



## LA LETTRE DE BRENNUS

N° 6 – Février 2005

# ENQUETE DE SATISFACTION 2004

### EDITO

Chers clients locataires

Conformément à nos engagements, nous publions aujourd'hui les premiers résultats de l'enquête de satisfaction 2004.

Pour la collecte de vos réponses, nous avons procédé par appels téléphoniques, démarchage à domicile et plusieurs réunions soit sur site soit dans nos locaux. La participation s'établit donc à 60% de réponse pour l'ensemble de notre patrimoine (et avec toutes nos excuses à ceux de bonnes fois qui ont échappé à la vigilance de nos enquêteurs). Ce qui est un bon chiffre même si nous avons eu parfois des difficultés à vous joindre.

Peu de grosses surprises mais un point inattendu relevé par la majorité de nos locataires : **le manque de places de parking.**

Cela nous amène à prendre ce fait en considération dès aujourd'hui pour nos futures constructions, résidentialisations et réaménagement.

Voici donc ci-après les principaux résultats de l'enquête dont les détails vous seront communiqués dans les mois à venir.

Merci pour votre aide et votre participation dont nous allons faire le meilleur usage afin d'améliorer encore les prestations que nous vous devons.

La Responsable Qualité,  
L. LUPOLI

### RESULTATS :

#### I) Nos points forts :

- La qualité de l'information sur les travaux prévus (74% satisfaits)
- Le cadre de vie (75% satisfaits)
- Etat de propreté du logement lors de l'entrée dans les lieux (55% satisfaits)

#### II) A améliorer :

- La propreté générale (48% satisfaits)
- La maintenance des parties communes (45% satisfaits)
- Le délai d'attente pour l'attribution d'un logement (46% satisfaits)
- L'état de propreté du logement lors de l'entrée dans les lieux (55% satisfaits)

Ce dernier résultat tient compte des entrées anciennes.

Pour les entrées récentes le résultat est bien meilleur.

#### III) Ce qui vous dérange le plus :

- Le manque de place de parking (27%)
- Le bruit des voisins (25%)
- L'insécurité (24%)

#### IV) Notre effort prioritaire :

- Traitement des réclamations en général (24% satisfaits)

Tout le monde à votre service  
Toute une équipe à votre service

BONNE ANNEE 2005



## Recette de bonne année

« Participer à l'enquête, c'est gagner l'équivalent de mon loyer »

Prenez beaucoup de tolérance,  
Une grande portion d'humanité,  
Une pincée de compréhension,  
Un zeste de fantaisie,  
Soleil, Chance et joie à volonté,  
Laissez mijoter doucement,  
Vous obtiendrez 365 jours heureux  
Bonne et heureuse nouvelle année 2005.

- ZRAG Kalil : Champs plaisants
- ZELL Denise : Chaillots
- BARI Mamadou : Champs plaisants
- EL FARES Moustapha : Champs plaisants
- VERON Odette : Arènes
- SZCZEPANIAK Jean Claude : Centre ville
- KLEIN Jeannine : Centre ville
- IDZIAK Marthe : Centre ville
- VIDOT Marie Thérèse : Chaillots
- FIKIR Sahin Nursel : Arènes

## NOS ENGAGEMENTS POUR 2005

A la suite de cette enquête, voici les points sur lesquels nous allons intensifier notre attention et nos efforts.

- 1) Sur tous les nouveaux chantiers ou réhabilitations nous viserons l'objectif de 2 parkings par famille.
- 2) Nous nous engageons en 2005 à faire progresser sensiblement le taux de satisfaction pour les sujets suivants :
  - ✓ La propreté générale
  - ✓ La maintenance des parties communes
  - ✓ Le délai d'attente pour l'attribution d'un logement
- 3) Nous nous engageons à conforter et valoriser :
  - ✓ La qualité de l'information sur les travaux prévus
  - ✓ Le cadre de vie
- 4) Notre effort prioritaire aura pour objectif la satisfaction :
  - ✓ Du traitement des réclamations en général

Dans ce but :

- ✓ Création d'une nouvelle organisation qui vous satisfera mieux dès cette année.
- ✓ désignation d'interlocuteurs qui auront les moyens d'intervenir efficacement et rapidement à votre demande.
- ✓ Sur votre site exercera un gardien ou un régisseur, et dans nos bureaux un chargé de groupe qui sera votre unique correspondant au siège pour tous vos problèmes et réclamations.

## REMERCIEMENTS

- Merci à notre partenaire, le lycée professionnel Pierre et Marie CURIE, qui nous a assisté pour cette enquête et tout particulièrement à son proviseur Mr FONTAINE.
- Ses professeurs, principalement, Mr MOINET et sa collègue, Mme LOPEZ DASILVA.
- Merci aux étudiants, enquêteurs et analystes (Terminal BEP Vente Action Marchande, 1<sup>ère</sup> année Bac Professionnel de Commerce).

## BIENVENUE



Mr JUILLET Marc  
Régisseur



Mr FARES Fayçal  
Gardien : Chaillots