

Démarche qualité à la Sagim et au Logis Familial

Logement social, une image à changer

Depuis le 15 juillet 2014, Florent Poittevin de la Fregonnière est le directeur général délégué adjoint du Logis Familial/Sagim. Il a en charge le renforcement de la qualité de service pour les locataires ainsi que le déploiement du projet d'entreprise

2014-2020. Un projet d'envergure a pour but, à terme, la certification de la démarche qualité dans laquelle la Sagim et le Logis Familial ont uni leurs efforts.

L'astreinte locataire. C'est la première étape de la démarche qualité. Depuis le début du mois, les locataires ont à leur disposition un contact téléphonique pour tous les problèmes qu'ils peuvent rencontrer. "Nous avons

mis en place ce contact permanent qui fonctionne 24h/24 et 7



D'avantage de communication et de transparence sont les objectifs que se donne Sagim/Logis Familial

jours sur 7. Le centre relation clients prend en charge la demande du locataire". Tel : 02 50 72 72 72.

L'enquête de satisfaction. Les 10 500 locataires ornaïsi ainsi que ceux du Sud-Calvados, Lisieux et Mézidon ont reçu un questionnaire à remplir. "Les résultats sont parlants, poursuit Florent Poittevin, 82 % sont satisfaits des services de la Sagim/Logis Familial. Dans les réponses reçues, un critère a retenu notre attention, le manque de suivi des réclamations. Nous sommes en cours de recrutement de 4 correspondants qui seront le lien entre les locataires et les partenaires (entreprises...)". Une enquête de satisfaction sera réalisée tous les 3 ans.

Mauvaise image du logement social. Florent Poittevin le confirme. "Certaines personnes ont une image défavorable du logement social, nous voulons, par le biais de cette démarche qualité rendre plus positive cette idée. Nos constructions ont reçu le prix excellence pour le label Qualitel". Les conditions d'attributions des logements sociaux sont perçues de façon négative par la population. "Il y a une méconnaissance des critères d'attribution, tient à préciser chiffres à l'appui le directeur. Des exemples, le plafond de ressources pour être éligible est de 1 780 € pour une personne seule, 2 860 € pour une famille monoparentale avec un enfant et 3 450 € pour une famille avec deux enfants".