
CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 14 JUIN 2007

Résultat de l'enquête de satisfaction 2006

Conformément à nos engagements pris dans le cadre de notre démarche qualité, nous publions ici, les résultats de notre enquête de satisfaction annuelle.

Cette enquête est réalisée par le Lycée Polyvalent de Sens (en toute indépendance par rapport à Brennus Habitat) auprès d'un échantillon représentatif de six cents ménages.

Sujet évalués \ Année de l'enquête	Enquête 2004	Enquête 2005-2006	Enquête 2006-2007
Propreté des parties communes	48% de satisfait	56% de satisfait	82% de satisfait
Cadre de vie (l'environnement)	75% de satisfait	78% de satisfait	81% de satisfait
Maintenance	45% de satisfait	60% de satisfait	82% de satisfait
Traitement des réclamations	24% de satisfait	50% de satisfait	47% de satisfait
Etat de propreté du logement lors de l'entrée dans les lieux	55% de satisfait	68% de satisfait	75% de satisfait

✚ Nous progressons dans tous les domaines de notre gestion.

Un point cependant montre un réel déficit : celui du suivi des réclamations.

Cette défaillance nous conforte dans la stratégie initiée cette année, la procédure de certification que nous avons engagée a pour but principal l'amélioration du suivi des réclamations.

C'est pour nous une nécessité de réussir cette remise à niveau, condition sine qua non de la satisfaction de la clientèle.

Un deuxième sujet attire notre attention.

Les locataires sont très satisfaits du ménage dans les parties communes : cela cependant représente un coût.

Nous les interrogerons pour savoir s'ils sont prêts à payer des charges pour une telle qualité ou si d'autres solutions existent (meilleur civisme etc...).

D'autres points méritent attention.

✚ Les résidentialisations /réhabilitations, c'est **93%** de satisfait

✚ L'accueil à Brennus Habitat, c'est **93%** de satisfait

Les résultats nous donnent raison quant au renforcement de nos hôtes (doublement au siège plus l'agence à votre service).

.../...

Des évolutions notables :

Ce qui dérange le plus en 2006/2007 c'est :

- ✓ Le bruit du voisinage
- ✓ Le manque de parking
- ✓ Les animaux
- ✓ La circulation
- ✓ L'insécurité

Pour mémoire en 2005/2006 et 2004 :

2005/2006	2004
✓ Le bruit du voisinage	✓ Le manque de parking
✓ L'insécurité	✓ Le bruit du voisinage
✓ Le manque de parking	✓ L'insécurité

Nous ferons part aux locataires en Septembre des mesures engagées pour leur donner satisfaction sur ces points

---oOo---