



Résidence de la Plage - Dunkerque

Vendredi 11 Février 2022.

Bonjour Monsieur Verstraete,

Nous vous remercions pour votre réponse prompte.

>>> A propos de l'enquête de satisfaction en cours menée par Immo de France

- La spontanéité des réponses ne constitue pas l'intérêt d'une enquête, c'est un critère d'appréciation de réponse.

- Une enquête peut-être **une action de communication pure**, du Marketing, je prends "l'avis" de mes clients pour leur marquer ma considération, mon intérêt, mon écoute et pour m'informer, avoir une tendance.

ET /ou avoir des **objectifs beaucoup plus profonds et stratégiques** voire vitaux pour l'entreprise.

Les enquêtes d'institut sont généralement accompagnées d'une campagne de communication, précisant les enjeux, les objectifs, les motivations, les méthodes employées, le panel afin d'encourager un maximum de sondés à répondre et ainsi fiabiliser et valider l'analyse qui en découle.

Si nous nous en tenons à votre réponse, en tant que représentant d'Immo de France, l'enquête en cours n'est qu'une action de marketing, **il n'y a pas d'intérêt à y répondre.**

>>> Le traitement des questions des copropriétaires et la qualité des réponses apportées par notre Syndic, par vos soins ou ceux de notre conseil syndical, en Assemblée Générale en cours d'année, quelque soit le canal employé **"ne correspondent pas du tout aux attentes."**

Encore **plus grave et extrêmement préoccupant**, dans nos précédents courriers nous en appelons à votre CONSEIL et à VOTRE INTERVENTION pour faire appliquer le Règlement de notre Copropriété.

"Vous pensez avoir répondu à l'ensemble des questions et vous ne ferez pas d'autres commentaires."

Pour votre information notre groupe entreprendra dans les prochaines semaines sa propre enquête pour identifier / confirmer les attentes, les souhaits et besoins des copropriétaires, confirmer les difficultés déjà identifiées (par nous, ou par Immo de France) et proposer d'y apporter des solutions.



Résidence de la Plage - Dunkerque

Un exemple de première solution pour comprendre et résoudre : L'outil d'analyse et suivi des Questions / Réponses.

Analyse et suivi qualité Questions / Réponses Résidence de la Plage - Dunkerque : VIVRE ENSEMBLE									
Nombre de question	Numéro de question	Étiquettes de colonnes							
Étiquettes de lignes		A éclaircir	Apportée	Incomplète	Irrecevable	Pas de réponse	Regrettable	Réponse d'attente	Total général
28/01/2022		1	2	1	2	9	1	4	20
A relancer		1		1	2	9			13
En suspend								4	4
Traitée			2				1		3
04/02/2022					2				2
(vide)					2				2
Total général		1	2	1	4	9	1	4	22

Vous pensez avoir répondu à l'ensemble des questions et vous ne ferez pas d'autres commentaires."

Nous prenons note de votre réponse, que nous ne pouvons imaginer être celle d'IMMO de France (puisque'une enquête spécifique sur ce sujet est en cours) et nous mettons en quête de l'interlocuteur en mesure de répondre et d'agir.

Cordialement

Jean-paul Gokelaere & Patrick Venant