

# UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION POUR LES LOCATAIRES DE LOGIS CÉVENOLS

**Du 12 au 20 avril se déroulera la traditionnelle enquête téléphonique biennale commanditée par le bailleur social.**

« Ce questionnaire est fondamental pour orienter au mieux notre gestion », assure Philippe Curtil, directeur de Logis Cévenols, à propos de l'enquête de satisfaction qui se déroulera du 12 au 20 avril. Une enquête qui est renouvelée tous les deux ans : un délai suffisamment long pour permettre la mise en œuvre des actions en réponse aux retours des résidents. Comme de coutume, l'enquête s'appuiera sur un panel représentatif de locataires, soit 850 foyers, qui seront contactés uniquement par téléphone. Pour ceux qui ne pourraient pas répondre dans l'instant, un rendez-vous ultérieur leur sera proposé par l'enquêteur.

Cette enquête comprend près de 70 questions concernant le logement.

« Il n'y aura pas de question tabou. Ce questionnaire, réalisé en collaboration avec le cabinet Aviso, portera aussi bien sur notre gestion du patrimoine, que sur la qualité des interventions des prestataires extérieurs ou les relations avec le personnel de proximité... Nous avons besoin d'un ressenti global de nos locataires pour, le cas échéant, pouvoir réajuster notre action », insiste le directeur de Logis Cévenols.

Une fois les 850 foyers contactés, le questionnaire sera décortiqué par le menu.



L'enquête téléphonique, d'une durée de 10 à 15 minutes, sera menée du 12 au 20 avril

Les premiers résultats ne seront pas connus avant le mois de mai.

« Lors de la précédente consultation, le taux de satisfaction générale était de 85,5 %, soit, 3,5 % supérieur à la moyenne nationale.

Mais nous avons senti un léger fléchissement par rapport à l'enquête précédente.

Nous avons donc porté une attention particulière sur les points négatifs exprimés par les locataires. Dans un souci de rigueur, nous avons demandé, au même cabinet Aviso, une étude par secteur afin de mieux analyser les raisons de l'insatisfaction qui sont toujours variables d'un quartier à

l'autre », précise Philippe Curtil.

Le directeur de Logis Cévenols espère que les locataires consultés accueilleront leurs interlocuteurs avec autant d'implication que lors des enquêtes précédentes.

« Le cabinet Aviso souligne, lors de chaque enquête, la bonne disponibilité des Alésiennes et des Alésiens lors de cet entretien qui dure entre dix et quinze minutes », se félicite

Philippe Curtil.

La restitution du questionnaire se fera ultérieurement, à travers un document qui sera déposé dans la boîte aux lettres de chaque locataire.

**« IL N'Y AURA PAS DE QUESTION TABOU »**

**DES LOCATAIRES IMPLIQUÉS**

**ALÈS**

## RUE DE LA MEUNIÈRE, LES ENTRÉES SONT RÉNOVÉES

Les entrées, du 1 au 9, rue de la Meunière sont désormais rénovées et plus "lisibles" depuis la chaussée grâce à l'installation d'une frise métallique définissant plus distinctement chaque porte. Celles-ci ont été positionnées parallèlement au trottoir, permettant la création d'un petit espace paysager et la pose d'un banc. Le sol et les murs ont été réhabilités alors qu'un sas d'entrée permet une meilleure isolation phonique et thermique des bâtiments. La sécurité des locataires a également été renforcée par la pose de visio-phones.



## LA CITÉ ALSACE À ALÈS VA CONNAÎTRE UN COUP DE NEUF

**Les 40 logements feront prochainement l'objet d'un chantier de réhabilitation. Une consultation des locataires est en cours.**

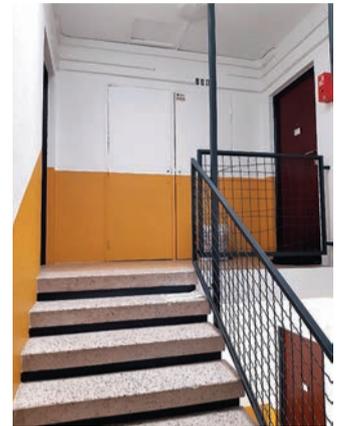
Création d'une ventilation mécanique contrôlée, reprise des façades, réfection de la toiture sont quelques-uns des travaux envisagés, sans augmentation de loyer. Le 3 mars, réunis au pied de l'immeuble, une vingtaine de résidents avait répondu à l'invitation de Logis Cévenols qui tenait à les informer de ce futur chantier (photo).

Le bailleur souhaitait aussi leur soumettre un nouveau projet qui, à l'horizon 2022, viserait à résidentialiser la cité. S'il est adopté par les locataires, ce projet consisterait à poser une clôture, mais aussi un portail afin que seuls les résidents puissent avoir accès aux bâtiments.



Pour ce dernier projet, une participation financière serait demandée sur les loyers. C'est pourquoi une consultation générale est nécessaire. Un bulletin distribué par le gardien d'immeuble permettra à chaque locataire de se prononcer en votant.

## TRAVAUX DE PEINTURE : FIN DU PROGRAMME 2020



Chaque année, Logis Cévenols entreprend une série d'interventions pour la rénovation des cages d'escaliers. Une mesure qui permet d'entretenir les parties communes des immeubles en ayant recours à des entreprises d'insertion. L'expérience ainsi acquise permet fréquemment aux ouvriers, en démarche de qualification professionnelle, d'accéder à un emploi pérenne. Pour 2020, ce programme concernait à Alès le faubourg de Tamaris, la rue Pablo Picasso et l'ensemble Saint-Félix. C'est l'entreprise d'insertion EVI BTI qui a été chargée de ces travaux. La campagne 2021 va bientôt être lancée.

**Logis Cévenols**  
OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

Site internet de l'office  
[www.logiscevenols.fr](http://www.logiscevenols.fr)

