



LA LETTRE DE BRENNUS

N° 7 – Mars - Avril 2005

EDITO

Notre préoccupation centrale est l'amélioration continue de la qualité de service délivrée à notre clientèle.

En voici deux applications, une mise en place pour vous, une qui vous est offerte.

Le service Qualité.

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR UN MEILLEUR SERVICE

Nous avons tenu compte de vos observations exprimées au travers de l'enquête de satisfaction 2004.

Nous formons actuellement vos futurs

Chargés de groupe

A compter de cette année, le chargé de groupe sera, avec le gardien sur le terrain, votre interlocuteur privilégié, sur un secteur déterminé.

Pour le joindre, pour toutes démarches, un numéro d'appel direct (mis en place en juin 2005).

De nouveaux services :

- ✓ Des horaires de réception clientèle élargis (de 8h00 à 19h00 6 jours sur 7)
- ✓ Une réactivité plus grande
- ✓ Un suivi réel des réclamations

Ce chargé de groupe sera votre interlocuteur unique pour **tous** vos problèmes (impayés, réclamations, travaux...) il sera le gestionnaire de votre immeuble.

Dès sa mise en place, nous vous transmettrons ses nom et prénom, sa ligne d'appel direct, les horaires où il pourra vous recevoir et vous accorder un accueil et une écoute privilégiée.

L'ACCORD COLLECTIF

Un moyen rapide et efficace d'améliorer son cadre de vie.

Un accord collectif est un moyen simple, rapide et efficace pour répondre de manière démocratique à une attente de la clientèle. (A titre d'exemple, voir au verso une demande formulée par des locataires).

Qu'il s'agisse d'un projet de sécurisation des parties communes de l'immeuble (hall, accès cave), de l'individualisation des abonnements au service de l'eau, ou bien encore de la pose d'une parabole collective, tous ces besoins peuvent faire l'objet d'un accord collectif.

Cet accord peut se négocier avec les associations de locataires si elles sont représentatives ou, à défaut, directement avec les locataires. Dans ce cas, chacun aura à se prononcer individuellement par écrit.

L'accord devient applicable dès lors que la majorité des clients l'approuve (soit, par exemple, 11 des 20 locataires d'une cage d'escaliers).

Un document clair et complet (objectif et contenu de l'accord, incidences financières, conditions de mise en œuvre...) est remis à chaque client afin qu'il puisse se prononcer en toute connaissance de cause.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez contacter Dominique SERRE à Brennus Habitat.

Réponse d'ESN au locataire anonyme (La lettre n°2 - Octobre 2004)

Les Agents de Propreté de la société E.S.N (comme les 350 000 de France) travaillent au mieux, en fonction du temps qui leur est donné pour effectuer leurs tâches hebdomadaires.

Il y a 10 à 15 ans, ils avaient, en moyenne, 150/180m² à nettoyer dans une heure ; aujourd'hui, sous la pression du marché, ils doivent effectuer 250 à 350m²/heure.....

André HENNARD
Chef d'entreprise

Complément d'information de Brennus Habitat

Nous avons cessé toute collaboration avec la Société E.S.N, nous lui avons reproché son manque d'efficacité, elle a tenu à nous répondre.

LETTRE DES LOCATAIRES

Comment naît un accord collectif ?

Monsieur le Directeur,

Je m'adresse à vous, sur le conseil de Monsieur MILLOT, gardien de l'ensemble Aristide Briand.

Les locataires de la Tour, au 34 rue Charles Guérin, sont unanimes à réclamer un interphone pour leur immeuble.

En effet, depuis quelques temps, la crainte, sinon la peur, s'installe dans leur esprits.

- ✓ boîtes aux lettres souillées par des excréments, de l'eau ou du café...
- ✓ carte bleue volée en plein jour chez une dame seule dans son logement
- ✓ des personnes qui viennent sonner à la porte pour réclamer des vêtements
- ✓ la lumière qui reste allumée la nuit à 2h, à 4h dans les couloirs...

Nous vous demandons de bien vouloir vous pencher sur le problème afin de redonner la confiance à ces locataires.

Espérant que vous donnerez une suite favorable à notre demande,

Nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à l'expression de nos sincères salutations.

Les locataires d'Aristide Briand
34 rue Charles Guérin

CONSEILS PRATIQUES DU JARDINIER

Pour les heureux possesseurs d'un jardin :

- ✓ Planter les arbustes conifères qui n'ont pu l'être à l'automne.
- ✓ Mettre en place les plantes vivaces, c'est la meilleure époque.
- ✓ Nettoyer et désherber les allées à la main ou chimiquement, en respectant bien les doses.
- ✓ Appliquer la taille de renouvellement et de floraison sur les rosiers remontants, nains, buissons, les rosiers grimpants et les rosiers tiges.
- ✓ Attention de ne pas planter des végétaux à grand développement dans les petits jardins, vous le regretterez dans les années à venir.

L'équipe d'espaces verts de Brennus Habitat toujours à votre service et votre écoute.

BIENVENUE



Jean-José
FABRA
Adjoint au
développement



Géraldine
THIEBAULT
Agent de propreté
Villeneuve-sur-Yonne



Christine
BRULE
Agent de propreté
Arces