

# Satisfaction des clients (II)

Un Baromètre, pour quoi faire ?  
 Décrit dans le précédent numéro  
 de « M2 », le triple dispositif d'enquêtes  
 créé par Scic Gestion en 1999  
 n'est pas seulement un outil d'analyse,  
 mais un instrument conçu  
 pour l'action. La preuve par **3**

## Action !



**U**n Baromètre, trois enquêtes de satisfaction : «nouveaux clients», «clients en place» et «clients sortants». Réalisées depuis 1999, ces enquêtes constituent un outil de mesure, de suivi et d'analyse de la qualité du service de Scic Gestion au quotidien : c'est la «dictature de la satisfaction». «Ce dispositif permet d'orienter nos actions pour mieux satisfaire nos clients», indique Laetitia Dordain, directeur marketing et communication. Par exemple, il a été décidé, l'été dernier, d'accélérer le plan de remplacement de toutes les portes palières du patrimoine – il sera achevé en 2004. «Les enquêtes nous aident à faire évoluer nos méthodes et notre processus d'amélioration de la qualité, pour-

suit Laetitia Dordain. Elles orientent et arbitrent aussi nos besoins de travaux : nous connaissons mieux les priorités à allouer à nos moyens, les nécessités d'entretien et de maintenance, et les investissements à long terme pour l'ensemble de nos résidences.»

### Des résultats mesurables

**1** L'enquête auprès des clients en place donne le degré de satisfaction sur la qualité de la relation de proximité avec nos clients. Après, il faut agir. Scic Gestion l'a compris, qui consacre aujourd'hui 49 % de ses loyers aux travaux de maintenance et de valorisation de son patrimoine. Au Val-de-Bièvres, à Fresnes, après les travaux et renforcement

des points lumineux, 77% des locataires se déclarent satisfaits des accès et 80% de l'éclairage, contre 45% avant les travaux. À Rueil, ce sont les fenêtres qui préoccupaient les clients de la résidence des Bons-Raisins : leur remplacement a permis de passer de 12% à 63% de résidents satisfaits. Mais toutes les attentes ne sont pas satisfaites : «Nous avons, par exemple, une forte demande liée à l'insuffisance de l'isolation phonique, reconnaît Laetitia Dordain. Mais malheureusement, nous n'avons pas, aujourd'hui, de réponse adaptée.» Scic Gestion est, par ailleurs, attentif à la qualité des interventions des entreprises, un maillon sensible de la chaîne de la satisfaction. Un exemple : des interphones ont été installés qui se sont très vite révélés...

aphones. Fâcheux ! La réaction ne s'est pas fait attendre : la liste des entreprises de maintenance a fait l'objet d'une révision drastique.

**2** Les enquêtes de satisfaction auprès des clients sortants permettent à Scic Gestion de réfléchir sur les causes du départ de ses locataires : s'agit-il d'une mutation professionnelle ? Pourquoi ce logement ne convenait-il plus à ses occupants ?

**3** L'enquête auprès des nouveaux clients contribue à vérifier la bonne commercialisation de nos résidences et leur attractivité.

Enfin, l'ambition de satisfaire les nouveaux clients en répondant à leurs exigences a conduit Scic Gestion, début 2003, à créer les « engagements clients », définissant une qualité de service normalisée dans trois grands domaines : fonctionnement, sécurité et propreté. ■



**Remplacement des fenêtres et ravalement à la résidence Saint-Hubert de Sainte-Geneviève-des-Bois (91).** Dans chacune des résidences enquêtées, Scic Gestion diffuse une lettre d'information récapitulant les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des clients en place. Une fois par an, une fiche bilan dresse la liste des travaux réalisés et à venir.

## FOCUS

### Les clients en place font leur menu aux Six-Routes

À la résidence des Six-Routes, à Saint-Denis (93), 240 appartements ont été sortis du conventionnement en juillet 2003. Ils font l'objet de travaux « à la carte », décidés en relation avec l'amicale des locataires, à partir des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des locataires en place. Bénéficiaires : les locataires en place depuis plus de 25 ans. Chacun d'entre eux a été invité à choisir une intervention parmi les cinq propositions suivantes :

- ◆ réfection complète de l'installation électrique de l'appartement,
- ◆ changement de tous les robinets,
- ◆ remise en état des WC, sol compris,
- ◆ remise en état de la salle de bains, remplacement de la baignoire ou de la douche compris,
- ◆ remise en état de la plomberie de la cuisine.

