

Sagim et Logis familial : une écoute 24 h/24

Le bailleur met en place un dispositif d'astreinte permanent.
Pour mieux répondre aux réclamations des locataires.

Trois questions à...

Florent Poittevin de la Frégonnière, directeur général délégué adjoint de la Sagim et du Logis familial.

En 2014, vous avez mené une enquête de satisfaction auprès de vos locataires. Qu'en ressort-il ?

Nos locataires sont globalement satisfaits de notre organisme. Nous avons cependant noté des points à améliorer, telle que la gestion des réclamations. Si les personnes sont contentes de l'écoute qui leur est accordée, elles le sont moins des délais de réponse et de la prestation des entreprises qui interviennent chez eux. Nous prenons l'engagement d'atteindre 85 % de satisfaction sur ces points en 2020.

Quels moyens mettez-vous en place pour mieux répondre aux demandes ?

À partir du 1^{er} avril, les locataires disposeront d'un service d'astreinte, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour les urgences techniques. En appelant le 02 50 72 72 72, ils pourront faire part de problèmes en dehors des heures d'ouverture de nos agences. Leur interlocuteur aura les numéros de téléphone de nos prestataires (ascenseur, VMC, gaz, etc.).

Un contrat est également passé avec une entreprise multiservice pour les dépannages urgents (serrurerie, plomberie, électricité, etc.). Des binômes composés d'un technicien et d'un employé de gestion locative assureront un suivi dans la gestion des dossiers. En complément, des postes de référents techniques vont



Florent Poittevin de la Frégonnière.

être créés en agence, pour la relance des entreprises et la vérification des travaux réalisés. Quatre personnes vont être embauchées en 2015.

D'autres actions sont-elles prévues à destination des locataires ?

Dans les cinq ans à venir, nous développerons notre communication avec les résidents. Nous favoriserons des actions de responsabilisation des locataires (fête des voisins, expositions dans les halls, jardins partagés...). Nous engagerons 96 millions d'euros de travaux pour l'amélioration de l'habitat. Notre objectif est de fidéliser nos locataires et de les placer au centre de nos préoccupations. C'est de notre part une démarche de transparence et de qualité, qui permettra de faire disparaître totalement l'image stigmatisante du logement social.

Propos recueillis
par Nathalie HOUDAYER.