

Vienne

VIENNE/PAYS VIENNOIS

Advivo : des locataires satisfaits, mais des points à améliorer

C.Le.



Thierry Kovacs, président d'Advivo, et Nicolas Berthon, directeur. Photo Le DL /Clémence LENA

Tous les trois ans, le bailleur social Advivo commande une enquête de satisfaction auprès des habitants de ses logements. La dernière en date a été réalisée en novembre 2020, par la société Aviso conseil, basée à Lyon. Au total, 900 locataires ont été interrogés. Le point en chiffres.

• **81,4 %**

C'est le pourcentage de personnes interrogées qui se disent globalement satisfaites des prestations d'Advivo. Un chiffre en hausse par rapport à la dernière enquête (80,6 %) qui réjouit forcément son président, Thierry Kovacs, et son directeur, Nicolas Berthon. « La

satisfaction prouve que notre travail paye, se félicite le maire de Vienne, mais il ne s'agit pas de se taper sur le ventre en se disant qu'on est les meilleurs. Ces enquêtes sont avant tout un outil de travail qui nous permet de voir là où on peut s'améliorer. »

• **79,3 %**

C'est le taux de locataires qui se disent satisfaits de leur logement. Là encore, le pourcentage augmente, puisqu'il était de 74,7 % lors de la dernière enquête. Dans le détail, les personnes interrogées apprécient les chaudières et chauffe-eau. « Le changement des chaudières, les travaux d'isolation, de chaufferie expliquent ces bons résultats », pour Nicolas Berthon. En revanche, les locataires sont davantage mitigés sur les volets et stores.

• **57,2 %**

C'est le taux de satisfaction concernant la propreté des parties communes. « Là-dessus, nous avons des efforts à faire sur la qualité et la fréquence du nettoyage », concède Thierry Kovacs. Même si la principale raison de l'insatisfaction relève du « comportement de certains habitants ou autres individus », selon le sondage. La satisfaction est, en revanche, plus grande pour l'équipement des parties communes.

• **59,8 %**

C'est la part des locataires satisfaits du montant des charges. « On a limité l'augmentation des factures d'électricité et de chauffage grâce aux travaux réalisés sur les chaudières », se réjouit le président d'Advivo. 75 % des locataires sont également en accord avec le montant du loyer.

• **72,4 %**

C'est le pourcentage des personnes interrogées satisfaites de leur dernier échange avec Advivo. « Nous avons encore des efforts à faire sur le taux d'accusés de réception (64,7 %) des demandes et sur le taux de relances, estime Nicolas Berthon. C'est très important que les locataires sachent que leur demande a été reçue et traitée. Et si les solutions mettent du temps à arriver, il faut leur expliquer pourquoi. »

