

*Logis Cévenols*



OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

COMPTE-RENDU 2023  
DE L'ENQUÊTE DE  
**SATISFACTION**  
**DES LOCATAIRES**



“ Chers locataires de Logis Cévenols,  
Après l'enquête de satisfaction 2021 à l'occasion de laquelle vous nous aviez alertés sur un certain nombre de points, nous attendions particulièrement les résultats de l'enquête 2023. Au printemps, le cabinet indépendant AVISO a interrogé 850 d'entre vous, sur votre satisfaction vis-à-vis de votre logement, vos parties communes, votre gardien, votre relation avec Logis Cévenols...

Les efforts menés depuis la dernière enquête ont permis d'améliorer votre satisfaction sur la qualité du service délivré. Pour autant, en cette période d'inflation sur les prix des produits alimentaires ou de l'énergie, le logement ne fait pas exception. Vous nous demandez donc, à juste titre, de nous améliorer sur notre rapport qualité - prix et d'améliorer le service délivré.

Vous le savez, fournir un logement confortable, performant sur le plan énergétique, au meilleur coût, dans le respect du bien-vivre ensemble a toujours été l'ambition de l'Office et la mienne en tant que président.

Cette ambition de qualité et de proximité reste plus que jamais au cœur de nos préoccupations. Nous savons pouvoir nous appuyer sur des équipes engagées et une gestion de proximité solide qui fait sens pour vous également puisque vous êtes 82,6% à connaître votre gardien et 93,5% à être satisfaits de ce dernier.

**Le rendez-vous est déjà pris pour la prochaine enquête en 2025 !**

**Max ROUSTAN**  
Président de Logis Cévenols

”

# 850

## LOCATAIRES

sélectionnés aléatoirement,  
enquêtés par téléphone  
au printemps 2023



de **8 sur 10**

à être globalement  
**satisfaits**  
de Logis Cévenols



**84,5%**

d'entre vous  
êtes prêts à nous  
recommander  
à un proche

# SATISFACTION GÉNÉRALE

Nous vous avons écouté !

**Votre taux de satisfaction s'améliore en 2023,**  
il passe de 81,3% lors de la dernière enquête en 2021 à **84,4%**.

Le taux de recommandation se maintient à **84,5%**.  
**Vous nous faites donc confiance**  
et c'est pour nous un précieux indicateur !



# LOGEMENT & ÉQUIPEMENTS

**Le taux de satisfaction sur le logement s'améliore (+2,2 pts)**, celui des équipements est stable, dépassant néanmoins la moyenne nationale.

**Vos attentes sur l'isolation thermique et phonique sont fortes et légitimes**, elles sont l'une de nos priorités également.

La manière dont vous percevez le confort d'été est essentielle pour nous.

Nos études et expérimentations nous donnent des éléments pour nous améliorer.

Avec **83% de nos bâtiments en classement DPE A, B ou C**, nous nous devons de mieux communiquer.



84% 

SATISFACTION GLOBALE

*Satisfaits et très satisfaits du logement et des équipements*

# PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

**Votre satisfaction globale est stable.** Dans le détail, votre satisfaction sur la propreté du hall d'entrée [+4,9 pts] et sur celle de l'ascenseur [+5,2 pts] pour lesquelles interviennent les gardiens de Logis Cénovols, s'améliore nettement. Nous devons encore travailler sur la sensibilisation des habitants. En effet, pour près de la moitié des personnes insatisfaites de la propreté, le problème provient des autres locataires.

Par ailleurs, **des progrès sont à faire sur la propreté des espaces extérieurs (59,4%) et l'entretien des espaces verts (71,3%).**

Sur le sujet des parties communes enfin, la **très bonne appréciation du gardien (93,5%)** constitue un atout solide pour améliorer votre satisfaction.

14,4%

PAS DU TOUT SATISFAIT

11,6%

PEU SATISFAIT



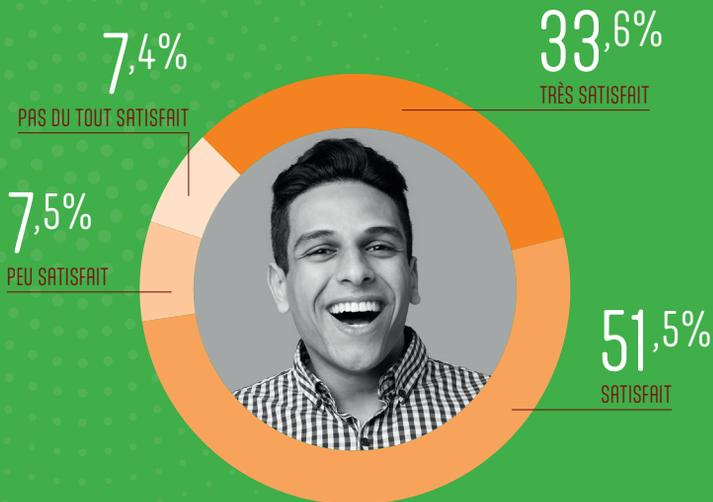
31,3%

TRÈS SATISFAIT

42,7%

SATISFAIT

# INFORMATION & RELATION AVEC LES LOCATAIRES



**Votre satisfaction augmente grâce à l'information mise à votre disposition** (affichage dans les halls, infos travaux, ...) et grâce à une meilleure communication sur le suivi de votre réclamation.

**Nos efforts doivent se poursuivre** sur les charges récupérables et les travaux à votre charge pour lesquels l'information ne vous satisfait pas pleinement.

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

*Logis Cévenols*



OPH ALÈS AGGLOMÉRATION

433, Quai de Bilina · 30318 Alès Cedex  
[lc@logis-cevenols.fr](mailto:lc@logis-cevenols.fr) · [www.logiscevenols.fr](http://www.logiscevenols.fr)

0 800 306 546