



Brennushabitat
Le Sens de l'Habitat

LA LETTRE DE BRENNUS

ASSISTANCE TECHNIQUE :
UN NOUVEAU SERVICE
24 H / 24 H - 7 JOURS SUR 7

(en dehors des heures d'ouvertures des bureaux et des loges)

Numéro de téléphone unique et gratuit : 0 800 802 810

Notre but :

Vous assister en cas de problèmes techniques graves, en dehors des horaires des bureaux et des loges.

Être présents à vos côtés et aux côtés des institutionnels en cas de sinistre.

Nous ne remplaçons :

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| - ni les Pompiers 18 | } <u>à contacter en priorité</u> |
| - ni la Police 17 | |
| - ni les Urgences 15 | |

Qui est concerné ?

L'ensemble de nos clients locataires sans aucune distinction géographique.

Le domaine d'intervention :

Tous problèmes techniques graves que nos agents d'astreinte peuvent résoudre (exemples : ascenseur, chauffage collectif, grosse fuite, engorgement colonne collective eaux usées, réarmement d'un disjoncteur collectif, incendie, tempête).

Nous n'intervenons pas pour :

- ✓ Des chaudières individuelles (un numéro est à votre disposition sur la chaudière)
- ✓ Tous problèmes locatifs (téléphoner le lendemain à votre chargé(e) de groupe)
- ✓ Troubles de voisinage (téléphoner à la police)

A quel moment contacter le service d'astreinte ?

- ✓ En semaine de 18 h 00 à 8 h 30
- ✓ Les week-ends et jours fériés 24 h sur 24 h.

Comment contacter le service d'astreinte ?

Numéro de téléphone unique et gratuit : 0 800 802 810

Qui assure l'astreinte ?

- ✓ L'ensemble du personnel de Brennus Habitat assure l'astreinte, regroupant ainsi tous les métiers de notre activité.

Ce sont ainsi 17 techniciens et 13 cadres qui interviennent par roulement.

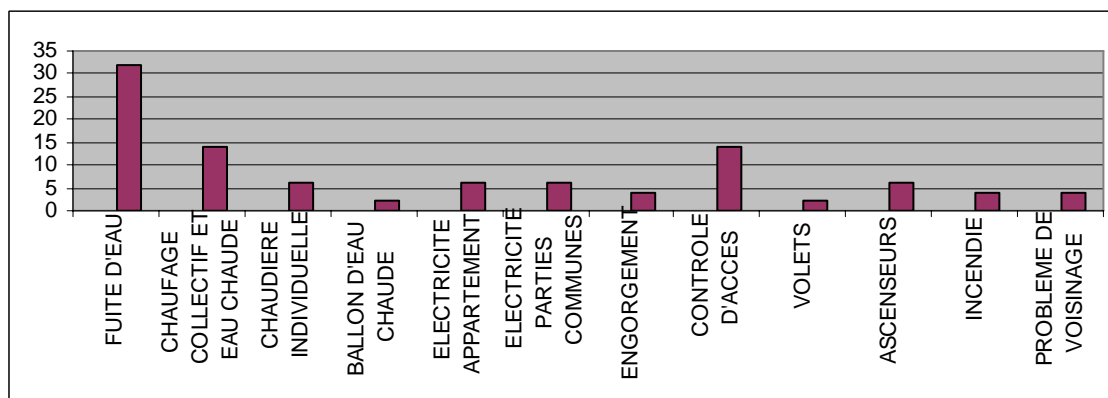
Chaque semaine, une équipe est composée de :

- 2 techniciens du lundi soir au vendredi matin
- 2 techniciens du vendredi soir au lundi matin
- 1 cadre par semaine complète.

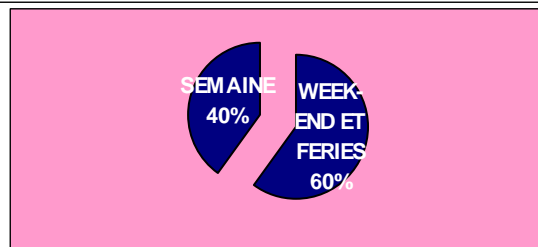
Statistiques :

Depuis la mise en place de ce service, voici les demandes d'interventions (octobre et novembre) présentées à notre personnel :

Demands d'interventions :



Répartition des appels : (week-end et semaine)



PAROLE AUX LOCATAIRES

Intervention du dimanche 20 novembre 2005 à 17 h 10 :

« Je vous envoie ce fax afin de remercier un de vos employés, la personne d'intendance.

J'ai appelé au 0 800 802 810. Le monsieur est venu rapidement, a cherché la panne et ensuite a appelé un technicien.

Il est reparti car il a eu d'autres appels. A 22 h 30 il rappelait ma mère pour savoir si tout allait bien. Nous avons trouvé cela très gentil de sa part, car à cette heure il n'était pas obligé.

Je rouspète très souvent pour plusieurs choses qui ne vont pas, mais je sais reconnaître aussi le contraire.

Remerciez cette personne pour nous en espérant que vous trouverez beaucoup d'employés aussi sérieux que lui. »

Madame D.