

PATRIMOINE SA LANGUEDOCIENNE

91% DE LOCATAIRES SATISFAITS

Pour PATRIMOINE, la qualité de service constitue un enjeu stratégique de premier plan. Offrir un service de qualité au quotidien et sur tous les sites, adapté aux attentes de tous ses locataires et dans un contexte économique tendu reste un vrai défi.

C'est avec l'ensemble des équipes -managers et personnels de proximité- en lien avec les parties prenantes -locataires, fournisseurs, partenaires- que le service est construit, rendu et mesuré. C'est un gage d'écoute, une preuve de la volonté de PATRIMOINE de progresser avec un double objectif : améliorer sa relation avec ses locataires et rendre compte de l'efficacité de ses services.

Des avancées indéniables ont eu lieu en 3 ans, elles ont permis d'atteindre **un taux de satisfaction global de 91%**. Il reste des marges de manœuvre à explorer pour améliorer encore le service rendu et des actions innovantes à mener en gestion de proximité.

Une très bonne satisfaction générale

Réalisée tous les 3 ans sur la base d'un échantillon représentatif de ses locataires, la dernière enquête de satisfaction effectuée par le cabinet Market Audit, cabinet spécialisé indépendant, révèle un taux de satisfaction globale de 91% !

92% des personnes interrogées se disent satisfaits de leurs conditions d'entrée dans leur logement et 86% se disent satisfaits de l'accueil qui leur est réservé en général. Plus de 8 locataires sur 10 sont même prêts à recommander PATRIMOINE à leurs proches... La qualité des logements et la qualité de gestion et des interventions dans leur logement sont également soulignées par les locataires.

Des axes de progrès

L'évolution de la satisfaction des locataires, en particulier sur des thèmes sensibles permettent également à la société de vérifier l'impact de son travail et d'affiner sa politique de services de proximité.

Le traitement des réclamations nécessite une attention particulière en termes d'informations et de suivi ainsi que la propreté des parties communes et des espaces extérieurs.

Ces différents sujets relevés dans l'enquête constituent pour PATRIMOINE SA Languedocienne autant de priorités en termes de progression. Un groupe "Qualité" vient d'entamer ses travaux pour proposer également des pistes d'amélioration. Les 1^{ers} résultats sont attendus pour septembre 2014. Ils donneront lieu à l'élaboration de plans d'actions d'amélioration, conformément à la démarche qualité de la société.

A propos de PATRIMOINE SA Languedocienne

Depuis 1932, PATRIMOINE SA Languedocienne, Entreprise Sociale pour l'Habitat, s'impose en Haute-Garonne comme l'un des premiers bailleurs de logements conventionnés. Aujourd'hui, PATRIMOINE SA gère un parc de plus de 14 000 lots. Dans ses choix de construction, PATRIMOINE SA s'attache à développer un habitat respectueux de l'environnement, énergétiquement performant et économe en eau, en privilégiant des constructions "intelligentes". La société a également décidé d'aller au-delà de la réglementation en menant une ambitieuse campagne de rénovation énergétique. Enfin, engagée depuis plus de 20 ans dans l'accompagnement social et pour répondre à sa mission d'intérêt général, PATRIMOINE SA met tout en œuvre pour faciliter les parcours résidentiels et renforcer son action et ses services auprès des locataires.

www.sa-patrimoine.com

Dossier de presse PATRIMOINE SA et photo sur simple demande

RENSEIGNEMENTS PRESSE

Laurence de Boerio Tél. 06 03 10 16 56 - rp@deboerio.net

