



- COMMUNIQUE DE PRESSE -

Les ESH du Groupe Polylogis désormais toutes certifiées pour la qualité de leurs services auprès de leurs locataires

Suresnes, le 4 novembre 2015 – Après la certification de [LogiRep](#) et de [Trois Moulins Habitat](#) en 2014, c'est au tour de [LogiOuest](#), filiale du [Groupe Polylogis](#), d'obtenir la certification **QUALIBAIL**. Ce sont donc désormais toutes les ESH du Groupe qui sont reconnues pour la qualité de leurs services et la satisfaction de leurs résidents.

Rappel : Qu'est-ce que la certification Qualibail ?



www.afnor.org

Créé en 2001 à l'initiative de bailleurs sociaux, le référentiel QUALIBAIL comprenant aujourd'hui 13 engagements, est accordé aux bailleurs sociaux qui font la démarche de proposer une offre de services en phase avec les attentes de leurs locataires depuis leur entrée dans un logement jusqu'à leur départ. Au fil des années, il est devenu le référent de la qualité de service du secteur HLM.

La reconnaissance d'un engagement au long terme auprès des locataires

Pour Daniel Biard, Président du Comité exécutif du Groupe Polylogis, « l'obtention du label Qualibail par notre filiale LogiOuest, vient achever une dynamique de reconnaissance - entamée depuis de nombreuses années - des engagements que nous prenons chaque jour en matière d'amélioration de la qualité de services auprès de nos locataires. Nous sommes fiers du travail considérable accompli par nos collaborateurs pour parvenir à ce résultat qui répond à notre exigence de proposer un cadre de vie exemplaire à nos locataires ».

Proposer un logement de qualité à tous a toujours été un axe de développement incontournable pour le Groupe Polylogis, soucieux de garantir une véritable qualité de services à ses 200.000 locataires. Le Groupe s'est ainsi engagé dans une démarche au long cours d'amélioration continue de ses services, notamment à travers l'implication de ses équipes internes.

Les prestations qualité proposées sont le fruit d'une implication forte du bailleur, engagé dans une démarche d'amélioration de ses services et d'accompagnement des locataires. La certification Qualibail est, en effet, un outil efficace pour contribuer à améliorer le quotidien des résidents.

Quelques exemples d'engagements de services certifiés Qualibail :

- Emménagement : mise à disposition d'un logement nettoyé et sécurisé, « prêt à emménager », livret du locataire, aide dans les démarches administratives, disponibilité 24h/24, ...
- Respect de l'environnement : éco-guide, maîtrise des charges du logement, ampoules à basse consommation fournies, économiseurs d'eau...
- Gestions des interventions techniques : maîtrise de la qualité et des délais d'intervention, prestataires agréés, évaluation annuelle de leurs performances, information sur les travaux planifiés...
- Evolution des besoins : recherche de logements adaptés si la composition de la famille, la situation professionnelle ou de santé évoluent, organisation des départs.

Résultats de l'enquête de satisfaction locataires réalisée par téléphone du 30 juin au 9 juillet 2015, sur un échantillonnage de 10% du patrimoine :

- **Satisfaction globale de l'organisme : 82 %**
- Fonctionnement des équipements du logement : 82 %
- Fonctionnement des équipements collectifs : 84 %
- Qualité des travaux réalisés : 87 %

Parallèlement aux résultats des enquêtes de satisfaction, LogiOuest s'engage sur d'autres grands axes stratégiques, tels que :

- Le maintien du niveau de qualité de service fourni aux locataires seniors et le renouvellement du label *Habitat Senior Services* (HSS) ;
- Le développement de la politique qualité de LogiOuest dans un système global d'amélioration continue, l'amélioration et l'adaptation des pratiques et procédures, le renforcement du système de gestion documentaire ;
- L'amélioration de l'accompagnement des prestataires dans la démarche qualité (partenariat) ;
- La poursuite du déploiement de la politique responsable de LogiOuest (RSE).

À propos de [LogiOuest](#) :

ESH du Groupe Polylogis, LogiOuest, créée en 1958, intervient dans les régions des Pays de la Loire et du Centre. LogiOuest propose des logements en location et en accession sécurisée (neuf et ancien) en résidence ou en maisons individuelles. LogiOuest est soucieuse de proposer une offre de logements diversifiée, qualitative et innovante, et entend faciliter le parcours résidentiel en permettant aux locataires de devenir propriétaires. Acteur de proximité et favorisant la création d'emplois et de services dans les villes et villages de la région Ouest et Centre, LogiOuest représente 8% du patrimoine du Groupe Polylogis et gère près de 5 400 logements répartis sur plus de 50 communes.

À propos du [Groupe Polylogis](#) :

Bailleur social indépendant, le Groupe Polylogis est spécialisé dans la construction, la rénovation et l'aménagement de logements, pour les foyers à faibles revenus, les étudiants, les jeunes travailleurs, les personnes âgées ou à mobilité réduite. Réunissant près de 74.000 logements en France, Polylogis compte parmi les principaux acteurs du logement social. Il poursuit la mission d'intérêt général menée, depuis 1960, par sa société mère LogiRep, en privilégiant une gestion de proximité et en investissant en permanence dans la conservation et la modernisation de son patrimoine. Pour plus d'informations sur le Groupe Polylogis : www.polylogis.fr - Suivez l'actualité du Groupe Polylogis sur twitter – <http://twitter.com/polylogis>

Contacts Presse Groupe [Polylogis](#) / [Hopscotch Capital](#) :

Chafia Baci

cbaci@hopscotchcapital.fr

01 58 65 00 76

Violaine Danet

vdanet@hopscotchcapital.fr

01 58 65 00 77