

LA SEMCODA VEILLE À LA QUALITÉ DE SERVICE

Bons résultats pour l'enquête de satisfaction des locataires

AU-DELÀ DES CHIFFRES, DE NOUVELLES ACTIONS METTENT L'ACCENT SUR LA QUALITÉ DES DÉPANNAGES ET INTERVENTIONS TECHNIQUES.

M enée à l'automne 2017, la dernière enquête dévoile un solide taux de satisfaction globale des locataires : 82,4 %, « dont 30 % de très satisfaits », précise Nadia Diaf, directrice des agences. Mieux encore, 84,4 % sont prêts à recommander la SEMCODA, soit un fort « *capital confiance* » et, là aussi, un taux supérieur à la moyenne nationale du référentiel métiers du cabinet d'études Aviso qui a mené l'enquête. Pas question pour autant de s'endormir sur ses lauriers ! Si l'enquête prend au plus fin le pouls des attentes de ses locataires, dans une volonté de transparence, à la fois sur

le logement, son environnement, les parties communes, les loyers et charges, et leur relation avec la SEMCODA, c'est bien pour ensuite toujours améliorer la qualité du service rendu. Plus affinée que la précédente, avec l'ajout de nouvelles questions, elle pointe les éléments sur lesquels agir.

« Suite aux résultats, nous avons pris des mesures, en lien avec Aviso, sur deux axes : des audits du processus des démarches de dépannage et une évaluation permanente des fournisseurs de services » indique Christophe Grand, responsable du service gestion du patrimoine. ● A. P.



→ Christophe Grand, responsable du service gestion du patrimoine, Nadia Diaf, responsable des agences, et Eddy Romdan, responsable de la communication.

EN BREF

→ Échantillon représentatif

Confiée au cabinet spécialisé Aviso, l'enquête porte sur un échantillon représentatif de l'ensemble des 32 800 locataires (prenant en compte 34 critères : type d'habitat, ancienneté de construction, âge du locataire, composition familiale...) « sur les territoires des neuf agences, y compris aujourd'hui ceux en politique de la ville », souligne Nadia Diaf. Au total, 3 000 locataires ont été interrogés, par téléphone, sur des plages horaires définies (du lundi au vendredi, 12-14 heures et 16h30 - 20h30, samedi 10-15 heures), le questionnaire durant environ 10 minutes. Le fort taux de participation, 83 %, confirme « l'adhésion des locataires à cette démarche d'études ».

→ Signature olfactive

La propreté des parties communes reste un point-clé de la satisfaction des locataires. « Il faut que ce soit propre et que ça sente bon. Nous faisons des essais de signature olfactive » confie Christophe Grand. La senteur choisie sera révélée ultérieurement. ●

DÉPANNAGES ET INTERVENTIONS TECHNIQUES

Haute qualité exigée, en interne et externe

Au chapitre dépannages, l'enquête préconise de poursuivre les efforts afin d'améliorer encore la qualité de la prise en charge. D'où la mise en place d'actions avec, en premier lieu, des audits de tous les postes concernés dans les agences (accueil, responsable technique...) afin de définir des axes de travail pour répondre au mieux et au plus vite. « Nous allons travailler aussi sur la formation du personnel, pour apporter un même niveau de réponse, partager les bonnes pratiques entre agences » souligne Christophe Grand. Les rencontres entre professionnels de même métier, qui existaient déjà de manière informelle et entre territoires voisins, passent à l'échelle supérieure dès la rentrée : elles réuniront les spécialistes des neuf agences. Objectif : partager les expériences et multiplier les forces de propositions.

L'exigence de qualité vaut aussi pour les fournisseurs de services. Première étape : évaluer les interventions réalisées, « environ trente mille par an, soit un montant annuel de 13 M€ ». Des enquêtes semestrielles seront menées : « La SEMCODA interrogera 10 % des locataires ayant subi un dépannage et Aviso l'ensemble des fournisseurs. » Les axes d'amélioration qui en découleront, par exemple pour diminuer le temps d'attente, se retrouveront au final dans les exigences des appels d'offres : « La qualité compte pour 70 %, le prix pour 30 %. Tous les fournisseurs, même les petites entreprises, doivent être à la hauteur. » En interne, nul doute que les résultats des enquêtes sont vivement attendus par les neuf agences, dans une saine émulation déjà à l'œuvre. « Ils donnent des indicateurs, pour faire des propositions d'amélioration. » ●



→ L'enquête porte sur un échantillon représentatif de l'ensemble des locataires (toutes agences, tous types d'habitat).

Les cinq parties de l'enquête

→ Logement et équipements

• 87,9 % des locataires s'affirment satisfaits, dont 51 % très satisfaits, à l'entrée dans le logement. « Les résultats sont semblables selon les agences, ce qui montre une belle homogénéisation des pratiques, un savoir-faire identique, une culture SEMCODA » indique Nadia Diaf.

• 83,6 % : le taux de satisfaction concernant les équipements, notamment fenêtres et robinetterie, affiche une nette progression. Le renouvellement des installations (sanitaires, chauffage...) pour environ 4 000 logements chaque année, les efforts de maintenance de l'ensemble, portent leurs fruits.

→ Immeuble / résidence - Quartier

• 78,4 % sont satisfaits des espaces et services publics et 79,3 % de la vie dans leur quartier.

→ Interventions dans les parties communes

• 74,3 % : le taux de locataires satisfaits de la propreté des parties communes dépasse la moyenne nationale (68 %). « Là où nos employés d'immeuble interviennent, il est très satisfaisant. Notre volonté est d'avoir le moins possible recours à des entreprises extérieures. » Au 31 décembre, la SEMCODA emploie 237 employés d'immeuble.

• 75,4 % se déclarent satisfaits des interventions dans les parties communes (moyenne nationale : 66 %) et

57,7 % de leur rapidité. Pas de comparatif national pour ce dernier point, rarement abordé dans les enquêtes. « Nous sommes allés plus loin qu'en 2012. À la question nouvelle "Au cours des six derniers mois, avez-vous constaté des dégradations ou des pannes ?", sur les 45,9 % ayant répondu oui, 58,5 % ont dit que la Semcoda était intervenue et 35,6 % que l'entreprise n'avait pas été réactive. C'est important de mesurer ces indicateurs, l'objectif étant de faire mieux dans quatre ans. »

→ Loyers / charges

• 76,3 % s'affirment satisfaits du coût du loyer, dont 24,4 % très satisfaits. Un taux en légère hausse par rapport à 2012 (75,9 %) et un peu en deçà de la moyenne nationale (80 %).

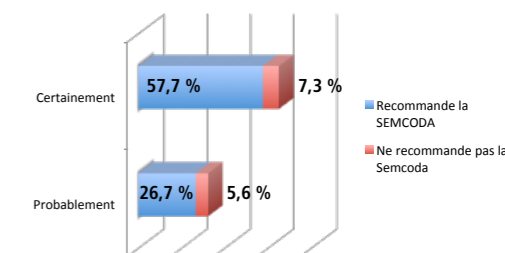
• 61,5 % le sont des charges (moyenne nationale : 63 %).

→ Relation avec les locataires

• 44,1 % ont effectué une demande durant les six derniers mois (51 % en 2012) : 79,4 % pour une question technique, 9,2 % pour un changement de logement, 6,4 % concernant la gestion locative, 4,2 % pour un problème de voisinage.

• 62,1 % l'ont fait par téléphone, 18,2 % en se rendant à l'agence, 9,8 % par courrier, 6,1 % par mail, 2,6 % via l'employé d'immeuble, 0,2 % via le site Internet.

• 67,8 % sont satisfaits de l'échange.



→ 84,4 % des locataires sont prêts à recommander la Semcoda.

