



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Séance du Mercredi 06 Mars 2024
Délibération n° 2024-03

Administrateurs présents :

Max Roustan – Christophe Rivenq – Gilbert Albini – Jean-Claude Auribault – William Balez – Max Bordary – Daniel Canal – Dominique Fontanille – Richard Hillaire – Khadra Khamari – Florian Laroche – Julie Lopez-Dubreuil – Cédric Marrot – Pierette Paez – Bernard Saleix – Nordine Sekarna – Yves Tourvieille – Michèle Veyret -

Absents excusés :

Christophe Aberlenc avec pouvoir à Jean-Claude Auribault
Jean-Marie Bridier avec pouvoir à Richard Hillaire
Jean-François Durand-Coutelle avec pouvoir à Max Roustan
Marie-Christine Peyric avec pouvoir à Michèle Veyret

Assistaient à la séance avec voix consultative :

Thierry Spiaggia – Directeur Général
Cédric Veyrenc - Directeur Général Adjoint
Laurine Barthès - DDTM Nîmes
Joris Philip - Secrétaire du CSE OPH

Assistaient également à la séance :

Christel Lorca, Patrick Ponge, Ysabelle Castor, Cyril Laurent, Alexia Debornes, Camille Bary, Johana Ribot, Pauline Strasman, Céline Serre.

Secrétariat assuré par : Sylvie Iaquinta

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES NOUVEAUX ENTRANTS 2023

Le Conseil d'Administration après avoir pris connaissance du rapport n° 2024-03 ci-annexé, décide à l'unanimité :

-De prendre acte des résultats de l'enquête de satisfaction faite auprès des nouveaux entrants 2023.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Thierry SPIAGGIA





CONSEL D'ADMINISTRATION

Séance du 6 mars 2024

Rapport n° 2024-03

**ENQUETE DE SATISFACTION NOUVEAUX ENTRANTS
PRESENTATION DES RESULTATS 2023 AU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

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

Depuis 2010, Logis Cévenols a mis en place une enquête de satisfaction spécifique auprès des locataires suite à l'entrée dans leur logement. Les questions portent sur trois thèmes principaux : la présentation du logement, la signature du bail et l'état des lieux d'entrée.

Afin d'améliorer les taux de retour et l'analyse des résultats, il a été décidé en 2023 d'externaliser l'administration de cette enquête. Evocime, organisme retenu après consultation, prend donc contact chaque trimestre avec les locataires qui ont loué un logement les trois précédents mois, d'abord par mail, puis par téléphone en cas de non-réponse.

Une restitution provisoire est faite trois fois dans l'année. La dernière permet de consolider les données sur l'année complète. Ce sont ces résultats qui sont présentés aujourd'hui au Conseil d'Administration.

Le taux de retour de 76,1%, soit 389 répondants, permet de disposer d'une base d'analyse solide.

Il est proposé au Conseil d'Administration :

- De prendre acte des résultats de l'enquête de satisfaction faite auprès des nouveaux entrants 2023.



SATISFACTION DES LOCATAIRES ENTRANTS

CUMUL ANNUEL



EVOCIME



REÇU EN PREFECTURE
le 08/03/2024
Application agréée E-legalite.com
99_DE-030-490075645-20240306-CR_06_04_20

Géraldine LE DOUSSAL
Janvier 2024

FORCES ET POINTS DE VIGILANCE



LES FORCES :

- ✓ La satisfaction globale et la recommandation
- ✓ Le respect de la procédure de visite des logements (Prise de rendez-vous et présence d'un interlocuteur LC)
- ✓ Le relationnel lors de la visite du logement et lors de la signature du bail
- ✓ Le respect des délais et la qualité des travaux effectués.
- ✓ La clarté des informations fournis lors de la signature du bail
- ✓ Le kit de bienvenue

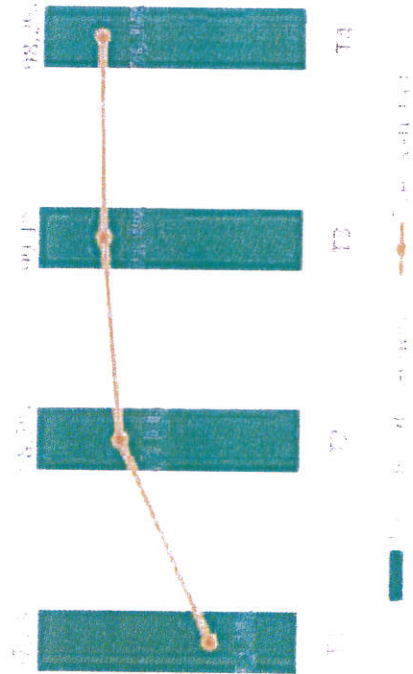
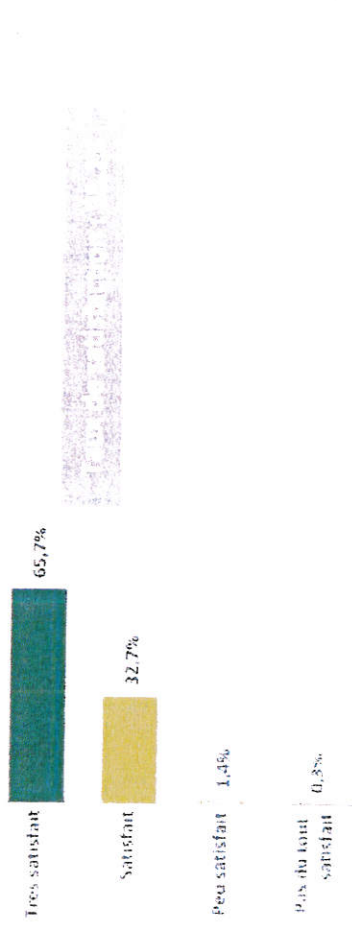


LES POINTS DE VIGILANCE:

- ✓ Les travaux prévus, non réalisés pour 15% des locataires
- ✓ Pas de délai annoncé en cas de travaux pour 5% des locataires
- ✓ La propreté du logement lors de la visite et lors de l'eménagement
- ✓ et Le fonctionnement des équipements du logement
- ✓ 21% des demandes des locataires non traitées

LA SATISFACTION GLOBALE

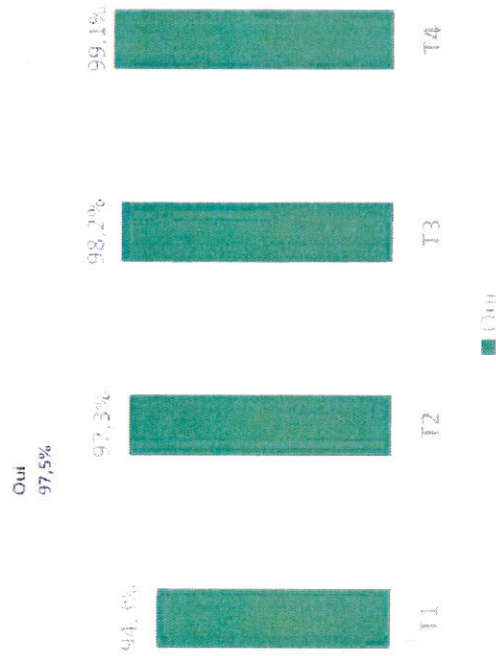
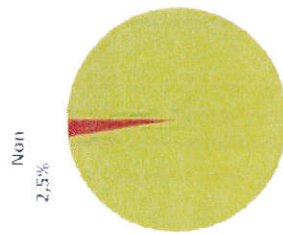
« Globalement, diriez-vous que vous êtes... de votre entrée dans le logement ? »



• Une entrée dans le logement parfaitement maîtrisée, avec une hausse constante des locaux très satisfaits (notamment entre le 1^{er} et le 2nd trimestre).

LA RECOMMANDATION

« Recommanderiez-vous Logis cévenols à l'un de vos proches ? »
364 Respondants

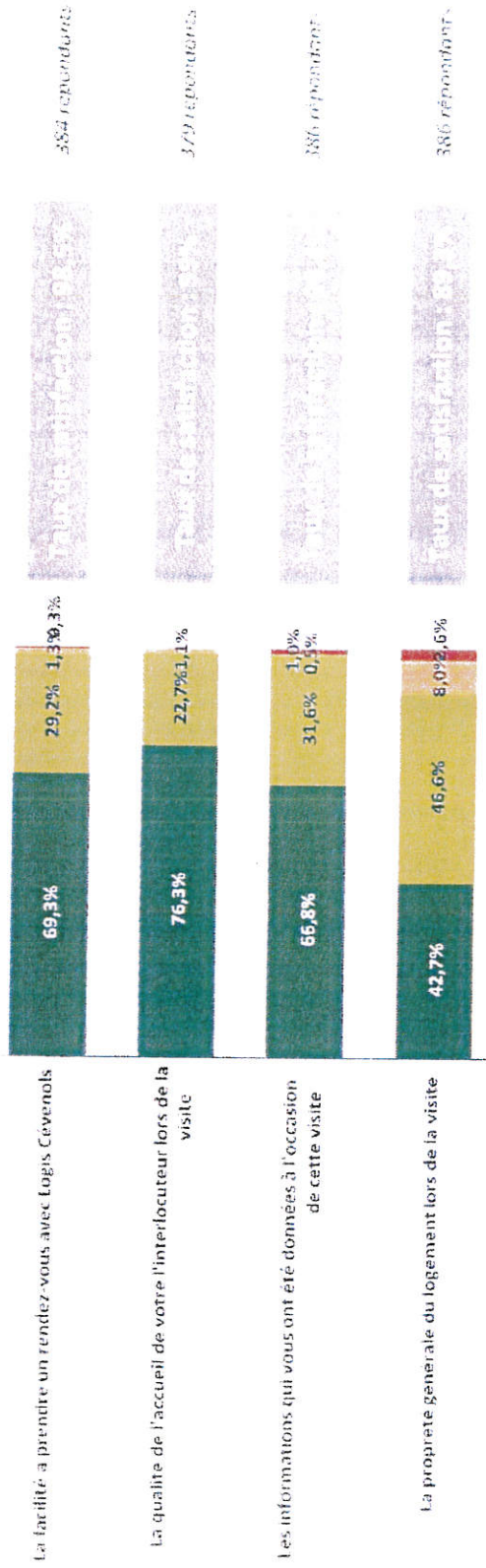


• Un excellent niveau de recommandation en hausse constante sur l'année 2023

LA VISITE DU LOGEMENT

« Concernant la visite du logement que vous occupez actuellement, avez-vous été... de ? »

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait



- Une satisfaction très forte vis-à-vis de la visite du logement.
- La propreté du logement reste en retrait des autres critères.
- On note une hausse de la part des locataires très satisfaits sur l'ensemble des critères durant l'année (cf. page suivante)

LA VISITE DU LOGEMENT

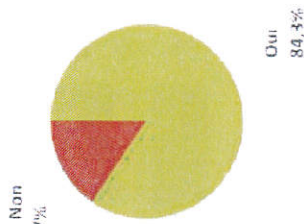
« Votre interlocuteur a-t-il évoqué des travaux prévus dans le logement ? »

386 Répondants



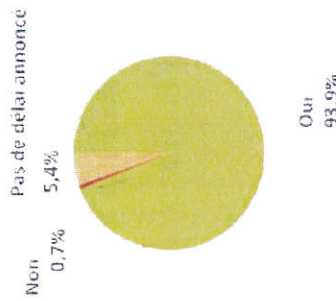
« Ces travaux ont-ils été réalisés ? »

172 Répondants



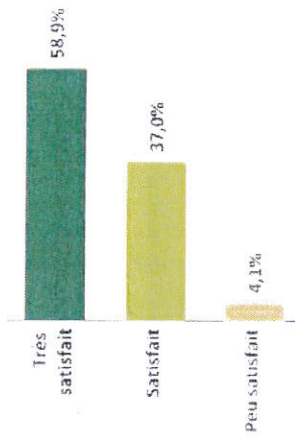
« Les délais annoncés pour ces travaux ont-ils été respectés ? »

147 répondants



« Diriez-vous que vous êtes... de la qualité de ces travaux ? »

146 répondants



Taux de satisfaction : 95,9%

REÇU EN PREFECTURE

le 08/03/2024

Application agréée E-legalite.com

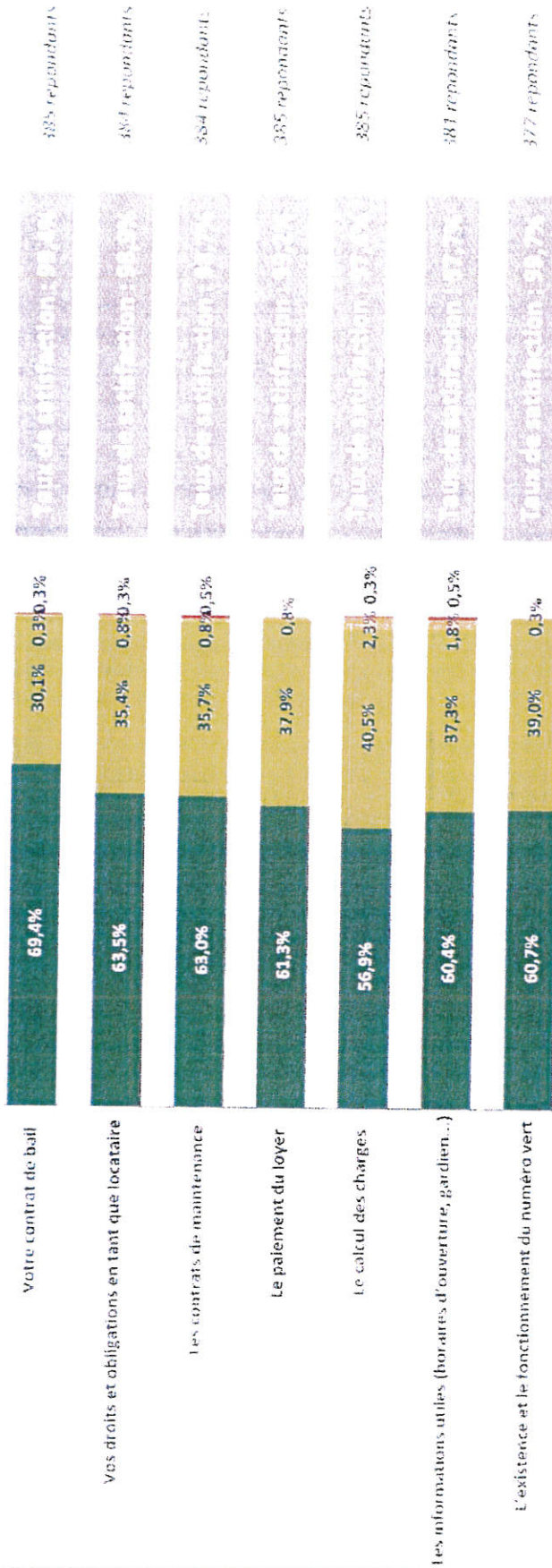
99_DE-030-490075645-20240306-CR_06_04_20

- Des travaux ont été évoqués pour près de 45% des locataires lors de la visite du logement.
- Vigilance, ces travaux n'ont pas été réalisés dans 16% des cas
- Les délais des travaux ont été respectés dans la majorité des cas. Attention, dans 5% des cas, aucun délai n'est annoncé
- Des travaux d'une très bonne qualité : 96% des locataires en sont satisfaits

LA SIGNATURE DU CONTRAT

« Lors de la signature de votre bail, avez-vous été... de la clarté des informations / explications fournies sur... ? »
117 répondants

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

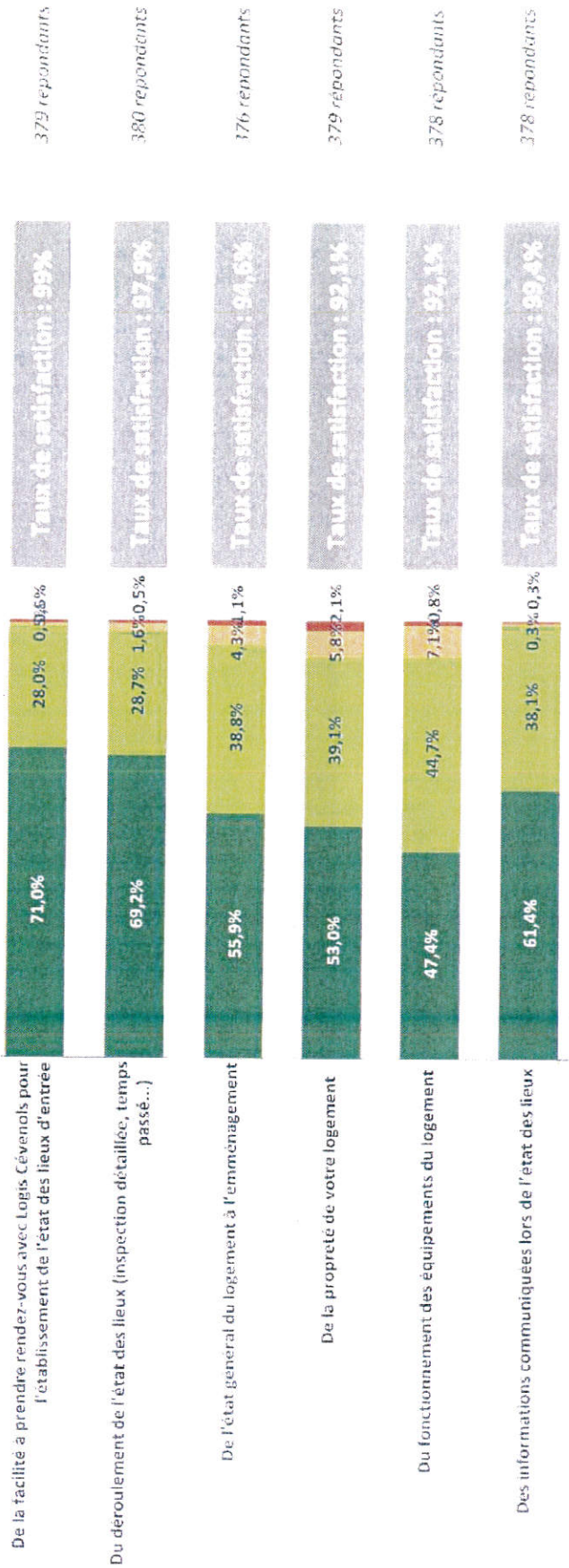


• Une grande clarté des informations et des explications fournies lors de la signature du bail : une nette hausse des locataires très satisfaits sur le 2nd semestre

L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

« Lors de votre entrée dans votre logement, avez-vous été...? »
Lib. répondants

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

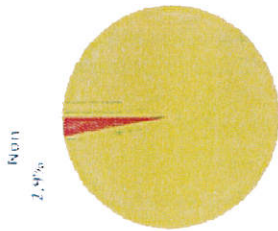


• Une entrée dans le logement très satisfaisante : avec une hausse constante des locataires très satisfaits tout au long de l'année
• Les points de vigilance portent sur l'état, la propreté et le fonctionnement des équipements du logement qui bien que satisfaisants sont en retrait

L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

« Lors de votre emménagement, un kit de bienvenue vous a été remis. Vous souvenez-vous l'avoir reçu ? »

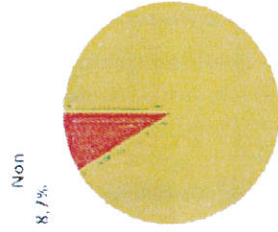
363 répondants



Oui
97,1%

« Ce kit vous a-t-il été utile ? »

368 répondants



Oui
91,3%

• Une remise quasi systématique du Kit de bienvenue, jugé utile

