise dans une démarche responsable et durable.

Intégrer une démarche RSE dans le fonctionnement de notre entreprise implique de mesurer et d'évaluer l'impact de nos activités en matière environnementale et sociétale (ex: consommation d'eau, d'énergie, taux d'accidents du travail...) afin :

- > d'identifier et de maîtriser les risques,
- > de réduire notre empreinte,
- > de nous adapter aux nouvelles contraintes et dégager de nouvelles opportunités.

L'objectif à terme étant d'obtenir un label sur cette thématique très valorisante et incontournable pour notre entreprise de demain.



NOS PROJETS



L'enjeu majeur de ces prochaines années est de répondre présent aux enjeux climatiques. C'est pourquoi nous œuvrons à l'éradication des étiquettes énergétiques E, F et G dans les prochaines années.

Et parce que nous souhaitons améliorer au quotidien tous nos process, voici 4 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 répondant 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, ...)

03

Améliorer notre communication :

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

04

Améliorer l'attractivité de nos logements :

- > Préserver la propreté des parties communes, en particulier au niveau des ascenseurs
- > Assurer un bon état du logement, en particulier une isolation acoustique et thermique correcte ainsi qu'un état satisfaisant des menuiseries (portes, volets, fenêtres...) et des revêtements de murs et de sols
- > Garantir le fonctionnement correct des équipements du logement, en particulier le chauffage et la plomberie (douche, baignoire, WC...)

Le Directeur Général
Stéphane AULERT,