

## **Résultats de l'enquête de satisfaction 2005/2006 réalisée auprès des locataires**

Bien que 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).

Enfin, dans le but de mieux appréhender les résultats de l'enquête et de vérifier l'impact des choix stratégiques de Brennus Habitat, cinq « îlots » avaient été constitués à savoir :

- un secteur ZUS (Champs Plaisants hors immeubles résidentialisés / Chaillots)
- un secteur collectifs anciens hors ZUS (A Briand / Villeneuve-la-Guyard)
- un secteur collectifs récents (St Pregts / M. Hu et M. Langlet / Le Saussais / St Exupéry...)
- un secteur îlots résidentialisés (Molière / Debussy / Gaillons / Arènes)
- un secteur pavillons

### **ANALYSE DES RESULTATS**

#### **1) La propreté des parties communes**

Globalement, la satisfaction est au rendez vous. (56 % sur l'ensemble du patrimoine contre 48 % l'année dernière). Ce taux peut même atteindre des sommets (81 % sur les collectifs hors ZUS) mais la propreté des parties communes dans nos quartiers défavorisés (42 % de clients satisfaits) fait chuter la moyenne.

C'est dans les locaux vide ordures que les progrès sont les plus sensibles (61 % de satisfaits contre 30 à 37 % en 2004. Outre la ténacité des agents à préserver ces locaux propres, les travaux de remise en état des portes de locaux VO effectués pour limiter les incendies et les travaux de carrelage et faïençage, contribuent aussi beaucoup aux bons résultats.

Le rythme de 2 passages par semaine dans les cages d'escaliers est particulièrement apprécié aux Chaillots et aux Champs plaisants. C'est aussi dans ces quartiers que la qualité de travail de nos agents est la plus reconnue.

#### **2) La maintenance**

Là encore, le taux de satisfaction général s'accroît. Les délais et qualité de prestation sont appréciés à environ 60 %. Toutefois, la satisfaction fait encore largement défaut

sur les équipements dont on ne peut se passer tels que les ascenseurs (28 % de satisfaits) et les interphones (44 %).

La réparation des dégradations engendre encore 33 % d'insatisfaits. La mise en place du Groupement d'Intervention Rapide depuis le mois de mars doit permettre de traiter beaucoup plus rapidement les dégâts relatifs aux actes d'incivilité et de malveillance.

L'entretien du jardin apparaît comme une contrainte pour 15 % des ménages qui disposent d'un pavillon. Le manque de savoir-faire et de matériel parfois rend l'entretien aléatoire.

### 3) Traitement des réclamations

**C'est le thème qui pose toujours le plus de difficultés mais nous notons une amélioration.**

**La cause principale des réclamations est encore liée à des problèmes techniques.**

La satisfaction concernant le traitement des réclamations atteint 50 % ce qui correspond à l'objectif que nous nous étions fixés au terme de la 1<sup>ère</sup> enquête (24 % en 2004).

Plus que la qualité de la prestation, ce sont les délais de traitement et par voie de conséquence, la communication faite autour du traitement qui demandent à être améliorés.

Une satisfaction tout de même : dans 81 % des cas, la clientèle connaît maintenant l'interlocuteur chargé de traiter le problème et l'accueil dans les bureaux tout en demandant à être encore plus professionnel donne satisfaction à 67 % des visiteurs

### 4) Information des locataires

84 % des clients sont satisfaits des informations transmises au moment de la signature du bail. Si le journal Voisins / Voisines est plébiscité par 67 % des lecteurs (taux de satisfaction qui culmine à 83 % pour les résidents en pavillon) c'est plus encore la Lettre de Brennus avec 80 % de satisfaction générale qui constitue le support de communication le plus apprécié.

25 % des clients se disent prêts à se connecter sur le futur site internet de Brennus.

### 5) Les services proposés

Le délai d'attente pour l'attribution d'un logement satisfait 50 % des demandeurs contre 46 % l'année dernière.

Les services proposés par Brennus Habitat (astreinte / personnes âgées / animation) sont seulement connus par 30 % de la clientèle en moyenne.

### 6) L'environnement

Nos clients apprécient leur cadre de vie pour 78 % d'entre eux soit 4 points de plus qu'en 2004. La poursuite des actions engagées (résidentialisation / réhabilitation / sécurisation...) contribue à ce bon résultat. Bien évidemment, les bénéficiaires des pavillons plébiscitent leur cadre de vie à 90 % contre 70 % pour les locataires des ZUS, ce qui toutefois constitue un taux très honorable.

Le bruit des voisins est devenu le principal motif d'insatisfaction. L'insécurité apparaît en second, de fait le problème de parking recensé comme le plus important en 2004 est dorénavant relégué en 3<sup>ième</sup> position.

## 7) Le sentiment des clients

Les logements semblent correctement préparés avant leur mise en location puisque 68 % des futurs locataires estiment qu'ils sont livrés propres. De plus les problèmes techniques apparus après emménagement ne concernent que 18 % des réclamations.

La lecture des décomptes de charges ne pose aucun souci et les  $\frac{3}{4}$  des clients connaissent les horaires de la permanence du gardien à sa loge. Toutefois, seuls 20 % des locataires prétendent s'y être rendus.

Pour 85 % des clients en pavillon, le régisseur est inconnu.

## 8) L'amélioration et le devenir du patrimoine

96 % des clients apprécient les travaux de réhabilitation et résidentialisation.

Le remplacement des fenêtres et la sécurisation des parties communes constituent les 2 postes principaux de satisfaction pour les immeubles collectifs tandis que le jardin et la tranquillité sont les 2 points retenus par les résidents des pavillons.

27 % des clients en moyenne, mais 44 % sur les ZUS prévoient un départ dans les prochaines années (d'ici à 2 ans).

L'année 2006 verra se concrétiser les points suivants :

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

Les objectifs chiffrés à horizon 2007 restent ceux annoncés au terme de la première enquête à savoir :

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