



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

Séance du : 15 décembre 2021

Délibération n° 2021-40

Administrateurs présents :

Max Roustan - Bernard Saleix - Jacques Foulquier - Richard Hillaire - Anne-Lyse Messenger - Jean-Claude Auribault - Daniel Canal - Antoine Vinhas - Pierrette Paez - Virginie Cuvreaux - Max Bordary - Marie-Christine Peyric - Gilbert Albini - Julie Lopez Dubreuil - Nordine Sekarna - Cédric Marrot - William Balez -

Absents excusés :

Jean-François Durand-Coutelle avec pouvoir à Max Roustan
Christophe Rivenq avec pouvoir à Max Roustan

Absent :

Christophe Aberlenc

Assistaient à la séance avec voix consultative :

Philippe Curtil - Directeur Général
Arnold Bargeton - Secrétaire du CSE OPH

Assistaient en Visio-Conférence à la séance :

Jean-Marie Bridier - Michèle Veyret - Yves Tourvieille

Assistait également à la séance :

Didier Barthélémi

Secrétariat assuré par : Sylvie Iaquina

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2021

Le Conseil d'Administration après avoir pris connaissance du rapport n° 2021-40 ci-annexé prend acte de la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2021.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL


Philippe CURTIL

REÇU EN PREFECTURE

le 17/12/2021

Application agréée E-legalite.com

99_AR-030-490075645-20211215-CA_15_12_20



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 15 Décembre 2021

Rapport n° 2021-40

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2021

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 841 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.

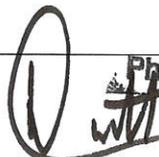
Les résultats, en date de 2021 et mis en perspective de l'évolution des 4 dernières enquêtes, ont fait l'objet d'une séance de travail entre Aviso et chaque Gestionnaire de Patrimoine les 7 et 8 Septembre dernier pour définir les plans d'actions à mettre en œuvre d'ici la prochaine mesure pour améliorer 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 2021.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL


Philippe CURTIL

REÇU EN PREFECTURE

le 17/12/2021

Application agréée E-legalite.com

99_AR-030-490075645-20211215-CA_15_12_20

Résultats de l'enquête de satisfaction Mesure 2021

- Une enquête réalisée par téléphone du 12 au 19 avril 2021,
- Après de 841 locataires,
- Par la société Aviso.



Evaluation globale

Q63. Quelle est votre opinion générale sur Logis Cevenols, êtes-vous globalement (...) ?
Base : ensemble des locataires – résultats présentés Hors NSP.

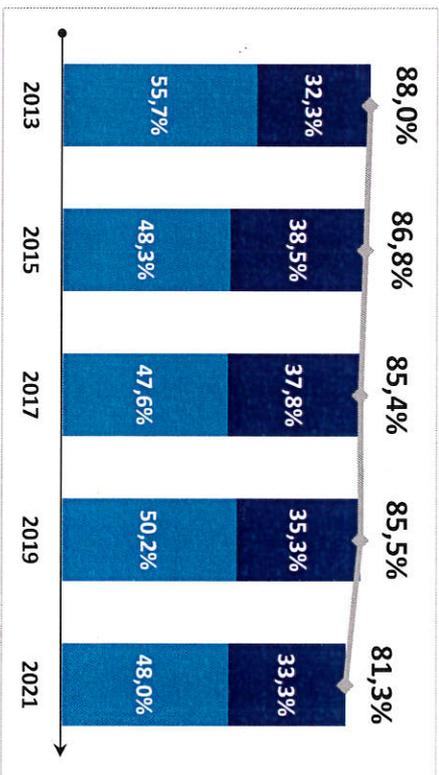


SATISFAIT
Assez / Très

Evolution
2019 - 2021
85,5% ▼ DS



Contraction similaire de 4 points de la satisfaction et de la prescription des Logis Cevenols sur cette mesure 2021.



Recommandation



Recommandation
84,2%

Evolution
2019 - 2021
88,0% ▼ DS

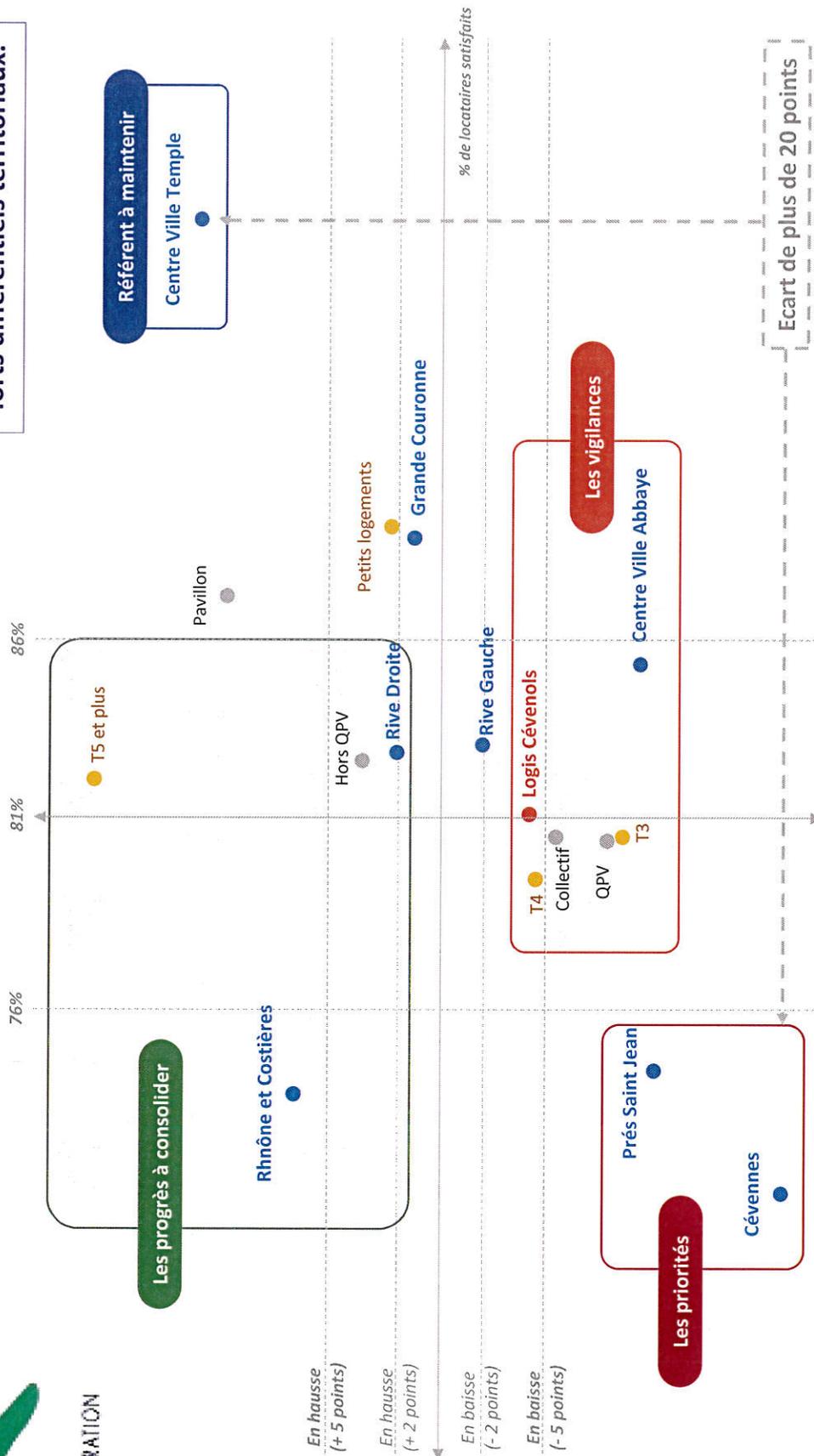
Q77. Seriez-vous prêt à recommander Logis Cevenols à un ami, une connaissance qui cherche un logement ? Base : ensemble des locataires.

Satisfaction Globale selon les caractéristiques du patrimoine

● Logis Cévenols (81,3%, -4,2 pts)

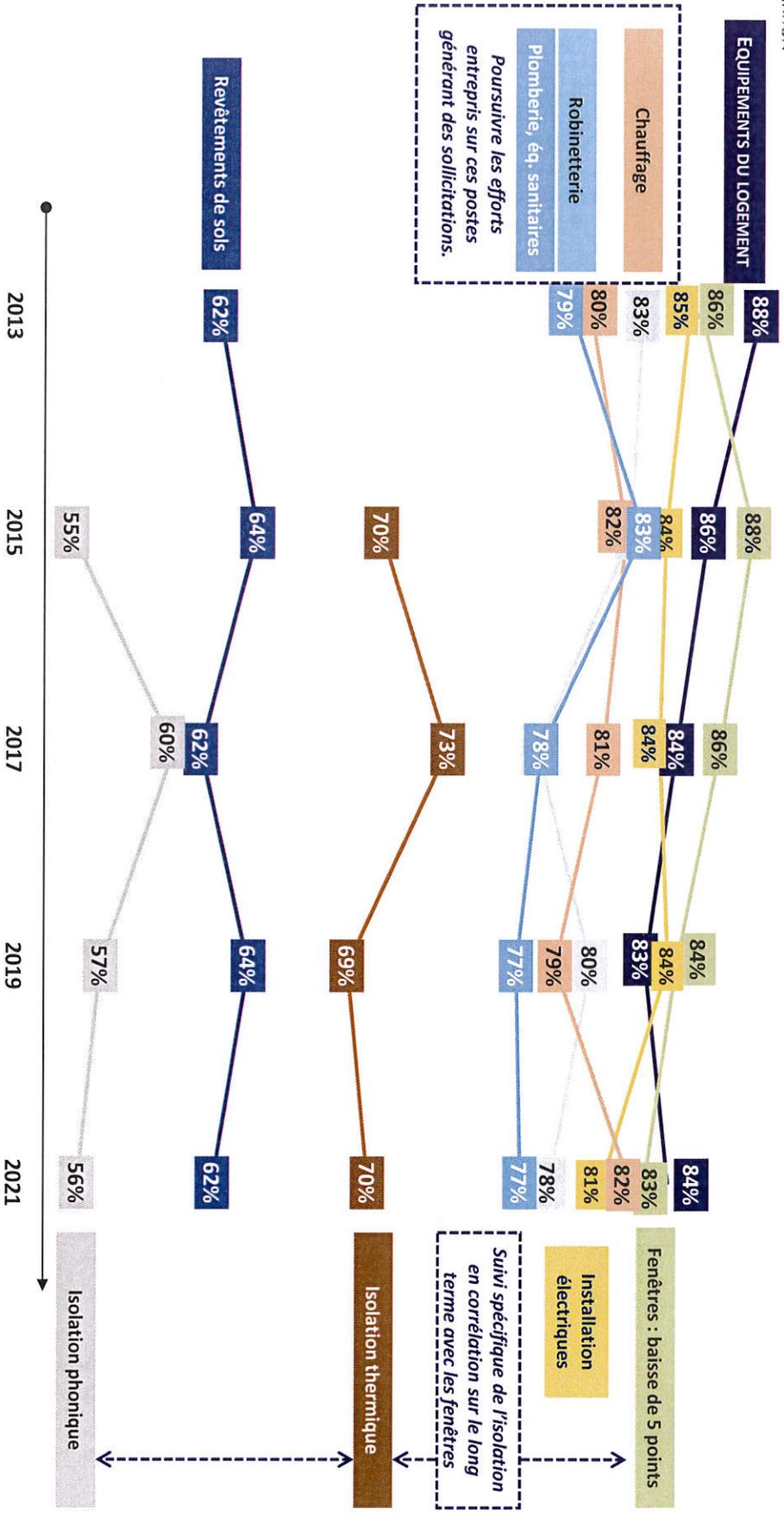
Evolution 2019 - 2021

Satisfaction hétérogène :
forts différentiels territoriaux.





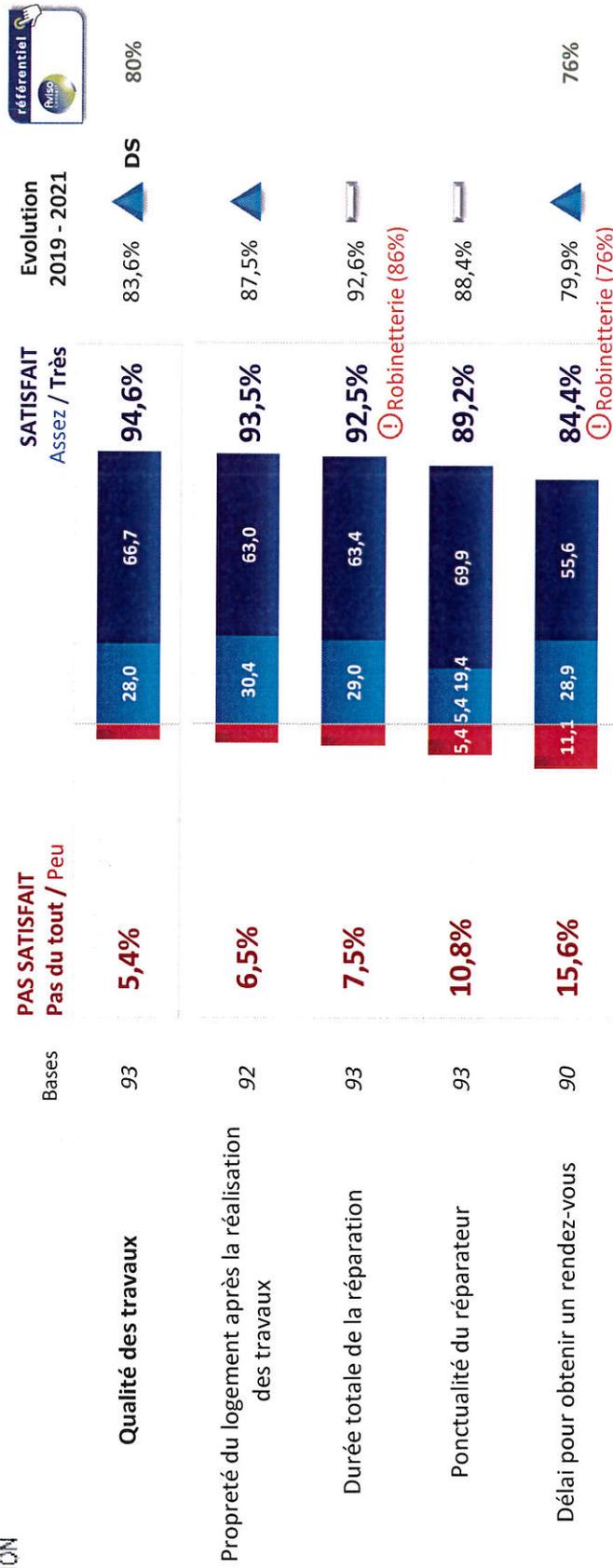
Logement et équipements : évolutions depuis 2013



Principales attentes sur des éléments de confort et d'esthétique des logements

Evaluation globale des travaux réalisés

Q50. Globalement, êtes-vous (...) de la qualité de ces travaux ? Q46 à Q49. Concernant cette intervention. Etes-vous (...) ?
 Base : locataires dont l'intervention dans leur logement est terminée et se souvenant de la nature des travaux réalisés – résultats présentés Hors NSP.



**Confirmation d'une très bonne maîtrise d'ensemble des prestataires de Logis Cévenols,
 avec de très bons délais de réalisation des travaux.**



Propreté des parties communes

Q18. Globalement, êtes-vous (...) de la propreté des parties communes de votre résidence ?
 Q14 à Q17. Plus précisément, concernant la propreté des parties communes. Etes-vous (...) ?

Base : locataires habitant un logement collectif ou un pavillon clos – résultats présentés Hors NSP.

Q13. Parlons maintenant de la propreté des espaces extérieurs (espaces verts, abords de la résidence, parking), en êtes-vous (...) ? Base : ensemble des locataires – résultats présentés Hors NSP.

Bases	PAS Satisfait			Satisfait			Evolution		
	Pas du tout / Peu	Assez / Très	Très Satisfait	2019 - 2021	2019 - 2021	Evolution	Evolution		
Propreté des parties communes	779 *	24,6%	10,0 14,5	46,0	29,4	75,4%	78,1%	▼ DS	66%
Hall d'entrée	746 **	24,4%	10,9 13,5	33,5	42,1	75,6%	83,0%	▼ DS	71%
Local à poubelles, abris conteneurs	730 *	30,7%	15,6 15,1	40,4	28,9	69,3%	73,7%	▼	62%
Ascenseur	223 ***	30,9%	17,0 13,9	37,2	31,8	69,1%	76,4%	▼	63%
Escaliers, paliers	718 **	32,9%	16,9 16,0	36,2	30,9	67,1%	70,5%	▼	65%
Propreté des espaces extérieurs	824	43,2%	22,2 21,0	33,3	23,5	56,8%	64,0%	▼ DS	64%

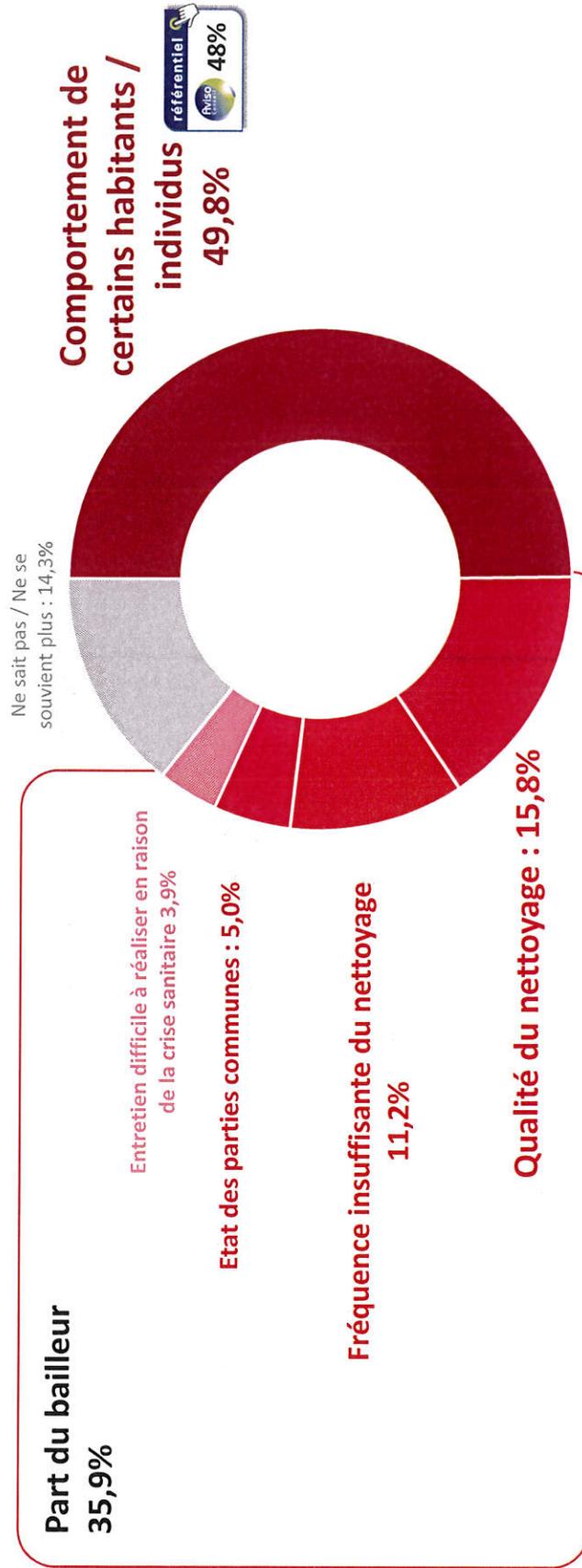
Mobilisation indispensable sur la propreté des résidences

*** Résidences équipées d'ascenseurs
 ** Logements collectifs uniquement
 * Logements collectifs et Pavillon Clos



Insatisfaction de la qualité des parties communes

Q23. Votre insatisfaction sur la qualité des parties communes, vous l'expliquez surtout par... ? Une seule réponse possible.
Base : 259 locataires « Peu » ou « Pas du tout » satisfaits de la propreté et/ou du fonctionnement des équipements des parties communes.



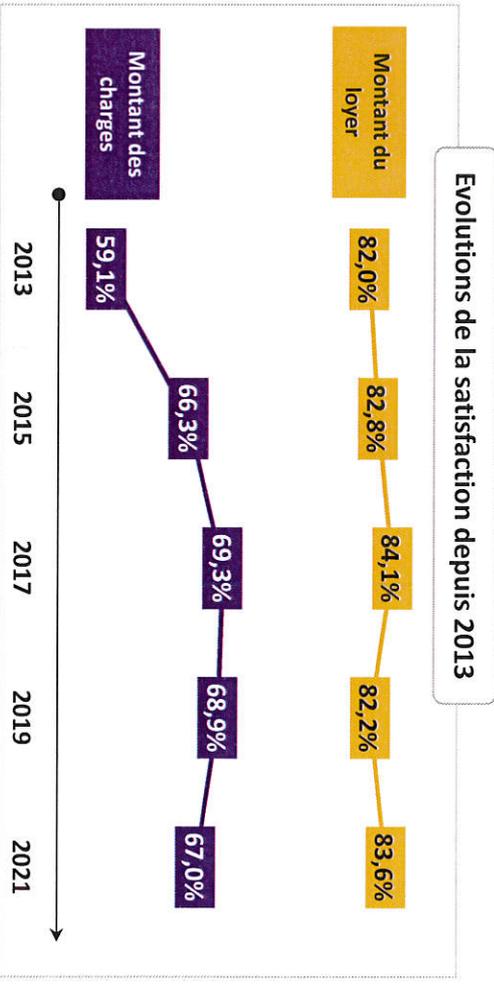
50% de l'insatisfaction liée à des problèmes environnementaux

Coût du logement

Q25 et Q26. Compte tenu de la qualité de service fournie par Logis Cévenols, êtes-vous globalement (...) ?
 Base : ensemble des locataires – résultats présentés Hors NSP.

	Bases		PAS SATISFAIT		SATISFAIT		Evolution 2019 - 2021	Référentiel NSP
	Pas du tout / Peu	Assez / Très	Pas du tout / Peu	Assez / Très				
Montant du loyer, sans les charges	821	11,7	53,8	29,7	83,6%	82,2%	76%	
Montant des charges	805	12,7 / 20,4	47,6	19,4	67,0%	68,9%	60%	

Une perception des loyers et charges stable et supérieure au marché.

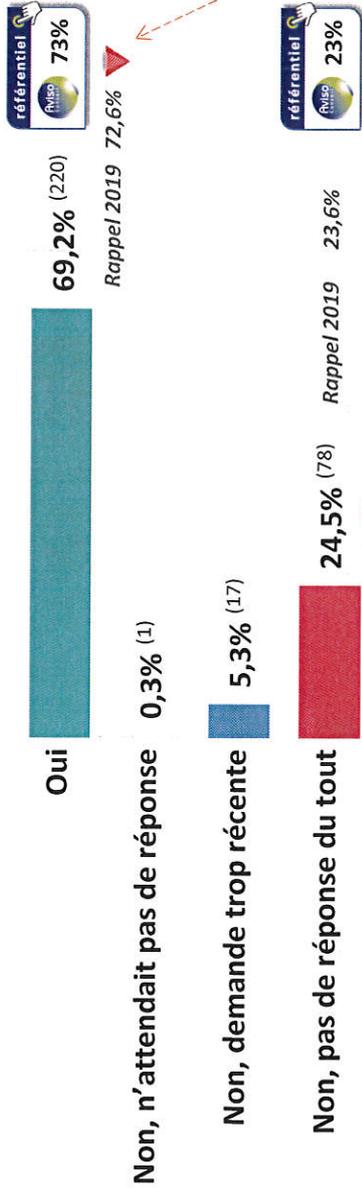


Relation locataires : sollicitation de Logis Cévenols

► Réponse à la demande

Vigilance à la baisse du taux de réponse et ses conséquences sur la clarté et la rapidité.

Q31. Avez-vous eu une réponse à votre demande ?
 Base : 318 locataires ayant sollicité Logis Cévenols au cours des 6 derniers mois et se souvenant du motif de la demande - 0,6% ne sait pas.



⚠ Taux de non-réponse plus élevé :
 Demande de mutation
 Demande au bureau, par mail ou par courrier

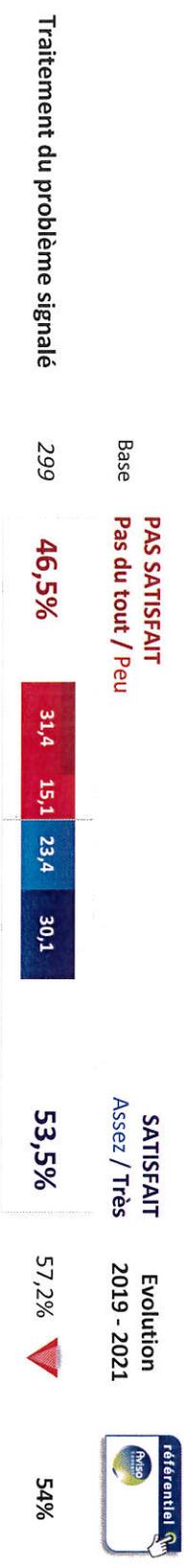
Q38 et Q39. Concernant cette demande, êtes-vous (...) ?
 Base : locataires ayant sollicité Logis Cévenols qui ont eu une réponse – résultats présentés Hors NSP.

	PAS SATISFAIT		SATISFAIT		Evolution 2019 - 2021	
	Bases	Pas du tout / Peu	Assez / Très			
Clarté des réponses apportées	215	21,4%	14,0 7,4	31,6	47,0	76%
Rapidité des réponses apportées	217	28,1%	14,3 13,8	29,5	42,4	71%

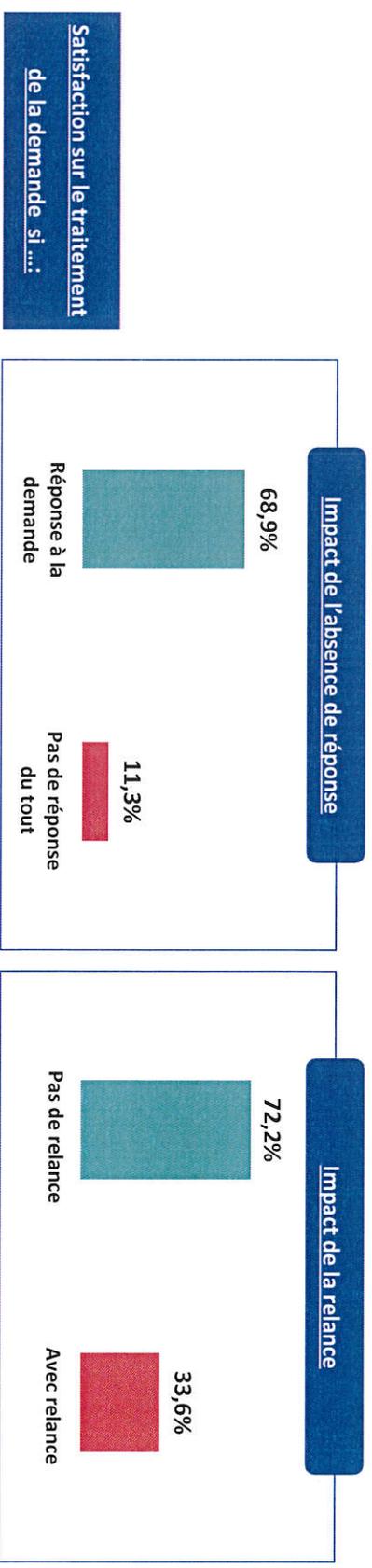
Relation locataires : Sollicitation de Logis Cevenols

► Traitement de la demande

Q40. Concernant cette demande, êtes-vous (...) ?
 Base : locataires ayant sollicité Logis Cevenols au cours des 6 derniers mois et se souvenant du motif de la demande – résultats présentés Hors NSP.



... ayant pour conséquence une satisfaction sur le traitement des demandes en stagnation



Apporter une réponse et/ou baisser le taux de relance permet un gain potentiel de 15 à 20 points de satisfaction.

Relation locataires : sollicitation de Logis Cévenols

► Bilan du dernier échange

Q41. Finalement, êtes-vous (...) de cet échange ?

Base : locataires ayant sollicité Logis Cévenols au cours des 6 derniers mois et se souvenant du motif de la demande – résultats présentés Hors NSP.



SATISFAIT
Assez / Très

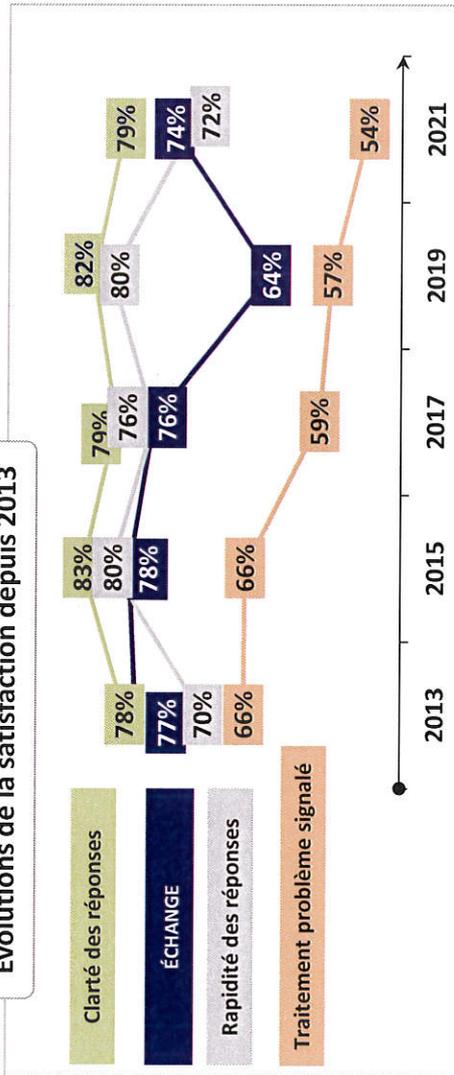
PAS SATISFAIT
Pas du tout / Peu

Evolution
2019 - 2021

Échange 303 16,5 9,9 26,4% 36,0 37,6

73,6% 63,6% DS 67%

Evolution de la satisfaction depuis 2013



Relation locataires : Focus sur le gardien

Q51. Connaissez-vous le gardien qui s'occupe de l'endroit où se situe votre logement ?
 Base : ensemble des locataires.

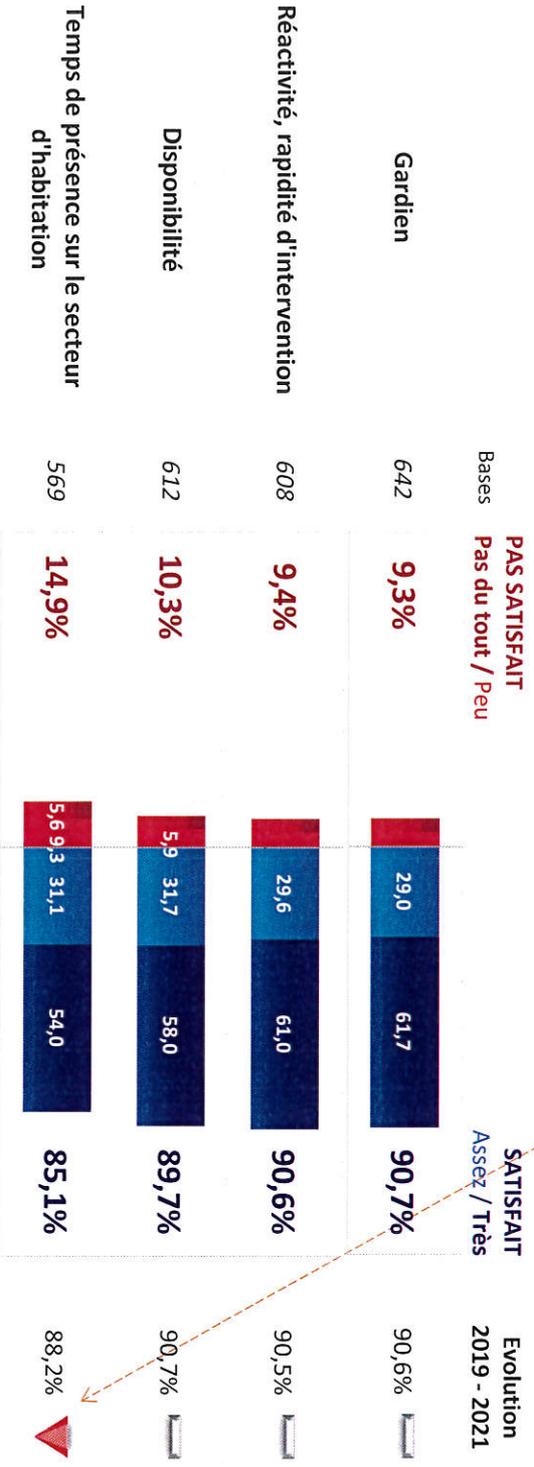


78,7% de l'ensemble des locataires connaissent leur gardien.

 (80,8% en 2019)

Une moindre visibilité du gardien...

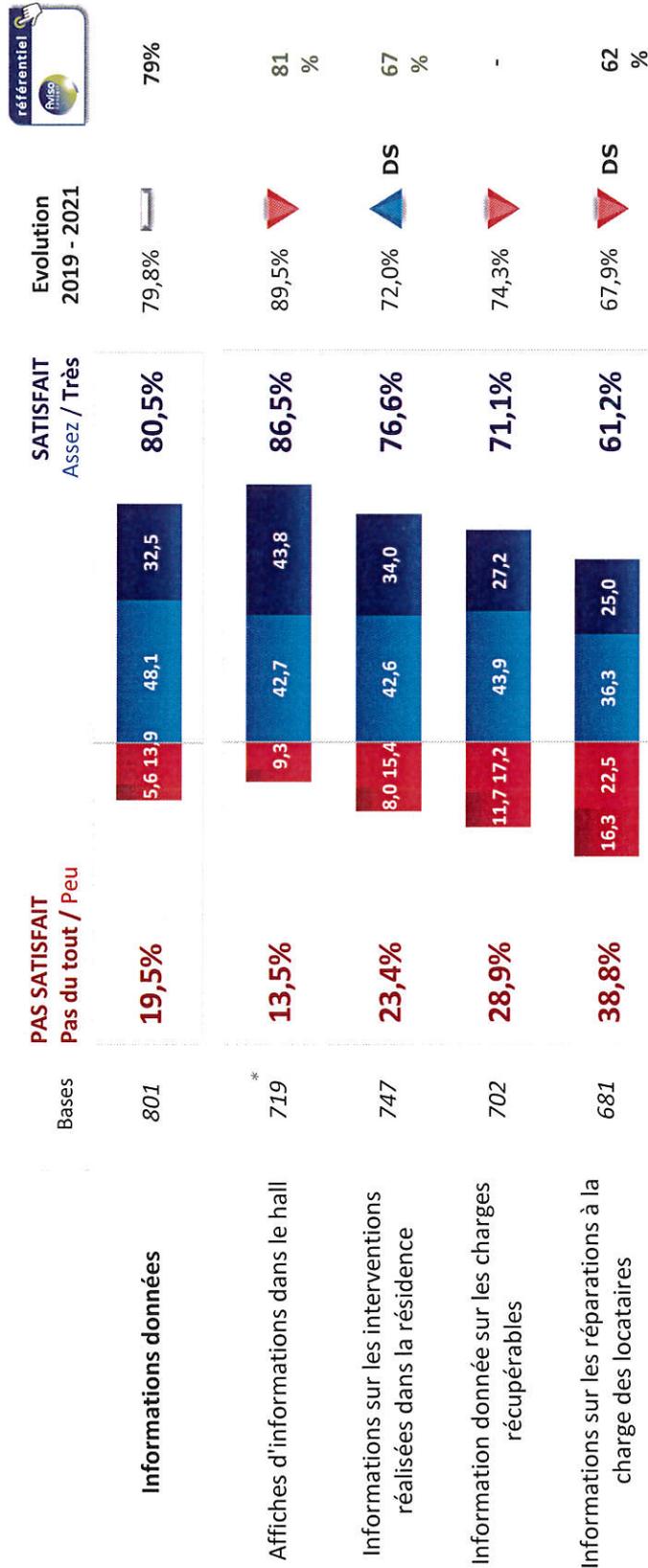
Q55. Finalement, êtes-vous (...) de votre gardien ? Q52 à Q54. Concernant votre gardien, êtes-vous (...)?
 Base : locataires qui connaissent leur gardien – résultats présentés Hors NSP.



... sans impact sur l'évaluation du gardien, toujours très bonne.

Evaluation de l'information donnée aux locataires

Q62. Globalement, êtes-vous (...) des informations données par Logis Cévenols ?
 Q57 à Q61. Concernant l'information donnée aux locataires par Logis Cévenols, êtes-vous ... ?
 Base : ensemble des locataires – résultats présentés Hors NSP.



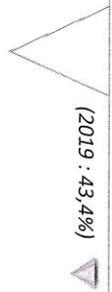
Confirmation de la nécessité de communiquer en amont des sollicitations afin de faire mieux connaître les travaux à la charge des locataires et ainsi diminuer les sollicitations (et donc les relances) et permettre l'amélioration de la satisfaction sur le relation locataires.

* Logements collectifs uniquement

Evaluation de l'information donnée aux locataires : Focus sur le journal Alès Agglo

Q56. Connaissez-vous les articles de Logis Cevenols parus dans le journal « d'Alès Agglo » ?
 Base : 758 locataires résidant dans une commune de l'agglomération d'Alès.


35,6% des locataires connaissent les articles de Logis Cevenols parus dans le journal « Alès Agglo ».



Q60. Concernant l'information donnée aux locataires par Logis Cevenols, êtes-vous ... ?
 Base : locataires qui connaissent les articles de Logis Cevenols dans le journal « Alès Agglo » – résultats présentés Hors NSP.

