

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



## ÉDITO



### Emmanuel Riotte

Président de Val de Berry  
Maire de St Amand Montrond  
3ème Vice-Président du Conseil Départemental

« Bonjour à tous,

Dans ce nouveau numéro de votre Newsletter *Avec vous*, nous aborderons ensemble la pose de la première pierre de notre nouvelle résidence domotisée à Saint-Martin d'Auxigny, l'inauguration de pavillons à La-Guerche-sur-L'Aubois ainsi que la réalisation d'une fresque dans le quartier de la Chancellerie de Bourges.

Vous retrouverez aussi au dos de ce document, la synthèse des résultats de notre dernière enquête de satisfaction.

Je vous souhaite bonne lecture de cette nouvelle newsletter ».

*Ben nous ensemble !*



Image d'illustration - Freepik



Vue 3D de la résidence seniors domotisée - Val de Berry



Photo - Pavillons - Val de Berry



Photo - Réalisation d'une fresque pour Mars Bleu - Val de Berry

### ACTUALITÉ 01

Nouvelle résidence domotisée

Jeudi 6 avril 2023, Val de Berry a posé la première pierre de la future résidence seniors services de la commune de **Saint-Martin d'Auxigny**. Cet ensemble se composera de 10 pavillons individuels et d'une maison commune. Cette opération est menée en partenariat avec le Conseil Départemental du Cher dans le but de faciliter l'accessibilité des logements aux personnes âgées et à mobilité réduite.

### ACTUALITÉ 02

Inauguration de pavillons

Val de Berry a inauguré 10 pavillons neufs à **La Guerche-sur-l'Aubois**. Cette journée du vendredi 7 avril aura également été l'occasion de présenter la réhabilitation de 23 pavillons à proximité ainsi que l'agrandissement de l'antenne du Secours Populaire. Ces opérations permettent un réel renouveau dans ce quartier entre réhabilitations et constructions neuves.

### ACTUALITÉ 03

Réalisation d'une fresque

Dans le cadre de **Mars Bleu**, mois dédié à la prévention et au dépistage du cancer, Val de Berry a mené en partenariat avec la Ville de Bourges et La Ligue de l'Enseignement, la création d'une fresque sur une façade du bâtiment située au 43 rue Jean Perrin. Cette création a été réalisée par Julien Diskaerosol, en collaboration avec de nombreux acteurs locaux et habitants du quartier.

# DOSSIER : SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



## MISE EN PLACE DE L'ENQUÊTE

Val de Berry a décidé de mener une enquête de satisfaction dans le cadre de son amélioration continue. Cette dernière est triennale et regroupe un ensemble de questions diverses sur la vie dans le logement, la résolution d'éventuelles problématiques techniques, l'écoute des locataires...

Cette enquête a été conduite par le cabinet indépendant « Règle de 3 » fin 2022. L'organisme a contacté téléphoniquement 1069 locataires représentatifs de Val de Berry (en zone rurale, en ville, en QPV et hors QPV). La synthèse que vous trouverez ci-contre a été rendue début 2023.

## RÉSULTATS

Val de Berry met tout en oeuvre afin de répondre au mieux à vos attentes et d'améliorer ses services. En effet, nous prenons en compte vos retours et réponses. Cela nous permettra de vous fournir une expérience de qualité.

Compte tenu des résultats liés au traitement des demandes et à notre disponibilité téléphonique, nous avons priorisé ces problématiques. Pour nous, comme pour vous, elles sont essentielles. Nous avons mené des campagnes de recutement et réorganisé nos services en conséquence, afin d'être toujours plus performants et répondre à vos besoins.

Val de Berry sensibilise chaque jour ses collaborateurs afin d'améliorer ses services. Les échanges avec les équipes de proximité se sont nettement améliorés grâce à la mobilisation de chacun.

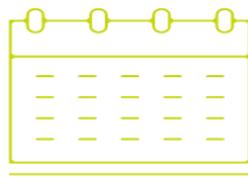


**ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE**



**DANS TOUT LE CHER**  
EN ZONE RURALE, EN VILLE, EN ZONE QPV...

**CONDUITE ENTRE LE 17/10 ET LE 23/12/2023**




**1069**  
LOCATAIRES VAL DE BERRY INTERROGÉS

	2019	2022
<b>Les conditions de vie</b>		
Les conditions de logement en général	6,8	↓ 6,6
Le sentiment de sécurité dans l'environnement	7,2	7
<b>Parties communes et propreté</b>		
La propreté des espaces extérieurs du logement	6,3	6,3
La propreté des parties communes de l'immeuble	6	↑ 6,5
<b>Les équipements collectifs</b>		
Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes	6,2	↑ 6,7
<b>Le logement et ses équipements</b>		
Le logement global	7,1	7,1
Le fonctionnement des équipements du logement	6,8	6,9
<b>Les demandes techniques pour le logement</b>		
Le traitement des demandes techniques pour le logement	-	6,3
<b>Les demandes administratives</b>		
Le traitement des demandes administratives	-	6,1
<b>Les demandes liées aux troubles de voisinage</b>		
Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage	3,7	↓ 3,4
<b>Les demandes de changement de logement</b>		
Le traitement des demandes de changement de logement	-	4
<b>Les échanges avec l'organisme</b>		
L'accueil lors des contacts avec l'organisme	7,5	7,4
Les échanges avec les équipes de proximité ou gardiens	7,6	↑ 8,5
<b>La perception des interlocuteurs</b>		
La facilité à joindre les interlocuteurs	7	↓ 6
Leur amabilité et courtoisie	8,5	↓ 8
<b>L'information et la communication</b>		
L'information et la communication de l'organisme	7,5	7,6
<b>Le bilan</b>		
Le rapport qualité-prix du logement	7,3	7,5

**Satisfaction globale : 7,4/10**