



Site internet de l'office
www.logiscevenols.fr



NUMÉRO VERT

Pour toute demande à Logis Cévenols, vous pouvez appeler le Numéro Vert (gratuit depuis un poste fixe), 24h/24.
0 800 306 546



APPRENDRE LES ÉCO-GESTES



Le 17 mars, au quartier des Prés-Saint-Jean, Max Roustan, maire d'Alès et président de Logis Cévenols, a inauguré l'installation de "Mon Appart Éco-Malin" (MAÉM) permettant de sensibiliser la population aux économies d'énergie et aux éco-gestes.

Durant quinze jours, des clés pour réduire les factures d'électricité et d'eau ont été données aux habitants du quartier par Anne Retailleau, animatrice de l'association Gammes, en partenariat avec les acteurs de la Politique de la Ville.

Le MAÉM reviendra sur Alès à la fin du mois de novembre, dans le quartier des Cévennes. Il sera ouvert à tous.

L'action est réalisée par Logis Cévenols, en partenariat avec l'Union Régionale des Organismes d'habitat social du Languedoc-Roussillon, EDF Collectivités et l'ADEME.

Meilleur gardien de France : « Il faut aimer les gens »

Le 14 mars, Christophe Mathieu a reçu le trophée du meilleur gardien d'immeuble. Un prix qu'il doit à ses qualités humaines.

Le prix "Franchir" est un prix national qui récompense le meilleur gardien de France. Cette année, la récompense a été décernée à Christophe Mathieu, gardien de Logis Cévenols depuis 14 ans (lire son portrait dans *Alès Agglo* n° 32, p. 12). Mais comment devient-on le meilleur gardien de France ? À l'instar du célèbre meilleur ouvrier de France, c'est l'excellence au quotidien qui donne au récipiendaire son statut d'exception. Et en matière de gestion de proximité, les qualités humaines dont fait preuve Christophe Mathieu, chaque jour, ont fait la différence.

Une vocation plus qu'un métier

« Il faut aimer les gens. C'est la base de mon métier, explique le lauréat. D'ailleurs, pour moi, ce n'est pas un métier, c'est une vocation ».

Sur proposition de la Direction des ressources humaines de l'Office, Christophe Mathieu s'est porté candidat. « Nous avons alors monté un dossier. Puis je suis parti à Paris au mois de décembre 2016 pour le défendre devant un jury



Christophe Mathieu a reçu le prix du meilleur gardien de France le 14 mars à Paris des mains du président de l'association "Franchir".

de professionnels. » La bienveillance de l'homme auprès des locataires a dû être le petit plus qui lui a permis de décrocher le 1^{er} prix. « En vacances, j'aime bien envoyer une carte postale à mes "papés" et

mes "mamés". Et je n'hésite pas à prendre le temps de discuter avec les locataires » précise Christophe Mathieu. Prévenant, le gardien se souvient également avoir évité l'inondation d'un sous-sol lors d'un épisode cévenol survenu en dehors du cadre de son astreinte.

Une culture de la proximité

Les habitants ont fortement apprécié de découvrir dans la presse la distinction de leur gardien dont ils expriment une satisfaction maximale de 100 %, tandis que la moyenne de l'Office était de 93,1 % lors de l'enquête réalisée en 2015.

Logis Cévenols n'en est pas pour autant à sa première reconnaissance en matière de gestion de proximité. En 2011 déjà, Jean-Claude Vezolles avait reçu le prix "Coup de cœur" du jury de ce même trophée. « C'est une réelle reconnaissance d'un métier qui est aujourd'hui au cœur de l'organisation de Logis Cévenols » se félicite Jean-Luc Garcia, directeur général de l'Office.

Du 6 au 15 avril : donnez votre avis

Logis Cévenols reconduit son enquête de satisfaction téléphonique. Réservez un bon accueil aux opérateurs de la société Aviso.

« L'enquête de satisfaction de Logis Cévenols a lieu tous les deux ans. C'est une action majeure pour Logis Cévenols car elle met en évidence les points d'amélioration importants pour les habitants » explique Jean-Luc Garcia, directeur général de l'Office. Du 6 au 15 avril, l'enquête sera réalisée par l'entreprise lyonnaise Aviso,

spécialiste des audits dans l'habitat social. Un échantillon de 840 locataires sera contacté par téléphone.

L'appel durera une quinzaine de minutes. Les données récoltées seront ensuite retraduites en projets d'amélioration concrets. Attention aux faux démarcheurs, aucune visite à domicile n'est prévue.

Pour une analyse millimétrée

Logis Cévenols élabore ensuite des plans d'actions qui résultent de l'analyse de ces données. « Les points sur lesquels les locataires nous indiquent être les moins satisfaits font l'objet d'un traitement particulier afin de mettre en œuvre des actions correctrices » précise Jean-Luc Garcia.

C'est la raison pour laquelle Logis Cévenols renouvelle périodiquement cette enquête, afin de s'assurer que les actions menées vont dans le sens de l'attente des locataires. Cette politique de relation de proximité est fort appréciée depuis plusieurs années.

Par ailleurs, Logis Cévenols réalise également une enquête de satisfaction auprès de ses nouveaux entrants afin de savoir si leur aménagement s'est déroulé de manière satisfaisante, depuis la visite du logement jusqu'à la signature du bail. En 2016, 98,3 % des nouveaux locataires étaient globalement satisfaits de leur entrée dans leur logement.



L'appel téléphonique de l'enquête de satisfaction dure seulement quinze minutes.