



Jean-Marie WINTZ
Président du Foyer Moderne
et Conseiller municipal

l'édito



Ce numéro est consacré aux résultats de l'enquête de satisfaction faite en 2014. Il en ressort quelques problèmes quant à la vie en communauté.

Bien vivre avec ses voisins est avant tout une question de respect mutuel et de quelques règles simples à appliquer.

Un cadre de vie agréable ne peut exister que par la bonne volonté et la coopération de tous.

Afin d'améliorer le bien vivre ensemble, nous ne pouvons qu'encourager les initiatives prises par certains de nos locataires (fête des voisins, fleurissement, décoration de Noël etc.) et souhaiter qu'elles se multiplient.

L'ensemble du personnel du Foyer Moderne, accompagné des membres de son Conseil d'Administration s'engage à poursuivre son travail au quotidien à l'amélioration du service rendu à ses locataires et vous souhaite, ainsi qu'à tous vos proches, une très bonne année 2016.

Jean-Marie WINTZ
Président du Foyer Moderne
et Conseiller municipal

JOYEUSES
FETES DE FIN
D'ANNEE

MEILLEURS
VOEUX



Le contexte de l'enquête

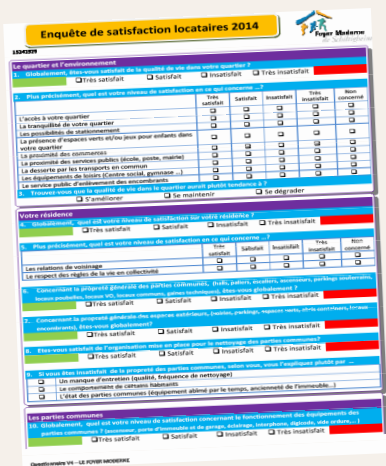
Pourquoi une enquête en 2014 ?

Tous les six ans, le Foyer Moderne de Schiltigheim réalise, conformément aux dispositifs réglementaires, une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses locataires dans les différents quartiers. Nous accordons une grande importance à la qualité du service qui vous est offert c'est pourquoi, au travers du questionnaire qui vous a été envoyé, nous avons recueilli votre opinion. L'organisme indépendant qui a été chargé de mener l'enquête a été choisi pour son expérience en la matière.

Comment avez-vous répondu ?

Vous avez pu répondre par écrit en renvoyant le questionnaire au prestataire EFFITEL chargé de l'enquête, ou par voie électronique en vous connectant sur notre site Internet. Une relance téléphonique était prévue dans le cas où nous n'aurions pas atteint les 30% de taux de retour. Cela aurait donné la possibilité aux locataires de remplir le questionnaire téléphoniquement.

Les sujets abordés



Les thèmes étaient notamment :

- le cadre de vie (la ville, le quartier)
- les espaces extérieurs
- les parties communes de l'immeuble
- le logement et ses équipements
- les demandes techniques et administratives
- la communication avec le bailleur et la perception de ses services

les résultats

Tout d'abord, toute l'équipe du Foyer Moderne tient à vous remercier pour le temps que vous avez consacré à cette enquête de satisfaction.

En effet, le taux de retour avoisine les 46% ce qui est très positif !

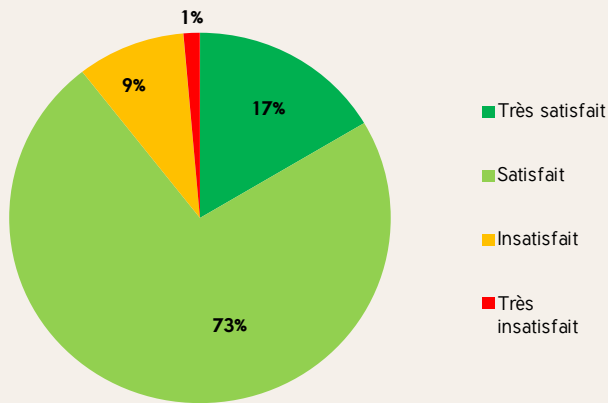
Nous avons demandé à ce que les résultats soient restitués de façon globale mais aussi par quartiers. Les réponses que vous nous avez fournies ont été analysées et nous permettent de définir notre stratégie.

Le bon résultat de taux de retour nous donne une juste représentation de votre ressenti sur différents sujets. Nous avons comparé ces résultats à ceux de 2007 afin de nous rendre compte de l'amélioration ou de l'altération de vos conditions de vie et de mener une réflexion sur les actions envisageables.

Le Foyer Moderne est certifié ISO 9001 et cette exigence de Qualité est principalement tournée vers la satisfaction du client, à savoir le locataire.

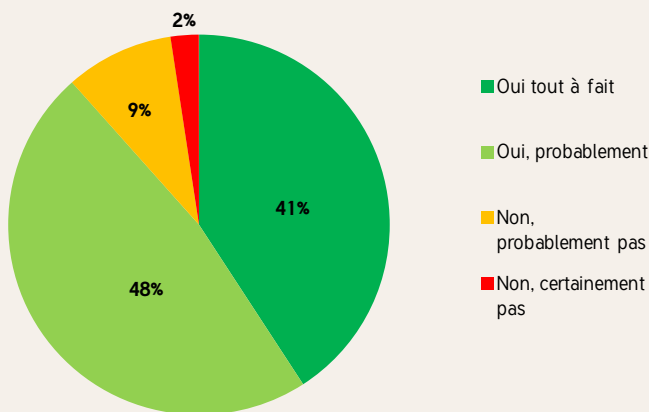
Notez bien que le compte-rendu de l'enquête est à votre disposition sur demande, pour consultation en nos locaux.

Votre satisfaction globale, vos recommandations



« Globalement, en tant que locataire du Foyer Moderne de Schiltigheim, vous diriez que vous êtes... ? »

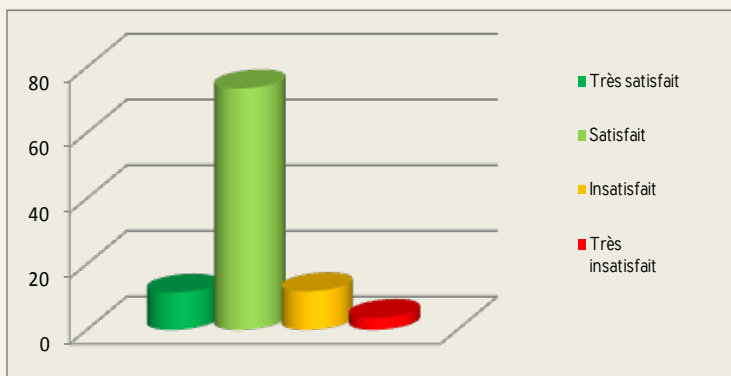
Globalement, vous êtes 90% à nous avoir déclaré être satisfaits du Foyer Moderne, votre bailleur. Ce bon taux cumule à la fois les locataires très satisfaits (17%) et les locataires satisfaits (73%). En 2007, l'enquête avait révélé un taux de satisfaction de près de 97% en cumulant les mêmes catégories.



« Si des proches étaient à la recherche d'un logement, leur recommanderiez-vous le Foyer Moderne ? »

Le bon niveau global de satisfaction est conforté par une recommandation importante des locataires concernant le Foyer Moderne : 89% de recommandation.

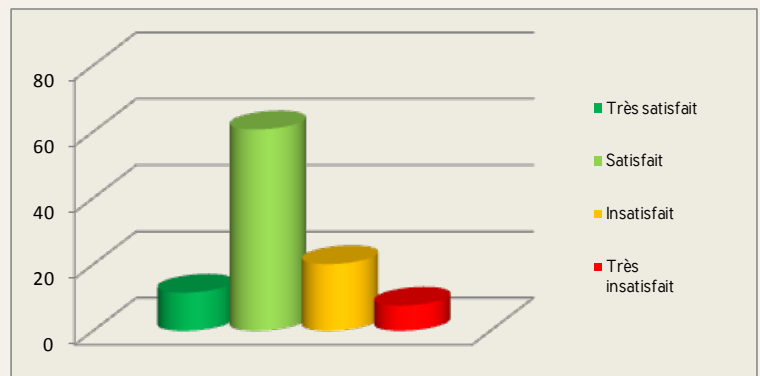
Votre quartier



« Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de vie dans votre quartier ? »

Près de 85% d'entre vous estiment la qualité de vie satisfaisante. Parmi ceux qui en sont moins satisfaits, nous comptons les habitants du Marais et dans une moindre mesure ceux du quartier des Généraux.

Les locataires ayant signé leur contrat de location il y a plus de 10 ans sont parmi les plus critiques.



« Globalement, êtes-vous satisfait de la tranquillité dans votre quartier ? »

Les locataires sont un peu de plus de 72% à trouver leur quartier tranquille (cela est le résultat du cumul des personnes satisfaites et des personnes très satisfaites).

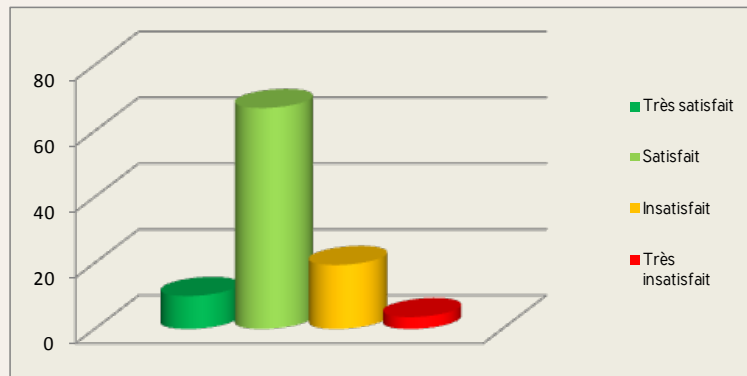
Les habitants du centre de Schiltigheim ou «Vieux Schilick» ont un sentiment de calme plus marqué que les locataires de l'Ouest et de l'Est de la commune.

Votre résidence, ses parties communes

« Globalement, quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne votre résidence ? »

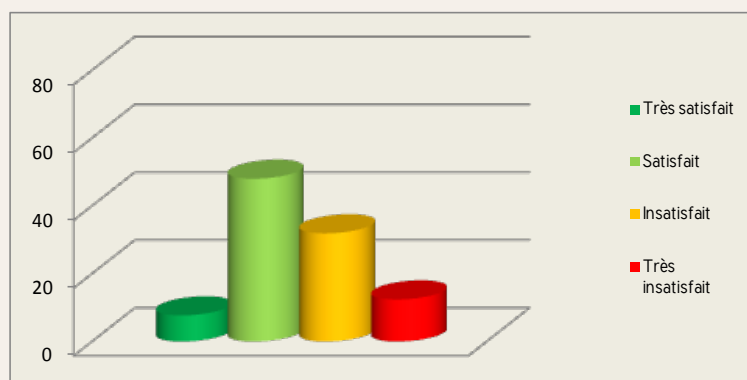
Une fois encore, les quartiers du Marais et des Généraux sont ceux qui comptent le plus d'avis critiques. Les réponses mettent en évidence que le respect des règles de vie en collectivité laisse à désirer mais aussi que les relations de voisinage se dégradent.

Cependant, 67% d'entre vous ont déclaré être satisfaits, 10% très satisfaits.



« Concernant la propreté des parties communes (halls, paliers, escaliers, locaux poubelles et communs etc.) êtes-vous globalement... ? »

Votre opinion sur la propreté des communs confirme ce que nos employés d'immeubles nous signalent fréquemment : les parties communes ne sont pas d'une propreté satisfaisante. Or, sauf de rares bâtiments, le nettoyage de ces espaces de vie est effectué par les locataires eux-mêmes, et ce dans le but de réduire les charges locatives.



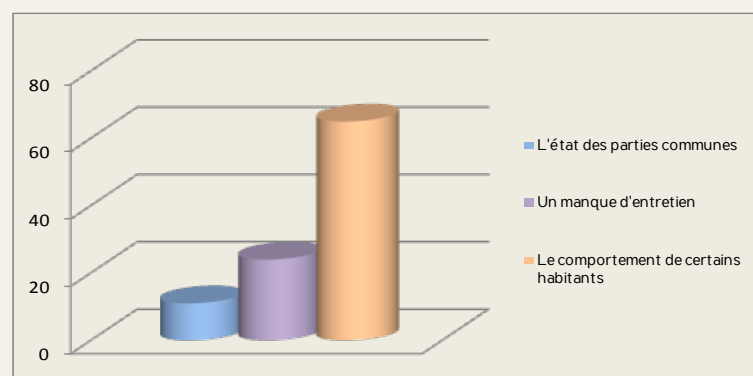
Les locataires déclarent que cette organisation du tour de nettoyage leur convient à plus de 70%. Pourtant, 45% des répondants se déclarent insatisfaits (32%) ou très insatisfaits (13%) de l'état de propreté en général.

Aussi, les employés d'immeubles dans vos quartiers effectuent davantage de contrôles des tours de nettoyage et les poursuivront de façon plus drastique.

Nous relevons que c'est tout le patrimoine du Foyer Moderne qui est concerné par cette situation.

En outre, les dépôts de rejets entrent dans le champ des charges locatives au sens des décrets charges du 09/11/1982 et du 26/08/1987, modifiés par le décret du 19/12/2008.

« Si vous êtes insatisfait de la propreté des parties communes, vous l'expliquez plutôt par... ? »

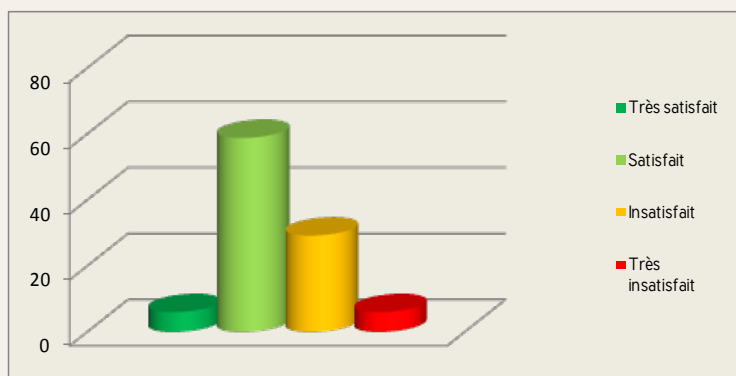


Constatant sur l'ensemble de notre patrimoine un manque de savoir-vivre et de savoir-être grandissants, nous avons voulu vous poser cette question afin de savoir à quoi, selon vous, est due cette malpropreté.

Les réponses que vous avez données sont éloquentes et nous poussent à agir avec plus de fermeté pour que vous puissiez vivre dans un environnement propre. Cependant, nous comptons sur vous car la vie en communauté est bel et bien l'affaire de tous.

Les abords de votre résidence

« En ce qui concerne la propreté générale des espaces extérieurs (voiries, parkings, espaces verts, etc.), vous diriez que vous êtes globalement... ? »



Une autre raison de l'insatisfaction (36% d'insatisfaits) concerne les espaces extérieurs et particulièrement leur état général de propreté.

En 2007, vous souligniez déjà que la propreté de ces lieux n'était pas très satisfaisante mais nous notons aujourd'hui que cette opinion négative s'est accentuée. Le cumul des «satisfaits» et des «très satisfaits» s'élève à 64%.

Ce problème récurrent est incontestablement lié à celui des parties communes des immeubles.

Les actions à mener



Stratégie retenue par le Conseil d'Administration :

La partie située en bas à droite du graphique ci-dessus concentre les motifs d'insatisfaction auxquels nous allons porter des actions particulières dans les prochaines années :

la propreté des parties communes, celle des espaces extérieurs et le montant de vos charges locatives.



la CNL
la Confédération Nationale du Logement

Enquête de satisfaction

Lorsque les associations de locataires interrogent les habitants du Foyer Moderne de Schiltigheim il y a bien plus d'insatisfactions que ne le laisse supposer l'enquête de satisfaction menée pour le compte du FMS.

Sur l'entretien des espaces extérieurs par exemple, non seulement il n'est pas satisfaisant mais encore il va être entièrement à la charge des locataires puisque l'Eurométropole supprime sa prise en charge alors que les espaces restent ouverts au public et donc à toutes les salissures venant de personnes extérieures.

Il conviendrait de faire l'exacte distinction entre ce qui relève des espaces privés des immeubles du FMS (à la charge des locataires qui seuls les utilisent) et ce qui

correspond à l'espace public (à la charge des collectivités locales) car les locataires payent déjà des impôts locaux pour l'entretien des espaces ouverts au public.

Nicole KLIPFEL

Représentante CNL élue des locataires du Foyer Moderne de Schiltigheim

Contact:

CNL

2 rue de la Brigade Alsace-Lorraine 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 37 91 11 Fax : 03 88 36 65 50
Courriel : contact@cni67.fr

Réception les lundis, mercredis et vendredis de 10 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.



la CSF
la Confédération Syndicale des Familles

Le Conseil de Concertation Locative qui s'est tenu le 11 septembre 2015 a porté essentiellement sur :

- le décompte des charges 2014
- les problèmes de chauffage
- l'accès à la télévision (Numéricable)

Concernant les charges 2014, compte tenu des éléments qui nous ont été soumis, nous avons constaté :

- une augmentation de certains postes tels que l'eau chaude sanitaire, l'eau froide et l'électricité des communs.
- que le fonctionnement du chauffage dans certains nouveaux bâtiments ne satisfait pas les locataires.

Nous avons demandé :

- pour la consommation d'eau, que pour les sites n'ayant pas de compteurs individuels, un contrôle régulier du compteur principal puisse être fait afin de pouvoir détecter les consommations anormales

- concernant les consommations d'eau chaude sanitaire et d'eau froide, que le locataire soit destinataire du décompte de sa consommation personnelle.

De plus, de nombreux locataires ne connaissent pas l'emplacement de leurs compteurs.

Nous redemandons qu'une notice détaillée soit jointe au bail, ou distribuée aux locataires qui leur explique :

- l'emplacement des compteurs

- le fonctionnement du chauffage notamment dans les nouvelles constructions.

Enfin, nous demandons à ce que soit revu l'accord collectif concernant Numéricable, qui pour de nombreux locataires ne donne plus satisfaction, surtout ceux qui n'ont que le service minimum. N'hésitez pas à nous contacter.

La CSF présente à l'ensemble du personnel et des locataires du FMS ses meilleurs voeux pour l'année 2016.

Vous pouvez nous contacter :

- à la permanence de Schiltigheim au 11 rue Mistral

Tél. 03 88 83 91 54 Courriel : csf67300@orange.fr

Les mardis de 15 h à 17 h et les 2^{ème} et 4^{ème} samedis du mois de 9 h 30 à 11 h (sauf congés scolaires)

- à la permanence au siège de l'Union Départementale de la CSF situé 7 rue des Grandes Arcades à Strasbourg

Tél. : 03 88 23 43 60 Courriel : hucv.csf67@orange.fr

Les mardis de 14 h à 17 h et les jeudis de 9 h à 12 h (sur rdv).

N'hésitez pas à nous rencontrer.

