

# 81,3 % DES LOCATAIRES SONT SATISFAITS DE LOGIS CÉVENOLS

L'enquête annuelle de satisfaction a été menée du 12 au 19 avril par l'agence Aviso Conseil.

Avec 81% de participation (+ 3% par rapport à 2019, année de la précédente enquête), les questionnés ont montré un réel intérêt pour cette traditionnelle enquête de satisfaction.

Le taux de satisfaction globale des locataires est de 81,3%. Si ce taux est encore supérieur à la moyenne nationale, il montre une certaine érosion (- 4,2%) par rapport à 2019. « C'est un résultat qui doit évidemment nous interpeller, assure Philippe Curtil, directeur de Logis Cévenols. La crise sanitaire et les périodes de confinement ont manifestement pesé sur l'appréciation générale. Cependant, les locataires interrogés sont 84,2% à se dire prêts à recommander Logis Cévenols à leur entourage, ce qui est un très bon niveau ».

La nécessité d'améliorer l'isolation thermique, surtout en habitat collectif, a été soulevée par 30% des sondés ; l'isolation phonique par 44% des locataires. « Là encore, avec le confinement, ce besoin a été amplifié, mais nous allons continuer y à travailler », répond Philippe Curtil.

L'autre caillou dans la chaussure de Logis Cévenols se trouve dans l'entretien des parties communes : la satisfaction chute de 3 points pour le fonctionnement des équipements communs (hors ascenseurs qui reçoivent une excellente note de 83% de satisfaits, + 6 points). Il en est de même



L'amélioration de l'isolation des appartements est une priorité pour Logis Cévenols.

## L'ISOLATION THERMIQUE ET PHONIQUE POINTÉE DU DOIGT

pour l'évaluation de la propreté qui recule de presque 3 points. « Nous devons nous mobiliser sans délai sur la question de la propreté des résidences, notamment sur les espaces extérieurs, les escaliers et les paliers », annonce Philippe Curtil. Un locataire sur deux attribue

toutefois le manque de propreté des parties communes au comportement de certains habitants... « Si nous avons les outils et les compétences pour traiter les questions techniques, notre marge de manoeuvre est en revanche réduite à l'égard des incivilités », regrette le directeur.

Concernant les sollicitations des locataires,

ce sont les demandes d'intervention qui devront être améliorées : « L'étude montre que 47% des demandes ont fait l'objet de relances. Je souhaite impérativement réduire ce chiffre, notamment en étant plus efficace sur les sollicitations par courriel ».

Du côté des points positifs, le tarif des loyers et le montant des charges sont jugés satisfaisants pour 84% et 67% des locataires de Logis Cévenols. Un indice de satisfaction supérieur de 7 points par rapport au référentiel national.

L'autre atout du bailleur social est constitué par le plébiscite de ses gardiens de résidence (90% de satis-

faits) qui sont la pierre angulaire de l'action de proximité menée par Logis Cévenols. C'est d'ailleurs avec eux et avec les gestionnaires de patrimoine que la riposte aux problèmes soulevés sera organisée.

Il reste à noter que les différents thèmes soulevés par cette enquête montrent un degré de satisfaction supérieur aux ratios nationaux d'organismes de même taille. « Mais cela ne nous dispense pas d'engager les efforts souhaités, car nous avons la compétence pour le faire », déclare Philippe Curtil.

Les conclusions sont source de nombreux enseignements dont un résumé sera prochainement déposé dans toutes les boîtes aux lettres des résidents.

## LES GARDIENS, ATOUT DE LOGIS CÉVENOLS



## LES BONS GESTES AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE L'AIR

Profitez des beaux jours pour améliorer la qualité de l'air de votre logement en suivant ces quelques conseils :

- J'aère mon logement 10 minutes chaque jour. J'aère davantage après avoir pris une douche, cuisiné ou séché du linge.
- Je laisse libres les aérations et bouches de ventilation. Je les nettoie régulièrement.
- Je vérifie régulièrement le bon fonctionnement de la VMC.
- Je laisse intervenir les prestataires chargés d'entretenir le système de chauffage.
- Je nettoie régulièrement les radiateurs pour éviter le dépôt de poussière.
- Je passe régulièrement l'aspirateur.
- Je fais attention à l'abondance de tapis et coussins qui favorisent l'accumulation de poussières et la prolifération des acariens.

## CE SONT LES LOCATAIRES QUI LE DISENT...

**RYAN HINGRAND ET CONSTANCE SÉNICOURT**  
LA PIERRE PLANTÉE, ALÈS



Il y a tout juste deux ans, pour des raisons professionnelles, le couple venu de Calais a installé ses meubles dans la résidence La Pierre Plantée qui longe l'ancienne route de Nîmes, à Alès. « Nous apprécions la tranquillité du voisinage, mais aussi et surtout la fonctionnalité de notre logement, pour un loyer très mesuré... Il faut souligner que Logis Cévenols tient compte des revenus des candidats avant de leur attribuer un logement et nous trouvons ça judicieux. »

**FATHIA SAINSON**  
GRAND'RUE JEAN MOULIN, ALÈS



Fathia Sainson est locataire en centre-ville d'Alès, presque à la cime de la tour du 53 Grand'rue Jean Moulin. « Cela fait 43 ans que j'occupe cet appartement... C'est que je m'y sens bien ! Je tiens à saluer la promptitude des services techniques à intervenir lorsque je les sollicite. Auparavant, j'habitais dans un logement bien moins confortable pour un loyer bien plus élevé. Et puis, en centre-ville, j'ai tout à portée de main pour faire mes courses. »

**HÉLÈNE PALERMO**  
RÉSIDENTE DU SOUCANTON, SAINT-JEAN-DU-PIN



Cette Pinièque de longue date aime avant tout la proximité de la nature qui lui permet de faire de longues balades.

« J'apprécie la quiétude de la résidence, la bonne ambiance entre voisins et les nombreux services et commerces du cœur de village, à deux pas de chez moi. J'estime que les loyers de ces logements sont très raisonnables pour ce confort de vie. La pose d'un portail électrique pour sécuriser le parking des résidents serait un plus, mais à condition que les charges n'augmentent pas trop. »



**Logis Cévenols**  
OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

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

