



Résultats de l'enquête de satisfaction

Si l'Etat et l'Union HLM imposent une enquête de satisfaction auprès des locataires tous les trois ans, Brennus Habitat a souhaité sonder ses clients annuellement.

Réalisée auprès d'un échantillon de 600 ménages, l'enquête 2005/2006 nous a permis :

- de comparer les résultats de cette année à ceux de la première enquête et de constater les évolutions tant positives que négatives ;

- de vérifier que les orientations et actions correctrices engagées depuis cette année ont un effet bénéfique ;

- de déterminer la stratégie à mettre en œuvre pour affirmer notre volonté et notre objectif de fournir une véritable qualité de service ;

- de poursuivre le partenariat engagé avec le Lycée de Sens et d'affirmer notre vocation à former des jeunes ;

- d'expérimenter un nouveau mode de consultation de la clientèle (enquêtes téléphoniques).



ET DEJA LES OBJECTIFS 2007

- Traitement des réclamations	60% de satisfaits,
- Propreté en général	60% de satisfaits,
- Maintenance	60% de satisfaits,
- Délai d'attribution de logements	55% de satisfaits.

ANALYSE GLOBALE DES RESULTATS

1) L'environnement

78% de nos clients apprécient leur cadre de vie soit 4 points de plus qu'en 2004.

Le bruit des voisins est devenu le principal motif d'insatisfaction. L'insécurité apparaît en second. Le problème de parking, recensé comme le plus important en 2004, est dorénavant relégué en 3^{ème} position.

2) La propreté des parties communes

56% de satisfaits contre 48% en 2004.

Locaux vide-ordures : 61% de satisfaits contre 30 à 37% en 2004.

3) La maintenance

60% de satisfaits contre 45% en 2004.

4) L'amélioration et le devenir du patrimoine

93% des clients apprécient les travaux de réhabilitation et résidentialisation. Le remplacement des fenêtres et la sécurisation des parties communes constituent les deux postes principaux de satisfaction pour les immeubles collectifs tandis que le jardin et la tranquillité sont les deux points retenus par les résidents des pavillons.

5) Le traitement des réclamations

50% de satisfaits contre 24% en 2004, ce qui correspond à l'objectif que nous nous étions fixé au terme de la première enquête.

6) Le sentiment des clients

68% de nos clients estiment que leurs futurs logements sont livrés propres. De plus, les problèmes techniques apparus après emménagement ne concernent que 18% des réclamations...

7) Information des locataires

84% de clients satisfaits des informations transmises au moment de la signature du bail.

67% de lecteurs du journal Voisins /Voisines.

80% de lecteurs de la Lettre de Brennus,

le support de communication le plus apprécié.

8) Les services proposés

50% de satisfaits contre 46% en 2004 pour un délai d'attente d'une attribution de logement.

Mais seulement 30% de notre clientèle connaît nos services proposés :

Astreinte / personnes âgées / animations.

Nous concrétisons donc les points suivants afin d'améliorer nos services :

- ✿ Enquêtes des locataires entrants et sortants
- ✿ Accentuation du contrôle interne
- ✿ Efforts conséquents en terme de formation du personnel
- ✿ Mise en place d'un site Internet
- ✿ Audit des réclamations
- ✿ Contrat d'entretien robinetterie
- ✿ Engagement de qualité et suivi de chantier efficace des réhabilitations et constructions neuves

L'Agence Toute une équipe à votre service



76 Grande Rue
03.86.95.34.00



Jocelyne De NUL



Nicole NAVARRO



Katy JACAK



Orane CHARLES



Ophélie PAQUET

2 étudiantes
en
alternance

**Ouverture de 10h00 à 19h00
sans interruption du Lundi au Samedi**