

**RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2004
AUPRES DES LOCATAIRES**

Comme demandé par l'Etat et l'Union HLM, nous avons procédé dans le courant du dernier trimestre 2004 à une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de notre clientèle, enquête qui se renouvellera chaque année.

Nombre de locataires enquêtés par phoning, réunions sur site
et dans les bureaux, démarchage à domicile 3.896
Nombre de réponses(45%) 1.753

Le questionnaire a porté sur les quatre critères suivants demandés par l'Union :

I - PROPRETE DES PARTIES COMMUNES

1. Propreté en détail

Propreté du hall	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	18.81%	26.32%
satisfaisant	30.54%	40.38%
insatisfaisant	12.10%	22.29%
très insatisfaisant	3.91%	9.46%
Propreté de la cage d'escalier	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	16.20%	21.88%
satisfaisant	30.54%	38.90%
insatisfaisant	10.06%	21.05%
très insatisfaisant	3.72%	9.62%
Propreté des ascenseurs	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	5.03%	12.17%
satisfaisant	12.10%	13.40%
insatisfaisant	8.19%	6.99%
très insatisfaisant	4.10%	3.45%
Propreté du local poubelles	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	16.01%	20.39%
satisfaisant	30.73%	37.34%
insatisfaisant	7.64%	20.23%
très insatisfaisant	3.72%	12.66%
Propreté du vide-ordures	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	11.36%	16.61%
satisfaisant	23.65%	27.63%
insatisfaisant	4.66%	14.56%
très insatisfaisant	4.28%	9.54%
Propreté des abords	Hors ZUS	ZUS

très satisfaisant	21.04%	16.20%
satisfaisant	32.96%	38.73%
insatisfaisant	12.66%	25.49%
très insatisfaisant	4.66%	11.92%

2. Nettoyage des halls et porches 2 fois/semaine

	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	20.67%	39.39%
satisfaisant	35.57%	42.35%
insatisfaisant	6.70%	12.50%
très insatisfaisant	3.35%	4.28%

3. Ménage effectué par les agents et gardiens

	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	23.65%	47.20%
satisfaisant	32.77%	39.64%
insatisfaisant	6.15%	9.21%
très insatisfaisant	2.42%	2.88%

4. Fréquence du ramassage des ordures ménagères

	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	35.94%	58.96%
satisfaisant	42.46%	28.21%
insatisfaisant	13.22%	9.05%
très insatisfaisant	4.84%	2.06%

II - REPARATIONS DES PARTIES COMMUNES

Réparation des portes	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	8.01%	11.10%
satisfaisant	18.62%	18.91%
insatisfaisant	8.38%	9.38%
très insatisfaisant	5.21%	9.87%
Réparation de l'éclairage	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	11.36%	14.56%
satisfaisant	24.77%	18.50%
insatisfaisant	6.70%	7.57%
très insatisfaisant	4.47%	7.98%
Réparation des boîtes aux lettres	Hors ZUS	ZUS

très satisfaisant	9.12%	14.23%
satisfaisant	18.62%	13.57%
insatisfaisant	5.03%	5.59%
très insatisfaisant	3.72%	7.98%
Propreté de l'ascenseur	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	3.35%	5.92%
satisfaisant	11.36%	6.41%
insatisfaisant	3.17%	1.97%
très insatisfaisant	3.35%	2.55%

III - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Accueil dans les bureaux	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	32.96%	41.78%
satisfaisant	44.88%	28.54%
insatisfaisant	6.70%	8.22%
très insatisfaisant	2.42%	2.63%
Réclamations écoutées	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	27.56%	32.15%
satisfaisant	15.27%	9.38%
insatisfaisant	8.57%	3.54%
très insatisfaisant	6.89%	3.45%
Réclamations comprises	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	21.42%	25.33%
satisfaisant	18.62%	13.16%
insatisfaisant	10.43%	5.18%
très insatisfaisant	7.08%	4.69%
Réclamation traitées	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	15.83%	13.40%
satisfaisant	12.10%	7.07%
insatisfaisant	13.22%	11.51%
très insatisfaisant	15.27%	15.13%

IV - INFORMATION SUR LES TRAVAUX

Etes-vous assez informé	Hors ZUS	ZUS
très satisfaisant	30.54%	41.86%
satisfaisant	32.77%	37.42%
insatisfaisant	18.06%	12.01%
très insatisfaisant	15.08%	5.59%

Nous avons élargi notre enquête sur les services supplémentaires suivants paraissant nécessaires :

- | | |
|---|-----|
| · Les correspondants de nuit 24h/24h | 40% |
| · Un service de dépannage 24 h/24h | 25% |
| · Une aide aux personnes âgées | 17% |
| · Une conseillère sociale pour les plus défavorisés | 7% |

A notre question, **Une permanence de gardien à la loge vous semble-t-elle nécessaire ?**

- 60% ont répondu OUI.
- Créneaux horaires souhaités : de 18 h à 19 h.

Ce qui dérange le plus :

- | | |
|-------------------------------------|------|
| · Manque de places de stationnement | 27% |
| · Bruit des voisins | 25% |
| · Insécurité | 24%. |

En matière de communication, problème de perception et de diffusion de Voisins-Voisines : notre support est en fait davantage connu des personnes extérieures à la Société et de nos clients hors ZUS (64%) que des locataires en ZUS (35%) ; ce qui nous amène à revoir son mode de distribution.

Ceci est un constat avant réforme ; c'est l'image du passé.

Ce que nous avons déjà mis en place :

- règlement intérieur
- charte qualité (avec les entreprises et vis-à-vis de la clientèle)
- recrutement du personnel de proximité (effectif doublé en 4 ans)
- reprise totale des prestations ménagères sur l'ensemble de notre patrimoine.

Les changements en cours :

- Chargés de groupe : dorénavant, le client aura à sa disposition 2 interlocuteurs privilégiés (1 sur le terrain - 1 au bureau). Mise en place en juin 2005
- Service d'astreinte 24/24 heures, 7/7 jours à compter de fin 2005.

Nos objectifs chiffrés (pour l'année 2007) :

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| · Traitement des réclamations | (60% de satisfaits / 50% dès 2006) |
| · Propreté en général | (60% de satisfaits) |
| · Maintenance | (60% de satisfaits) |
| · Délai d'attribution de logements | (55% de satisfaits). |

Ces résultats seront communiqués à la Presse lundi 25 Avril prochain en présence du Proviseur, M. FONTAINE, et du Professeur, M. MOINET, du Lycée Professionnel Pierre et Marie Curie de SENS, et des étudiants (engagés par la Société sous contrat de travail) qui ont démarché à domicile la clientèle (secteurs hors ZUS) puis procédé au dépouillement et à l'analyse des questionnaires. Au cours de cette manifestation, il sera remis un chèque de 3.000,00 € à l'ordre du Foyer Socio-Educatif du Lycée.

---oOo---