

*Logis Cévenols*



OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

433 Quai de Bilina  
30318 Alès Cedex

**N° Vert 0 800 306 546**

7j/7 - 24h/24  
Tél. 04 66 78 47 00  
Fax : 04 66 78 47 02  
[www.logiscevenols.fr](http://www.logiscevenols.fr)

hurricane



MEILLEURS  
VŒUX  
2016

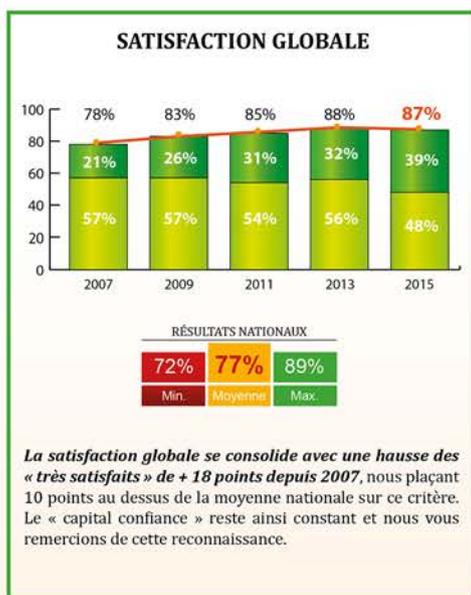
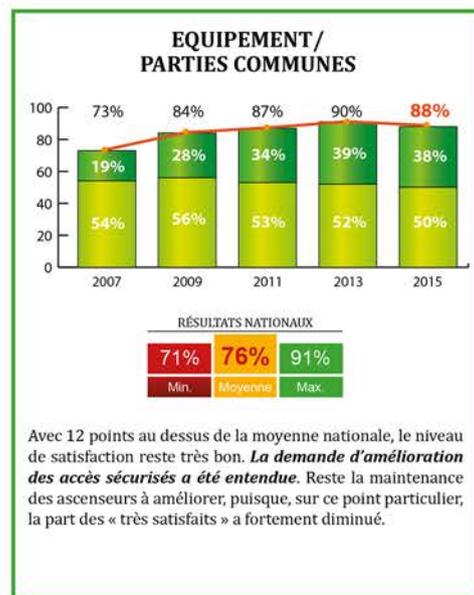
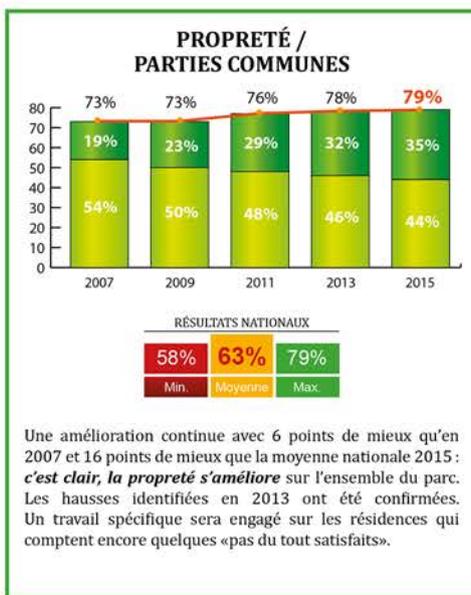
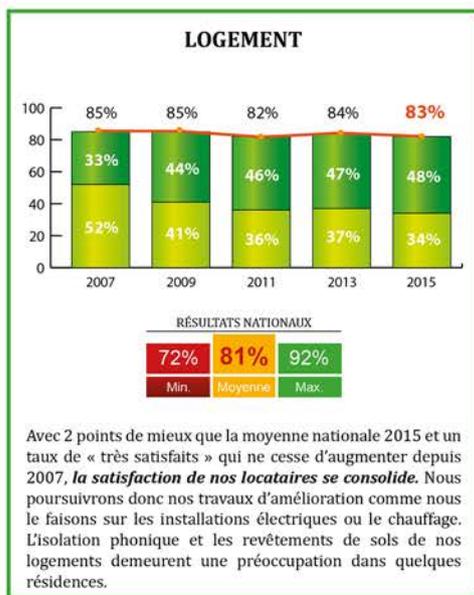
**Vos avis  
nous aident  
à progresser  
Encore merci !**

*Logis Cévenols*



OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

Evolution des principaux indicateurs depuis 2007



Très satisfait  
Assez satisfait  
Ensemble de locataires satisfaits

2015 a été l'année d'une nouvelle enquête de satisfaction pour Logis Cévenols, réalisée cette fois-ci encore, à notre initiative, par l'institut de sondage indépendant français AVISO qui a questionné par téléphone 840 locataires tirés au sort.

Je tiens donc avant tout à remercier tous ces locataires qui ont bien voulu consacrer un peu de leur temps pour répondre à nos questions. Grâce à ces éléments recueillis, nous identifions nos points forts et nos points faibles et surtout les points qui font sens, pour vous, au quotidien, dans votre logement et son environnement.

La consolidation du niveau de satisfaction global et le renforcement de la part des très satisfaits nous réjouit et nous conforte dans l'idée que nous allons dans la bonne direction. Pour autant, cela ne nous fait pas oublier les points moins favorables sur lesquels nous nous préparons à intervenir. Nos efforts vont se concentrer sur ces points pour lesquels vous nous avez dit que nous n'étions pas à la hauteur de votre attente. Le rendez-vous est déjà pris pour une nouvelle enquête et un nouveau bilan en 2017.

En attendant, je profite de l'occasion pour vous présenter à nouveau mes meilleurs vœux pour 2016.

Le Directeur général de Logis Cévenols  
JL Garcia

Loger le plus grand nombre, dans un habitat valorisé et avec une réelle qualité du service rendu, telle est l'ambition sans cesse réaffirmée de l'Office Public de l'Habitat Alès Agglomération. Et ce rôle que remplit Logis Cévenols est un service public. Les résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction 2015 faite auprès des locataires de Logis Cévenols démontre que ce service vous apparaît comme d'excellente qualité.

Rester au plus près de vos préoccupations est notre priorité, en gardant constamment à l'esprit que chaque quartier a ses propres besoins et que nos réponses doivent s'adapter aux attentes de leurs habitants. C'est pour cette raison que les deux tiers des effectifs de l'organisme sont aujourd'hui dédiés à la gestion de proximité. En parallèle, Logis Cévenols veille aussi à l'entretien et à l'amélioration de son patrimoine.

En 2015, ce sont ainsi plus de 5 millions d'euros qui ont été investis dans des travaux sur les logements existants. Les projets de renouvellement urbain, les programmes de rénovation thermique ou les programmations pluriannuelles de travaux ont également pour ambition d'améliorer le confort de tous et le bien-vivre de chacun.

Je vous souhaite à toutes et à tous mes meilleurs vœux pour cette année 2016.

Le Président de Logis Cévenols  
Max Roustan

## Résultats de l'enquête AVISO\*

**Près de 9 locataires sur 10 satisfaits\*,  
c'est 10 points de mieux qu'en 2007,  
et 10 de plus que la moyenne nationale !\*\***

**86,8%** de locataires satisfaits de Logis Cévenols lors de la nouvelle enquête AVISO 2015. Ce chiffre confirme l'opinion favorable que vous avez de notre organisme puisque nous constatons une forte augmentation des locataires très satisfaits. Cette reconnaissance ne peut que nous encourager à continuer dans nos efforts au quotidien, pour le bien vivre ensemble et le bien vivre chez vous.

\* Enquête de satisfaction réalisée selon la méthode des quotas, du 7 au 13 avril 2015 auprès d'un panel représentatif de 840 locataires de Logis Cévenols sélectionnés aléatoirement par la plateforme téléphonique de l'institut français de sondage indépendant AVISO.

\*\* Référentiel AVISO réalisé de 2011 à 2014, par téléphone, sur un parc constitué de 141 organismes HLM représentant 1 456 300 logements.

**Depuis 2007**

**Votre satisfaction s'améliore  
et nous encourage à mieux faire  
chaque jour un peu plus !**

Pour la 4<sup>ème</sup> fois en 8 ans, AVISO a réalisé une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 840 locataires pour mesurer votre niveau de satisfaction. Point par point, les résultats clefs de l'étude 2015 et leurs évolutions sont détaillés et présentés dans ce document.