



## LA LETTRE DE BRENNUS

N° 1 – Septembre 2004

# BRENNUS S'ENGAGE...

### EDITO

Chers Clients,

Ce petit journal, que vous trouverez dorénavant tous les mois dans votre boîte aux lettres, a été créé pour être plus proche de vous, pour mieux vous connaître, pour mieux nous faire connaître, et surtout pour « échanger ». Le but est de nous connecter et de vous permettre aussi de nous donner votre avis et vos idées.

Il y aura chaque mois un sujet sur lequel vous aurez à vous exprimer vous, locataires, associations, et vous les jeunes qui représentez pour nous une vraie population spécifique à prendre en compte.

Nous vous contacterons pour des enquêtes afin que nous puissions tous « réussir ensemble ».

Nous allons créer une « boîte à idées » où vous pourrez mettre toutes vos suggestions quand vous le souhaitez, que nous prendrons en compte avec grand intérêt. Beaucoup d'idées à mettre en œuvre avec votre participation dans les mois à venir. Mais attention, en contrepartie de nos engagements, vous devrez respecter notre règlement intérieur qui nous est cher et dont les exemplaires seront désormais affichés dans les halls, les loges de nos gardiens et à l'accueil de notre Société.

La Responsable Qualité

### **PUBLICATION D'UNE CHARTE DE 8 ENGAGEMENTS A L'ÉGARD DE SES CLIENTS POUR UN MEILLEUR SERVICE**

#### **ACCUEIL**

Nous vous accueillons dans les meilleures conditions

#### **CONFORT**

Brennus Habitat s'engage à vous louer un logement propre et dont le fonctionnement des équipements a été vérifié

#### **ECOUTE**

Une vérification de la satisfaction

#### **INFORMATION**

Brennus Habitat s'engage à vous informer sur les travaux qui vont être réalisés dans votre Résidence.

#### **RÉACTIVITÉ**

L'urgence est traitée immédiatement et Brennus Habitat s'engage dans les **48 heures** pour tous vos problèmes techniques

#### **EFFICACITÉ**

Brennus Habitat s'engage à vérifier la qualité des interventions techniques

#### **ASSISTANCE PERSONNALISÉE**

Nous vous informons sur l'état de votre compte financier et vous aidons dans vos difficultés passagères.

#### **PREVENTION**

Une équipe de correspondants de nuit est à votre disposition de 14 heures à 1 heure du matin

#### **DEMANDE EN CONTREPARTIE**

Respect du règlement intérieur (à votre disposition dans les loges et les halls)

#### **LANCEMENT DE SA PREMIERE ENQUETE DE SATISFACTION**

(entre le 15 Septembre et le 30 Octobre)

Mr Jacques JEAN  
Président de la CNL –Section de SENS  
19 Promenade des Champs-Plaisants – Appt. 924  
89100 SENS

- ✓ Qu'attendez-vous de cette lettre mensuelle ?  
-Instrument de communication d'échange  
- une possibilité pour tous de s'exprimer
  - ✓ Quels sont les sujets que les locataires souhaitent aborder ?
  - ✓ Brennus Habitat s'engage dans une politique de qualité ; Quel est pour vous le point principal sur lequel nous devons nous améliorer ?
  - ✓ L'enquête de satisfaction est-elle utile ?
- 1) La lettre répond à une attente des locataires et c'est pour nous, CNL, l'occasion de nous positionner comme l'interlocuteur privilégié des locataires et leur porte parole.
  - 2) Ils veulent que l'on parle de leurs problèmes d'entretien technique (robinetterie). Ils veulent savoir qui doit payer pour eux, si c'est au bailleur de prendre en charge.
  - 3) Etre plus transparents, plus explicites sur les charges.
  - 4) Oui, parce que la plupart des locataires devrait dire ce qu'ils pensent.

*Le mois prochain : la C.L.C.V.*

## LETTE DU LOCATAIRE

---

Mr et Mme CALIPPE  
22 rue de Mondereau  
89100 SENS

Le 08.06.2004

Monsieur RETIF  
9 Avenue de la Marne  
89100 SENS

26/07/2004

Monsieur,  
Je vous remercie de votre courrier du 4 Juin 2004. Mais je tiens encore plus à souligner l'efficacité de votre intervention.  
Moins de 24 heures après le dépôt de ma demande d'examen, le défaut était détecté et neutralisé.  
Hier, le 7 Juin 2004, le dysfonctionnement a été complètement réparé. En vous remerciant à nouveau, je vous prie de croire, Monsieur, en mes salutations les meilleures.

Marc CALIPPE

Je profite que vous donniez la parole aux locataires, pour vous signaler que le ménage est effectué toutes les semaines mais qu'avec le temps, la crasse s'est installée sur les marches d'escaliers ; il faudrait plus qu'un passage de la serpillière pour enlever cela...Du 3<sup>ème</sup> au 4<sup>ème</sup> étage, c'est moi qui ai effectué ce travail, avec de l'huile de coude...

Bien à vous Monsieur le Président  
M. RETIF

*Commentaire de Brennus : Des progrès mais peut mieux faire...*

## PAROLE AUX JEUNES

---

- ✓ Comment vivez-vous votre vie dans l'immeuble ?  
⇒ Ce n'est pas la galère, il y a une bonne ambiance. Mais parfois il y a des vols dans les caves. Pour cela, il faudrait mettre des systèmes de sécurité partout (interphones)
- ✓ Si l'on devait créer une activité, laquelle souhaiteriez-vous ?  
⇒ Ouvrir un local et ouvrir la maison de quartier avec pas mal d'activités et un responsable ; des tournois de foot, et des rencontres avec d'autres villes.
- ✓ Etes-vous prêts à nous aider pour l'amélioration de votre immeuble ?  
⇒ Oui, on est prêt, contre des activités sportives ou culturelles.
- ✓ Pourquoi nos immeubles sont-ils aussi sales ?  
⇒ Nous, on n'est jamais dans les halls. Ceux qui salissent les halls viennent d'ailleurs ; et il n'y a pas assez de poubelles.

**Les jeunes présents sont :**

- Hassan AZZOUZI

- Mehdi RHERRASSI

- Mohamed BOUZEBOUDJA

- Driss BENCHERIF

- Aboubaker BENCHERIF

- Clément GAUFILLIER

- Z.Z.

**(Agés de 12 à 18 ans)**