



OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du : 21 octobre 2019

Délibération n° 2019-31

. ****

Étaient présents :

Administrateurs présents :

Max Roustan – Bernard Saleix – Jacques Foulquier - Alain Pialat – Bernard Hillaire –
Anne-Lyse Messenger – Jean-Claude Auribault - Daniel Canal – Antoine Vinhas – Lucile Pialat -
Eric Maubernard - Pierrette Paez - William Balez – Virginie Cuvereaux - Jean-Marie Bridier –
Max Bordary – Marie-Christine Peyric – Rachid Nékaa – Cédric Marrot

Absents excusés :

Michèle Veyret pouvoir à Bernard Saleix
Jean-Louis Raymond
Bernard Pialot
Gilbert Albin
Sous-Préfet d'Alès
Arnold Bargeton - Secrétaire du CSE

Assistait à la séance avec voix consultative :

Philippe Curtil - Directeur Général

Assistaient également à la séance :

Didier Barthélémi – Ysabelle Castor – Cyril Laurent – Johana Ribot

Secrétariat assuré par : Brigitte Abitabile

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

Le Conseil d'Administration après avoir pris connaissance du rapport n° 2019-31 ci-annexé et après en avoir délibéré :

-prend acte des résultats de l'enquête de satisfaction 2019.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Philippe CURTIL

REÇU EN PREFECTURE

le 23/10/2019

Application agréée E.legalite.com

99_DE-030-490075645-20191021-CA_21_10_19



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 21 octobre 2019

Rapport n° 2019-31

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

Pièce(s) Annexe(s) : Extrait des résultats de l'enquête

Depuis 2007, Logis Cévenols fait réaliser tous les deux ans une enquête de satisfaction par téléphone auprès de ses locataires.

Cette enquête a pour objet de vérifier le niveau de satisfaction des locataires et de s'assurer que les actions menées par Logis Cévenols vont bien dans le sens de ce qui est attendu par les habitants.

Une nouvelle enquête a eu lieu au mois d'avril de cette année auprès de 840 locataires ; échantillon suffisamment étendu pour disposer d'un échantillon représentatif à l'échelle de chacun des secteurs. Cette enquête a été réalisée par la société Aviso, titulaire du marché, et spécialiste des enquêtes dans le secteur du logement social.

Les résultats, en date de 2019 et mis en perspective de l'évolution des 3 dernières enquêtes, ont fait l'objet d'une séance de travail entre Aviso et chaque Gestionnaire de Patrimoine le 10 septembre dernier pour définir les plans d'actions à mettre en œuvre d'ici la prochaine mesure pour améliorer les résultats.

Une synthèse de ces résultats et de leur évolution est présentée au Conseil d'Administration.

Il est proposé au Conseil d'Administration :

- De prendre acte des résultats de l'enquête de satisfaction 2019.

REÇU EN PREFECTURE

le 23/10/2019

Application agréée E-legalite.com

99_DE-030-490075645-20191021-CA_21_10_19

Résultats de l'enquête de satisfaction Mesure 2019

- Une enquête réalisée par téléphone du 15 au 19 avril 2019,
- Auprès de 840 locataires,
- Par la société Aviso.

Satisfaction générale & recommandation

Satisfaction globale

Base 830
PAS SATISFAIT
 Pas du tout / Peu 14,5%



SATISFAIT
 Assez / Très 85,5%
 Evolution 2017 - 2019 85,4%



Recommandation

Oui probablement / Oui certainement



Non probablement pas / Non certainement pas

9,5%

NSP

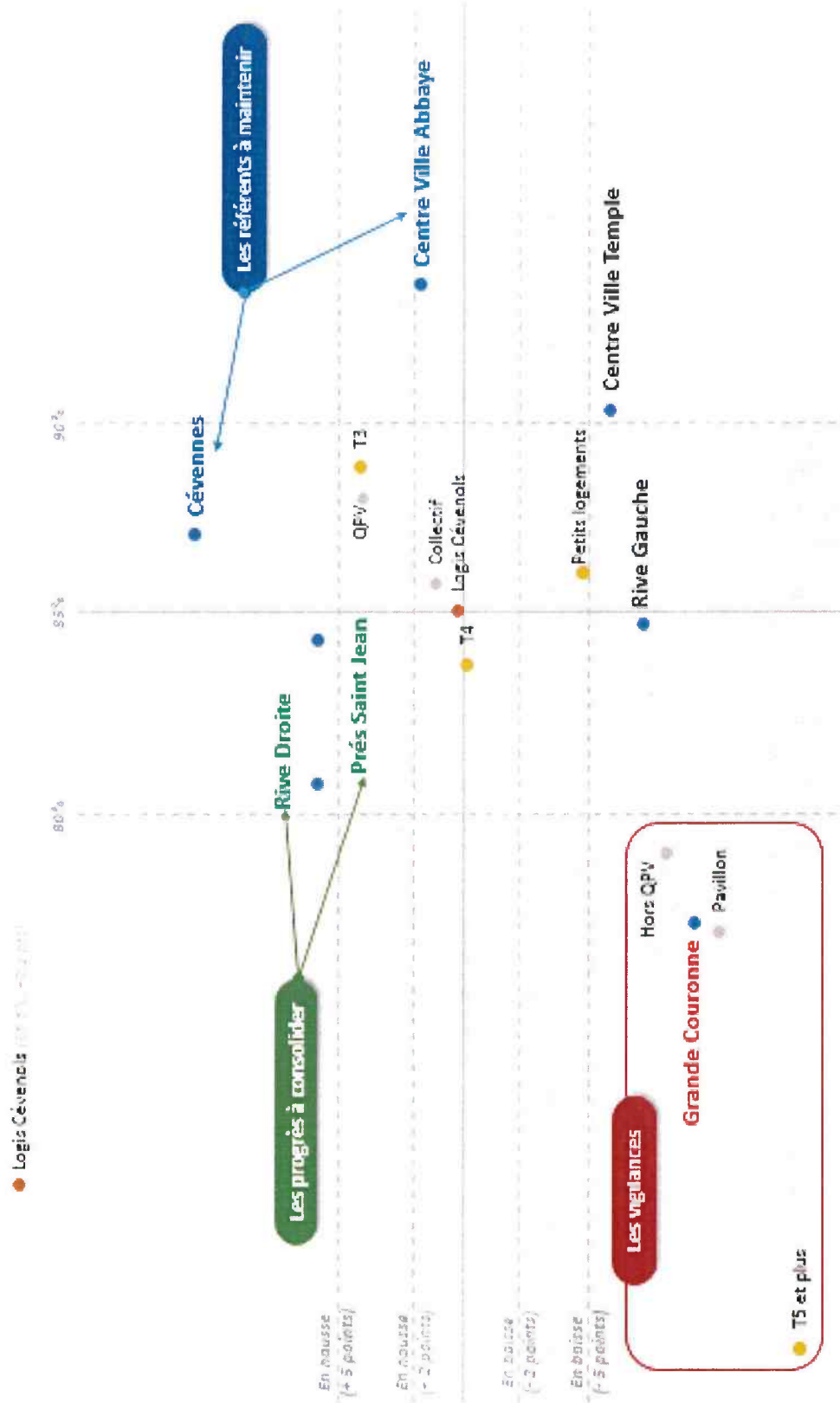
2,5%

OUI Evolution 2017 - 2019



Un très bon niveau d'évaluation globale dans l'absolu et en regard du marché étayé par un capital confiance toujours très solide ...

Satisfaction globale selon les caractéristiques du patrimoine



Logements et équipements : hiérarchisation des actions

Améliorer en priorité

Isolation thermique

Prés Saint Jean
T5 et plus ; Chauffage Collectif Gaz

Isolation phonique

Prés Saint Jean
T5 et plus ; Parc construit depuis plus de 50 ans

Soutenir l'effort

Plomberie, équipements sanitaires

Rive Droite
T5 et plus ; Parc 31 à 50 ans

Robinetterie

T5 et plus

Ventilation

Rive Droite ; Cévennes
Parcs construits < 2 ans et de 21 à 50 ans

Fenêtres

Rive Droite
Parcs construits < 2 ans et de 21 à 50 ans

Vigilances spécifiques à avoir
Résultats en retour

Revêtements de sols

Prés Saint Jean ; Cévennes
T5 et plus

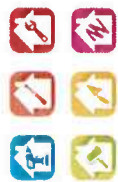
Surveiller

Conserver

Prés Saint Jean ; Cévennes
T5 et plus ; Parc construit depuis plus de 50 ans

Grande Courronne ; Cévennes
T5 et plus

Rive Droite ; Centre Ville Abbaye & Temple
T5 et plus ; Parc construit depuis 31 à 50 ans
Chauffage urbain et chauffage électrique



35,8%

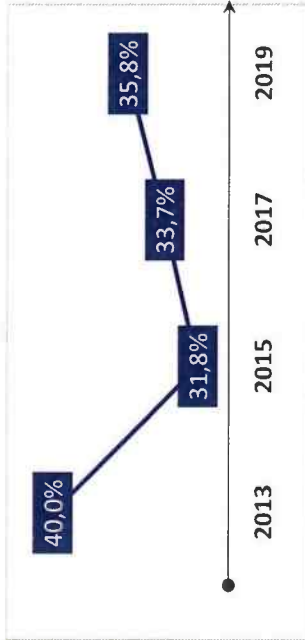
des locataires ont fait une demande à Logis Cévenols pour réaliser des petits travaux dans leur logement au cours des 6 derniers mois.

38%

Taux de demandes plus importants :

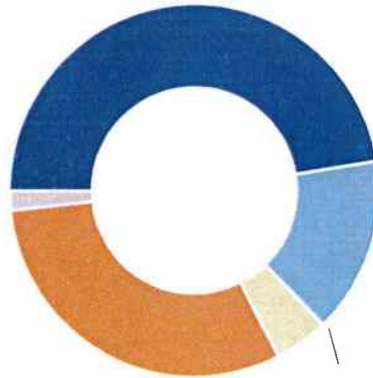
- ✓ Cévennes ; Hors QPV ; Pavillon ; Parc récent (< 20 ans)
- ✓ Locataires < 50 ans ; Locataires entrés dans leur logement < 2 ans

Demande d'intervention dans le logement



Ne se souvient plus 1,7%

Non, pas d'intervention
30,9%



Non, travaux à la charge du locataire
4,7%

Travaux en cours ou programmés 15,3%

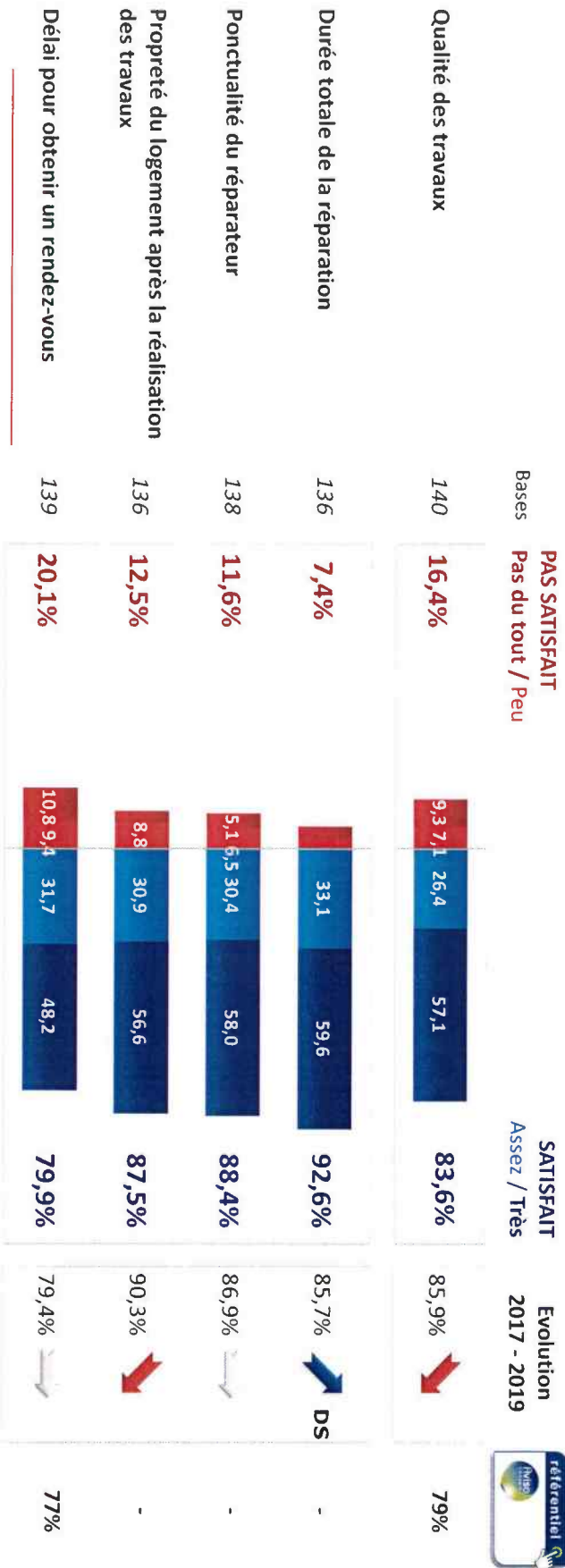
Oui, travaux terminés
47,5%



Un faible taux de demande de travaux dans les logements à maintenir.

Apporter systématiquement des explications aux locataires en cas de non intervention, notamment dans un contexte de hausse des demandes.

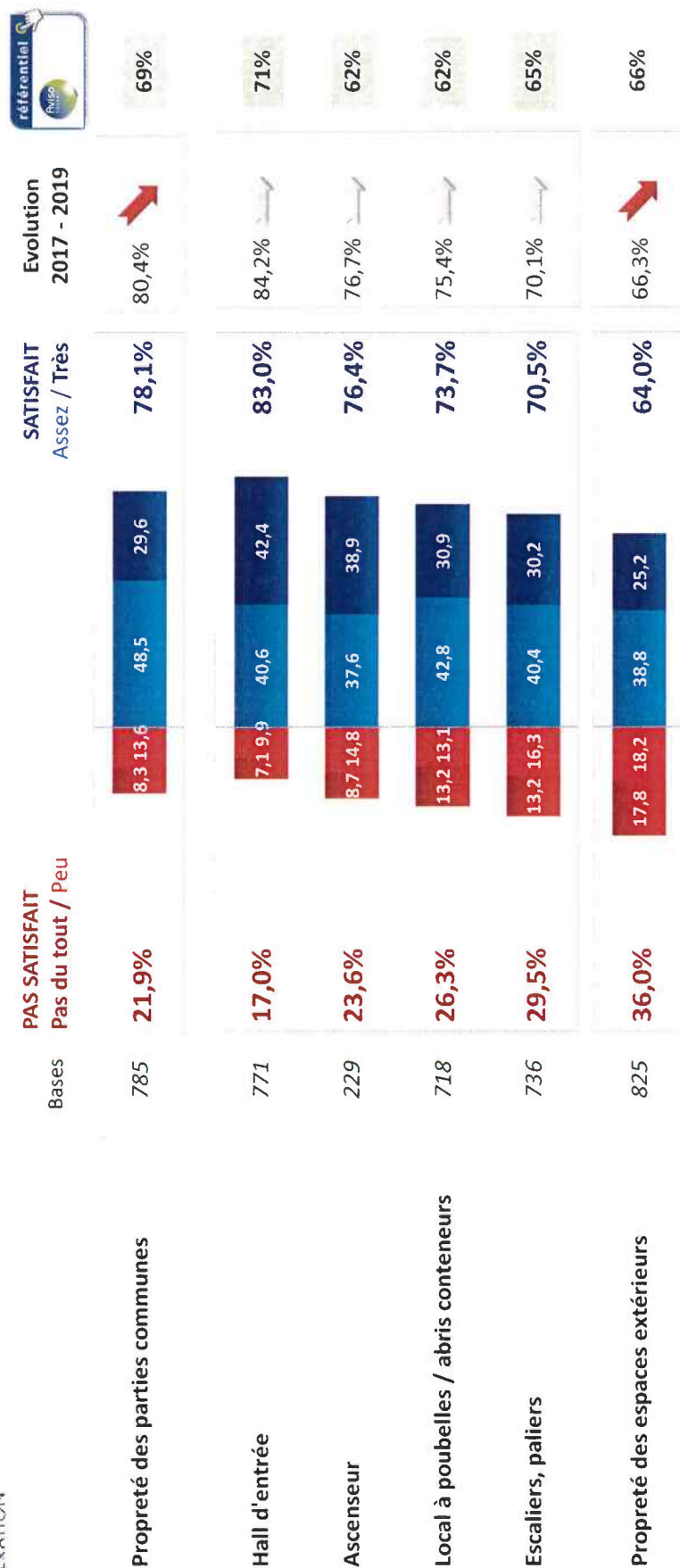
Evaluation globale des travaux réalisés



✓ Vigilance aux délais pour obtenir un RDV en cas de travaux de plomberie, robinetterie.

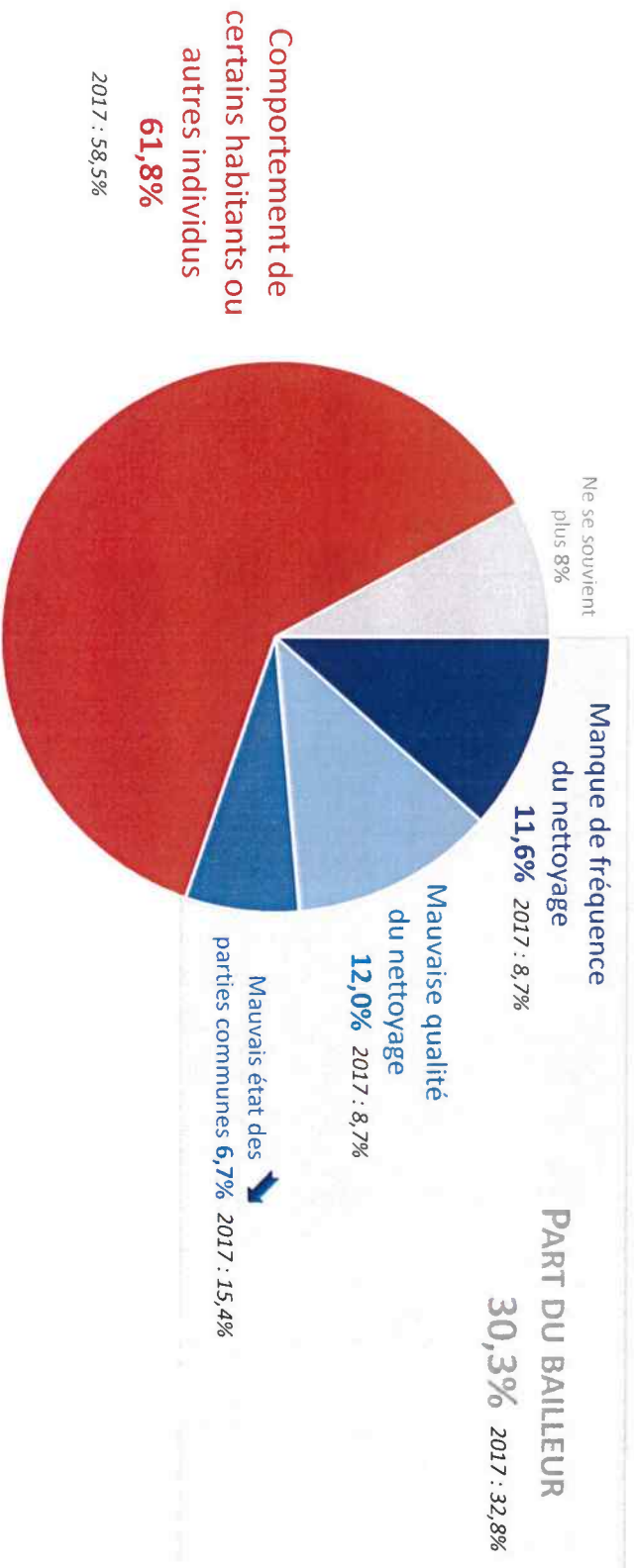
Confirmation d'une très bonne maîtrise d'ensemble des prestataires de Logis Cévenols, avec un point de vigilance sur la baisse de l'évaluation de la propreté du logement qui impacte négativement l'évaluation globale des travaux.

Propreté des parties communes



*Maintenir la très bonne évaluation de la propreté des parties communes,
 en y associant les partenaires sur l'environnement des résidences.*

Insatisfaction de la qualité des parties communes



Une insatisfaction de la qualité des parties communes qui reste très majoritairement due aux incivilités.

Propreté des parties communes Hiérarchisation des actions

Améliorer en priorité

- **Escaliers, Paliers**
Rive Droite
Parc construit de 3 à 10 ans
- **Espaces Extérieurs**
Rive Droite

Soutenir l'effort

- **Hall d'entrée**
Rive Droite ; Cévennes
Parc construit de 3 à 10 ans

- **Local à poubelles / abris conteneurs**

Surveiller

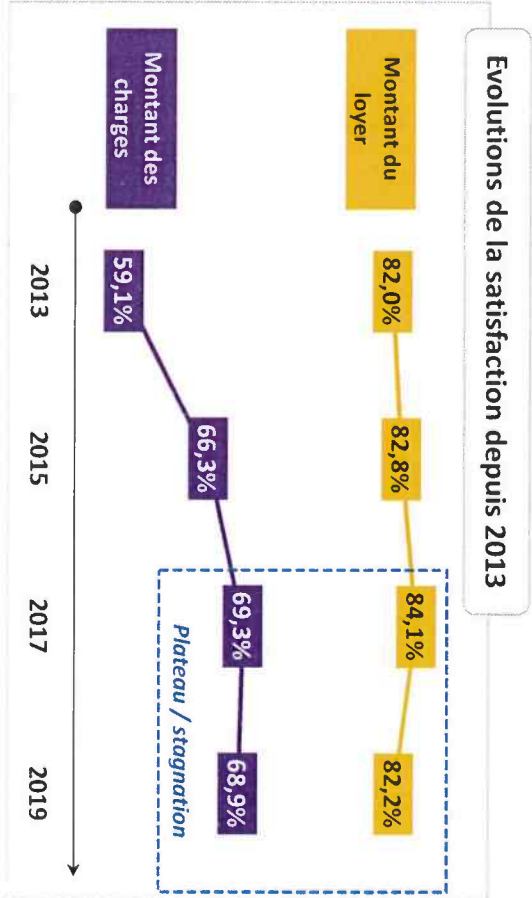
- **Ascenseur**
Près Saint Jean ; Cévennes

Conserver

Coût du logement

Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu			SATISFAIT Assez / Très			Evolution 2017 - 2019	référentiel Miso	
	Montant du loyer	Montant des charges	Total	Montant du loyer	Montant des charges	Total			
824	17,8%	5,9	11,9	51,5	30,7	82,2%	84,1%	↘	78%
819	31,1%	11,6	19,5	49,3	19,5	68,9%	69,3%	↘	64%

La progression de la satisfaction sur le montant des charges est arrêtée en 2019.



Relation locataires : Sollicitation de Logis Cévenols



Non, n'attendait pas de réponse | 0,3%

Non, demande trop récente | 2,8%

Non, pas de réponse du tout | 23,6%

Evolutions positives de la 'première' prise en charges des demandes à confirmer.



	Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu	SATISFAIT Assez / Très	Evolution 2017 - 2019	Référentiel
Clarté des réponses apportées	208	18,3% 6,7 11,5 39,9 41,8	81,7%	79,4% ↑	73%
Rapidité des réponses apportées	208	20,2% 9,6 10,5 42,3 37,5	79,8%	75,5% ↑	68%



OPH ALES AGGLOMÉRATION

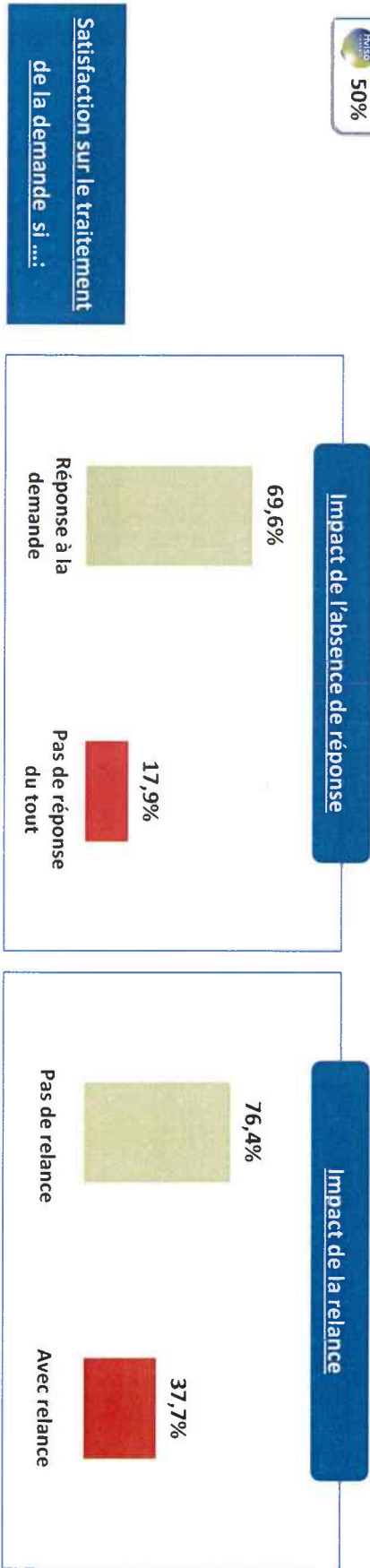
Relation locataires : Sollicitation de Logis Cevenols

PAS SATISFAIT Base **Pas du tout / Peu**
SATISFAIT Assez / Très
 Evolution 2017 - 2019



La baisse insuffisante du taux de relance n'a pas assez impacté positivement le traitement de la demande.

48,3% des demandes ont fait l'objet d'au moins une relance.

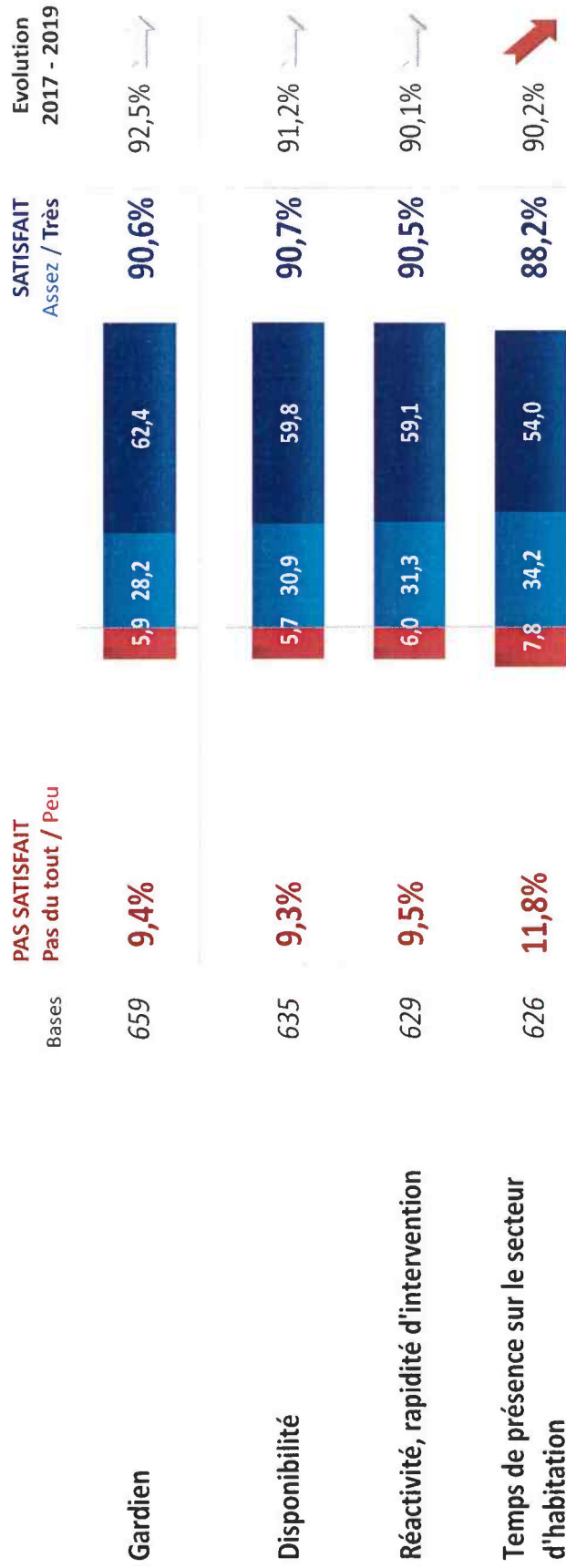


Priorités à la réponse systématique et à la baisse significative du taux de relance.

Relation locataires : Focus sur le gardien



80,8% de l'ensemble des locataires connaissent leur gardien.

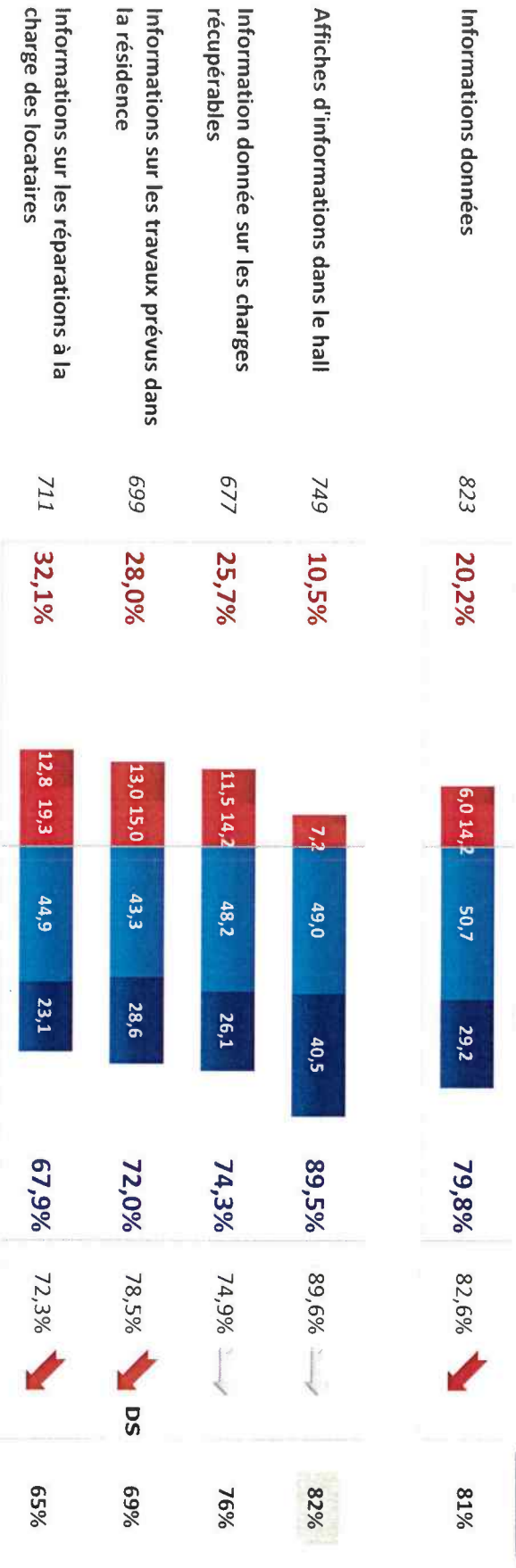


Evaluation de l'information donnée aux locataires

Bases **PAS SATISFAIT**
Pas du tout / Peu

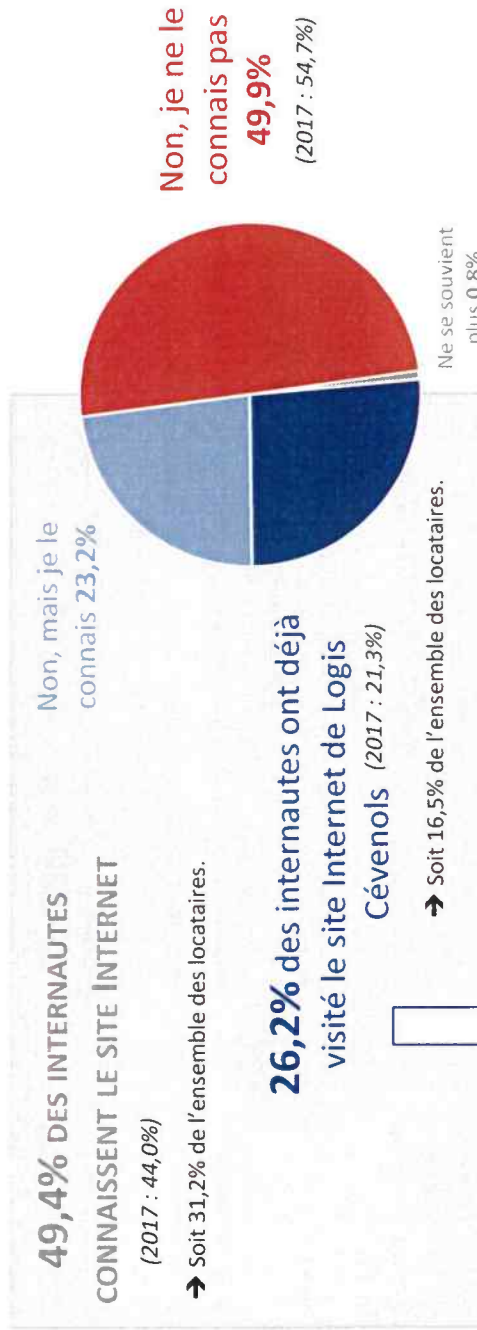
SATISFAIT
Assez / Très

Evolution
2017 - 2019



Décrochage de l'évaluation des informations données aux locataires sur cette mesure. Priorité aux informations sur les travaux faisant baisser les sollicitations du bailleur et donc le taux de relance.

Utilisation et évaluation du site Internet



PAS SATISFAIT
Pas du tout / Peu

Base

19,2%

130

Site Internet

SATISFAIT
Assez / Très

Evolution
2017 - 2019

80,8%

82,2%

39,2

41,5

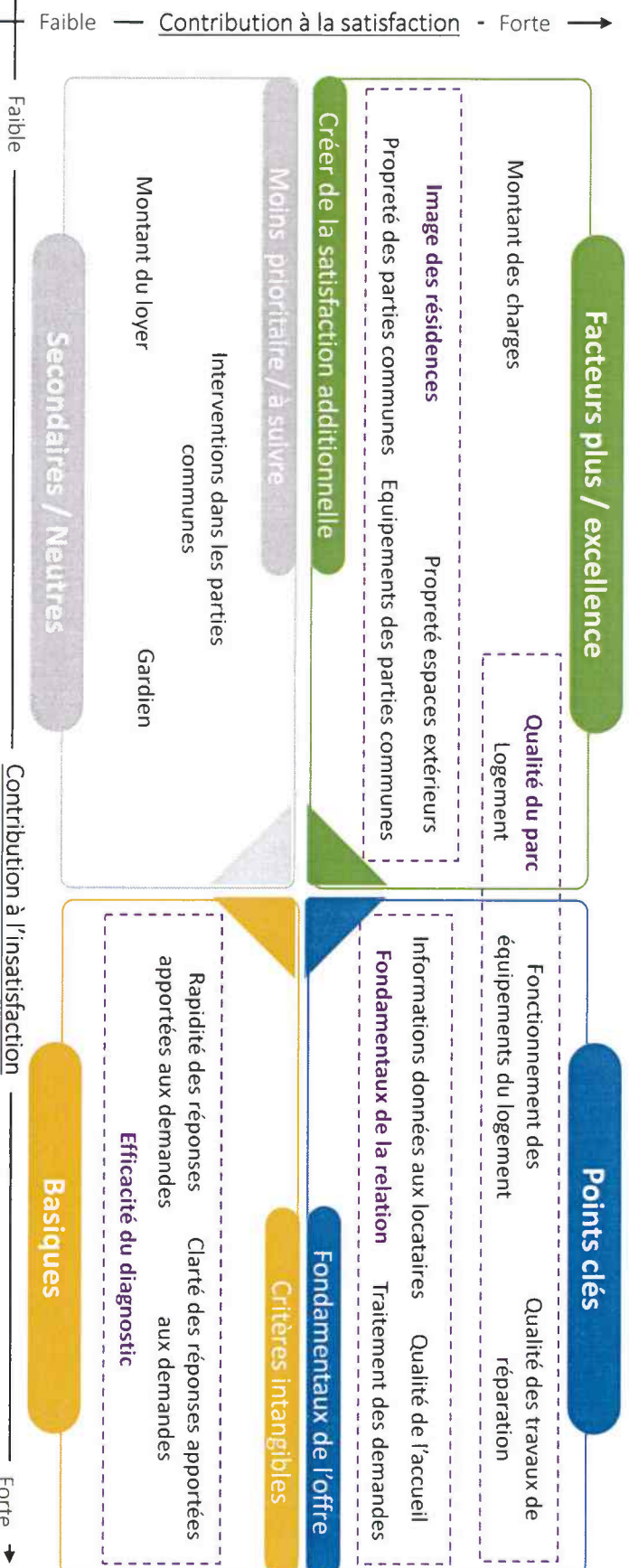
6,9

12,3



@ 63,2% des locataires ont accès à Internet
(2017 : 58,0%)

Leviers au développement de la satisfaction



Les résultats de cette mesure 2019 sont d'un très bon niveau dans l'absolu et par rapport au marché. Il subsiste néanmoins une contraction de l'évaluation sur le long terme en regard des standards historiques définissant le référentiel passé de Logis Cévenols. Les enjeux pour retrouver cette excellence d'évaluation reposent sur une :

- Mobilisation constante sur les fondamentaux patrimoniaux.
- Nécessaire montée en puissance de la communication de proximité / du quotidien.
- Professionnalisation de la relation locataires en y intégrant le digital.