



LA VALEUR HABITAT



Confort

Proximité

LE CHOIX D'UN LOGEMENT  
CERTIFIÉ QUALITÉ

Service

Qualité

Réactivité



[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

[www.laric.fr](http://www.laric.fr)

Depuis 2007, LA RIC est certifiée Qualibail pour la qualité du service rendu à ses clients. En 2017, la version 3 du référentiel est entrée en vigueur et la certification de ce Qualibail 3 a été obtenue dès novembre 2018 suite à l'audit externe réalisé par l'AFNOR.

LA RIC s'engage ainsi sur les 6 items du nouveau référentiel (voir page 7) qui prennent en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ.

Comme chaque année, nous avons sollicité votre avis à travers des enquêtes menées à divers moments de votre parcours à LA RIC. Vos réponses permettent de nous faire progresser quant à la qualité des prestations de service que nous souhaitons vous apporter. Le grand nombre de réponses montre l'intérêt que vous portez à ces enquêtes et nous vous en remercions.

Nous vous laissons découvrir dès à présent, les résultats de nos enquêtes de satisfaction 2019.

Bonne lecture !

**99,7%** des nouveaux entrants\* dans notre patrimoine sont satisfaits voire très satisfaits de nos prestations et de notre qualité de service



## NOUVEAUX ENTRANTS

### Lors de la demande de logement

- **99%** des nouveaux entrants sont satisfaits de l'accompagnement de LA RIC pour la constitution de leur dossier.
- **98%** des nouveaux entrants sont satisfaits de la prise en compte, pour l'attribution d'un logement, de leurs attentes et besoins et de l'accueil de nos services.

### L'état des lieux

- **99%** des nouveaux entrants jugent que les explications données lors de l'état des lieux, sur le fonctionnement des équipements et les contrats d'entretiens, sont claires.
- **81%** des nouveaux entrants jugent le livret d'accueil du locataire remis lors de la signature du bail intéressant.

### Le quartier, l'immeuble, le logement

- **99%** des nouveaux entrants jugent la qualité d'entretien des espaces verts satisfaisante voire très satisfaisante.
- **98%** des nouveaux entrants jugent leur quartier agréable voire très agréable.
- **97%** des nouveaux entrants jugent les parties communes en bon voir en très bon état.
- **97%** des nouveaux entrants ont jugé leur logement en bon ou très bon état et **92%** l'ont jugé propre lors de leur emménagement.

\* 382 locataires ont répondu à l'enquête « Nouveaux Entrants »

**92%** des locataires\* ayant bénéficié d'une intervention technique dans leur logement sont satisfaits voire très satisfaits du déroulement de l'intervention



■ Globalement, **97%** des rendez-vous ont été respectés et **94%** des réparations ont été réalisées dès la première intervention.

■ **99%** des locataires ont été satisfaits du comportement de l'intervenant.

■ Pour **97%** des interventions, l'intervenant a pris soin de rendre le logement propre après son travail.

*\*782 locataires ont répondu à l'enquête « suite à intervention technique »*



**96%** des locataires\* qui quittent le patrimoine sont satisfaits voire très satisfaits des relations entretenues avec LA RIC et ses collaborateurs

## Visite préliminaire

■ **97%** des locataires ont bénéficié d'une visite conseil préliminaire avant l'état des lieux de sortie.

## Qualité du service rendu par LA RIC — Astreinte

■ Globalement, **96%** des locataires sont satisfaits des prestations et de la qualité de service de LA RIC.

■ **92%** des locataires ont été satisfaits de la réponse apportée lors de problèmes techniques en dehors des heures d'ouverture.

**95%** des locataires\* sont satisfaits de la propreté des parties communes.



- **97%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la fréquence du nettoyage.
- **96%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté des espaces verts.
- **95%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du hall d'entrée et de l'ascenseur.
- **88%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté de la cage d'escalier, de la cave et du sous-sol de l'immeuble.
- **83%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du local poubelles de l'immeuble.

## Service + propreté

- **100%** des locataires qui ont constaté l'action du service + propreté sont satisfaits voire très satisfaits de ce service.

\* 531 locataires ont répondu à l'enquête « propreté des parties communes »

# Axes d'améliorations



## Actions nouvelles et correctives

- Nouveau site internet et nouvelles fonctionnalités (alerte mail, liste « coup de cœur », newsletter) et possibilité de faire des demandes directement sur le site (logement, intervention technique, réclamation).
- Le numéro d'astreinte s'est doté d'un serveur vocal interactif permettant d'être en lien direct avec le prestataire concerné par la demande.
- Suite au résultat inférieur à l'objectif fixé de l'enquête propreté des parties communes, davantage de contrôles ont été effectués et une seconde enquête a été menée auprès des locataires.
- Les réclamations réalisées par mail via le site internet seront prises en compte dans le délai de 8 jours à compter de la date d'envoi (hors WE et jours fériés).

## Principaux indicateurs

- **100%** des demandeurs ont été informés de la décision de la Commission d'Attribution dans les 3 jours.
- **95%** des demandes d'interventions techniques ont été prises en charge dans les délais conformes à Qualibail.
- **92%** des réclamations écrites ont fait l'objet d'une action dans les 8 jours dont 4 ont été transmises par courriel.
- **97%** des états des lieux ont fait l'objet, en amont, d'une visite conseil afin d'assurer un départ sans surprise.
- **75%** des locataires déclarent être satisfaits du fonctionnement de leur ascenseur.

## Au Global

Au global, **98%** d'entre vous conseilleraient LA RIC à leur famille !

Merci, votre satisfaction ainsi exprimée est un véritable moteur pour nos équipes qui œuvrent au quotidien pour votre confort et votre bien-être.

## 6

# ENGAGEMENTS

## POUR UN LOGEMENT CERTIFIÉ

### QUALITÉ



- 1** Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

**Nous vous accompagnons de A à Z :** Votre conseillère vous propose des **logements adaptés**, vous **conseille**, organise vos **visites**, vous aide à **constituer** votre demande de logement, vous informe **dans la journée** lorsque votre dossier est validé et réalise pour vous la **mise en place des dispositifs d'aide** (avance du dépôt de garantie Action Logement®, APL, FSL...).



- 2** Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

**Un logement confortable et sécurisé !** Avant votre emménagement, nous **contrôlons** les installations, les équipements et la propreté de votre logement. Nous **changeons** le cylindre de serrure, **installons** des lampes basse-consommation ou à LED et des équipements hydro-économes. Votre surveillant **réalise** avec vous **votre état des lieux d'entrée, la prise en main de votre logement** et vous envoie le compte-rendu par e-mail.



- 3** Assurer le bon déroulement de votre location

**Nous restons à vos côtés !** A la signature de votre bail, nous vous **remettons le Livret du locataire (féco-guide)** qui va vous permettre de faire des économies tout en respectant l'environnement et les **numéros utiles** pour nous contacter selon votre besoin).



- 4** Traiter vos demandes d'intervention technique

**Notre service technique est à votre écoute !** Nous prenons en charge votre DIT dans un **décalé charté** selon le degré d'urgence, nous vous **informons de la solution apportée** et de son état d'avancement. Votre rendez-vous avec notre équipe dédiée ou nos prestataires est fixé **selon votre emploi du temps** (vous êtes prévenu en cas de retard > à 15 min). En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture, un N° d'urgence est mis à votre disposition.



- 5** Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre Résidence

**Nos prestataires** sont sélectionnés par nos soins et **agréés Qualibail 3 !** Chaque année, nous **évaluons** la qualité de leurs travaux et leur respect des délais. Nous vous informons des **travaux planifiés 8 jours avant leur démarrage**. Le planning des prestations de nettoyage et d'entretien de votre Résidence et de ses abords est affiché dans votre hall et nous les **contrôlons**.



- 6** Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

**Agrandissement de la famille ou départ des enfants ?** Votre conseillère vous accompagne et votre surveillant vous propose une visite préliminaire à votre état des lieux afin de vous informer des éventuels travaux de remise en état. **Aléas de la vie ?** Elle organise **une solution adaptée** à vos ressources et mobilise les **dispositifs sociaux** auxquels vous avez droit. **Envie d'accéder à la propriété ?** Nos logements en vente sont communiqués sur vos avis d'échéance, et vous bénéficiez d'un **prix préférentiel**.

# Nous contacter

Une question sur votre loyer ?  
**Le calcul des charges ? l'APL ? ...**

03 26 68 37 11

Vous êtes à la recherche  
**d'un logement adapté à vos attentes ?**

nouveaulogement@laric.fr

Vous souhaitez **devenir propriétaire ?**

devenirproprietaire@laric.fr

Vous êtes à la recherche  
**d'un stationnement ?**

stationnement@laric.fr

Une précision sur l'état des lieux ?  
**Une demande technique ? ...**

03 26 68 96 58

## 2 ESPACES D'ACCUEIL

### SIÈGE SOCIAL

#### SERVICE RELATIONS CLIENTS

55 boulevard Hippolyte Faure - CS 80033  
51005 Châlons-en-Champagne  
Tél. : 03 26 68 37 11 - Fax : 03 26 21 69 88

### SERVICES TECHNIQUES

47 boulevard Hippolyte Faure - CS 80033  
51005 Châlons-en-Champagne  
Tél. : 03 26 68 96 58 - Fax : 03 26 68 96 74

### HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au jeudi :  
**8h30 à 12h00 - 13h30 à 17h30**  
Vendredi :  
**8h30 à 12h00 - 13h30 à 17h00**

### AU BUREAU DE VOTRE SURVEILLANT

Du lundi au jeudi :  
**17h30 à 18h00**

### CENTRE VILLE

#### AGENCE LOCHET

4 rue Lochet  
51000 Châlons-en-Champagne  
Tél. : 03 26 26 82 60 - Fax : 03 26 26 57 75

### HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi :  
**9h00 à 12h00 - 13h30 à 18h30**  
Du mardi au jeudi :  
**8h30 à 12h00 - 13h30 à 18h30**  
Vendredi :  
**8h30 à 12h00 - 13h30 à 18h00**  
Samedi :  
**9h00 à 12h00**