

2 ENQUÊTES À VENIR : SATISFACTION ET SLS



ÉDITO



Emmanuel Riotte

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

« Bonjour,

Soucieux d'améliorer la qualité du service rendu à l'ensemble de ses locataires, Val de Berry va réaliser deux enquêtes. L'enquête triennale de satisfaction (explication au recto) et l'enquête SLS (à retrouver au dos de ce document).

Je compte sur vous pour répondre au mieux aux questions posées.

Merci par avance de votre participation et de l'accueil que vous réserverez aux enquêteurs !

Bonne lecture à tous ! »

Bien vite ensemble !



Image d'illustration - Pixabay



Image d'illustration - Pixabay



Image d'illustration - Pixabay



Image d'illustration - Pixabay

L'enquête triennale en 3 points clés

- Une enquête de satisfaction va être conduite par un cabinet indépendant entre le 7 et le 19 novembre 2022.

- Cette enquête a pour but de recueillir votre avis concernant votre logement, votre cadre de vie ainsi que vos attentes.

- Les résultats seront partagés début 2023.

Le déroulement de l'enquête

L'institut *Règle de trois* va contacter par téléphone un panel représentatif de 10% de nos locataires en novembre 2022. Les opérateurs pourront vous poser une série de 29 questions. Ce questionnaire sera totalement anonyme et devrait durer environ 10 minutes. Pilotée par les bailleurs sociaux de la Région Centre-Val de Loire, cette enquête est reconduite tous les 3 ans.

Votre avis nous intéresse !

Vos réponses seront exploitées de manière totalement anonyme et uniquement à des fins statistiques par l'institut. Vous êtes invité à vous exprimer librement. Votre avis est essentiel puisque l'ensemble des réponses recueillies va permettre de mener une réflexion sur les axes d'amélioration à développer en ce qui concerne les services de Val de Berry et de mettre en place des actions appropriées.

UNE DEUXIÈME ENQUÊTE, L'ENQUÊTE SLS 2023



Vous allez recevoir, début novembre 2022, un formulaire d'enquête sur le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS). Depuis 2022, Val de Berry externalise la réalisation de cette enquête auprès de l'entreprise CB INFO qui va envoyer, collecter et restituer vos données. Afin d'améliorer le service rendu, Val de Berry a mis en place un site de télédéclaration avec 2 points d'accès, disponibles à compter du 3 novembre 2022. Pour cela, rendez-vous sur notre site www.valdeberry.fr puis :

- Cliquez sur la photo de l'actualité « Enquête SLS 2023 » (plusieurs actualités défilantes) puis sur le bouton « Répondre à l'enquête en ligne » ou,
- Si vous disposez d'un compte extranet : rendez-vous sur votre espace locataire et cliquez sur le bouton « Répondre à l'enquête en ligne ».

Simple et rapide, optez pour la télédéclaration. Une fois que vous vous trouvez sur le site de télédéclaration, utilisez vos identifiants et mots de passe personnalisés qui sont sur le courrier que vous aurez reçu pour accéder à votre télédéclaration. N'oubliez pas de scanner au préalable les documents obligatoires à joindre à l'enquête.

PS : ces codes ne peuvent être utilisés pour la création d'un compte sur l'extranet locataire de notre site.

Si vous optez pour un retour courrier, merci de remplir le questionnaire et de le retourner au moyen de l'enveloppe T jointe au courrier, accompagné des justificatifs demandés au centre de traitement indiqué sur l'enveloppe T.

Important : Val de Berry n'acceptera pas le dépôt des enveloppes T au siège ou en agence. Vous devez la déposer à la Poste ou dans une boîte aux lettres de la Poste, c'est entièrement gratuit.

ATTENTION ! DEUX CHANGEMENTS MAJEURS POUR L'ENQUÊTE 2023

- **Le calendrier** : envoi des enquêtes début novembre au lieu de début décembre avec une **réponse attendue pour le 7 décembre 2022 au plus tard**. L'objectif est de quittance le SLS dès janvier 2023, et non plus en février avec un mois de rappel pour janvier.

- Pour les logements situés dans le périmètre de BOURGES PLUS et enquêtés au titre du SLS, **une augmentation conséquente du tarif du Supplément de Loyer de Référence (SLR)**. En effet, la Communauté d'Agglomération de BOURGES a franchi le seuil des 100 000 habitants. La conséquence directe pour le calcul du SLS est un changement de tarif du Supplément de Loyer de Référence passant ainsi de 0,26 € / m² à 1,12 € (tarif 2022 non actualisé pour 2023) soit un tarif supérieur à quatre fois à compter du 01/01/2023. Exemple pour un foyer dont le SLS calculé en 2022 était de 25,69 € par mois, il passera à 110,64 € (tarif 2022). Ce changement de tarif est une disposition prévue par la Loi à laquelle Val de Berry ne peut déroger.

Il est donc essentiel de répondre à ce questionnaire dans les délais et de joindre les documents demandés. **Le défaut total ou partiel de réponse à cette enquête conduirait Val de Berry, conformément aux dispositions de la loi, à vous réclamer un supplément de loyer forfaitaire qui pourrait atteindre 1 150 € par mois** (exemple pour un logement de 69 m²), auquel s'ajouterait la somme de 25,00 € pour frais de dossier.

Le questionnaire est accompagné d'une notice explicative (également disponible sur notre site internet) permettant de faciliter sa compréhension. Pour toute autre interrogation, je vous invite à composer le numéro suivant (appel non surtaxé) :