



Axentia Enquête de satisfaction 2024

Les résultats et nos axes
d'amélioration

L'enquête de satisfaction

Les chiffres-clés 2024



61%

des établissements
d'Axentia **ont**
répondu à l'enquête
-13 points par rapport à 2023



91%

des gestionnaires
sont **satisfaits de la**
politique générale
de service d'Axentia
- 1 point par rapport à 2023

89

C'est le **Net**
Promoter Score
obtenu par la
Axentia en 2024.



*+70 points par rapport à
2023*



100%

sont satisfaits de
leurs relations avec
leur interlocuteur
technique dédié
+ 1 point par rapport à 2023



66%

sont satisfaits **du**
suivi des sinistres
-33 points par rapport à 2023



Questionnaire sur la politique de service d'Axentia

La qualité de service au cœur du projet d'Axentia

Axentia réalise depuis 2018 une enquête annuelle de satisfaction auprès de ses gestionnaires d'établissement.

Cette enquête contribue à rester au plus près des attentes des gestionnaires et à améliorer continuellement la qualité du service rendu.

Au cours de cette enquête, les gestionnaires peuvent donner leur avis sur différentes thématiques :

- La qualité de réponse d'Axentia aux demandes et suggestions
- Les relations avec l'interlocuteur technique dédié
- Le circuit d'élaboration du plan quinquennal de travaux et le suivi des sinistres
- Le circuit de facturation des établissements
- Les supports d'information
- L'accompagnement sur la transition énergétique.

En 2024, Axentia a recueilli un taux de réponse de 61% et remercie les gestionnaires qui ont participé à cette cinquième enquête.

En 2023, Axentia avait connu une baisse de la satisfaction sur plusieurs thématiques de l'enquête (circuit de validation du Plan Quinquennal de Travaux, accompagnement en matière de transition énergétique notamment). Le contexte inflationniste avait bousculé l'activité des gestionnaires qui avaient exprimé à travers l'enquête le besoin d'un accompagnement plus fort d'Axentia et d'un engagement réexprimé sur les nouvelles problématiques rencontrées (transition énergétique, coût de l'énergie, budgets contraints, etc.).

En 2024, Axentia retrouve des taux de satisfaction semblables aux précédentes enquêtes avec un taux moyen de satisfaction de 91% et 6 thématiques qui présentent un taux moyen de satisfaction supérieur à 95%.

Organisation de comités de pilotage avec certains gestionnaires, création de la Direction de la Transformation et de la Transition énergétique, Axentia a engagé en 2024 de nombreuses actions pour mieux accompagner ses gestionnaires et mettre à leur disposition des outils adaptés à leurs besoins.

Vous trouverez ci-après les résultats de cette enquête et les principaux axes pour lesquels des actions d'amélioration sont ou vont être engagées.



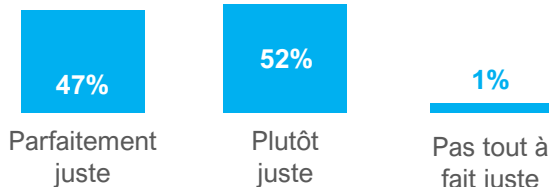
GENERAL

Un taux de satisfaction positif : 91% de satisfaction moyenne

Sur l'ensemble des éléments de sa politique de service (délai de réponse, prise en compte des besoins, gestion technique, sinistres, facturation), **Axentia a obtenu un score moyen de 91% de satisfaction.**

99% des répondants estiment qu'Axentia est un partenaire engagé et de confiance.

« Axentia est un partenaire engagé et de confiance » Trouvez-vous cette affirmation :



GESTION TECHNIQUE PATRIMONIALE

Une gestion patrimoniale efficace et source de satisfaction

100% des répondants s'estiment très satisfaits ou plutôt satisfaits de leurs relations avec leur interlocuteur technique dédié.

Ce score récompense l'engagement quotidien des équipes et la proximité qu'Axentia entend entretenir avec l'ensemble de ses gestionnaires, convaincue qu'un suivi rigoureux et individualisé, notamment pour les travaux de gros entretien et de remplacement de composants, garantit une gestion technique optimale et maîtrisée.

97% des répondants expriment leur satisfaction quant au circuit de validation du Plan Quinquennal de Travaux.

Cette thématique connaît une forte hausse de la satisfaction en 2024 après qu'Axentia ait revu le process d'élaboration et de validation des Plans Quinquennaux de Travaux pour fluidifier les échanges et la validation des programmes de travaux.

Le suivi des sinistres connaît en revanche une baisse de la satisfaction en 2024 avec un taux moyen de satisfaction de 66% (-33 points pour les gestionnaires concernés).

TRAITER LES SINISTRES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

La gestion des sinistres est souvent synonyme de bouleversement de l'activité et de longs délais de traitement du fait de procédures administratives complexes. Pour ces raisons, les gestionnaires expriment une très forte attente sur ce sujet.

La gestion des sinistres par Axentia a été améliorée ces dernières années grâce à la mise en place de procédures et de COPILS réguliers avec notre courtier.

Les dossiers contentieux ont été centralisés au sein du même cabinet d'avocats spécialisés en droit de la construction et en assurance. Le recours à des experts d'assuré, la réalisation d'audits techniques, la contestation plus systématique de la position des assureurs ou encore les actions en référés ont pu allonger les délais. **Toutefois, l'ensemble de ces actions permet la préservation des droits à la fois d'Axentia et de ses gestionnaires et garantit une meilleure indemnisation.**

Enfin, la gestion des sinistres s'accompagne d'une meilleure communication auprès de nos gestionnaires et d'une gestion plus collaborative.

ACCOMPAGNER LES GESTIONNAIRES POUR FAVORISER LEUR TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (Question de l'enquête « Comment qualifiez-vous l'accompagnement d'Axentia en matière de transition énergétique (décret tertiaire, etc.) ?)

Face aux obligations réglementaires et la nécessité économique de maîtriser les consommations énergétiques, Axentia est pleinement mobilisée depuis 2019 pour répondre à ces enjeux, à l'appui d'un pôle environnemental.

Sur cette thématique, face à la multiplication des enjeux et au durcissement des réglementations, les gestionnaires appellent à plus de concret dans les mesures mises en place par Axentia (**51% de satisfaction moyenne 2024**).

En réponse à ces attentes et face aux défis qui s'annoncent, Axentia redouble d'effort en 2024 avec une étape supplémentaire dans sa structuration interne et la création d'une direction de la transformation et de la transition énergétique, renforçant l'action du pôle environnemental.

Par ailleurs, afin d'accompagner au mieux ses gestionnaires, les équipes d'Axentia ont organisé un événement à leur attention en décembre 2024 sur la thématique de la transition énergétique. L'occasion de présenter leur offrir un décryptage des différentes réglementations, les enjeux communs gestionnaires/propriétaires et la stratégie de transition énergétique d'Axentia.



QUITTANCEMENT

Un circuit de facturation fluide

Les gestionnaires expriment leur satisfaction quant au circuit de facturation des établissements (95% de satisfaction moyenne pour les gestionnaires concernés). Sur ce sujet, deux établissements souhaitent plus de détails et d'éléments d'explication sur la facturation.



Communication et supports d'information

Dans le cadre de sa politique de service et en réponse à une demande des gestionnaires d'avoir plus d'échanges avec Axentia, la société avait mis en place en 2022 une newsletter dédiée à ses gestionnaires.

En 2024, cette newsletter change de formule avec des projets et informations plus ciblés dans un format plus court et pertinent.

Sur cette thématique, Axentia obtient un taux de satisfaction de 100% (« Quelle est votre satisfaction des supports d'information utilisés par Axentia (newsletter gestionnaire, rapport d'activité, courrier d'information, site internet, etc.)? »).





L'INTENTION DE RECOMMANDATION DES GESTIONNAIRES

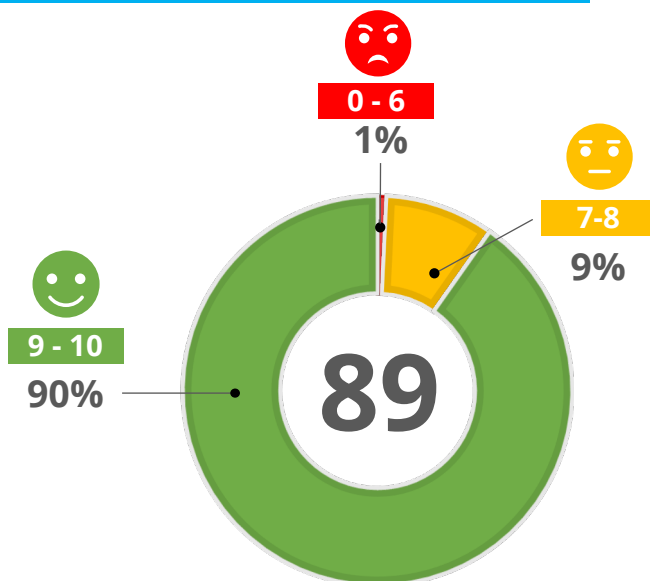
Une satisfaction moyenne très importante à maintenir et pérenniser

Le Net Promoter Score est un indicateur, calculé à partir d'une question très spécifique de l'enquête concernant l'intention de recommandation du répondant (« Quelle est la probabilité que vous recommandiez Axentia à un acteur de votre secteur ? 0 = « pas du tout probable », 10 = « très probable ») ?



S'il est fortement lié à la satisfaction, le NPS n'est toutefois pas un indicateur de "satisfaction". **Sa décomposition et sa progression sont les indicateurs à analyser pour mieux saisir les axes de progression d'une politique de service.**

Répartition des répondants à l'enquête 2023



En 2023, Axentia avait obtenu un NPS de 29. Ce score augmente sensiblement en 2024 (+ 60 points).

- **Le pourcentage de répondants au profil « détracteurs » reste très faible (1 établissement) :** Axentia s'engage à prendre contact avec ce gestionnaire pour échanger sur son insatisfaction.
- Le pourcentage de répondants au profil « Neutre » diminue sensiblement et les gestionnaires qui avaient basculé dans la catégorie « neutre » depuis la catégorie « promoteur » en 2023 sont de retour dans cette catégorie en 2024. au profit de la catégorie « promoteur » ?

Ce constat vient récompenser les efforts et actions entrepris par Axentia en 2024 pour renforcer le partenariat et renouer le lien de confiance avec ses gestionnaires.



CONCLUSION

ET AXES D'AMÉLIORATION



Les conclusions de l'enquête

La satisfaction générale à l'égard de la politique de service d'Axentia connaît globalement une forte hausse en 2024.

Deux items concentrent toutefois une forte insatisfaction : la gestion des sinistres et l'accompagnement à la transition énergétique.

Les principaux enseignements de l'enquête sont les suivants :

- 1) Les gestionnaires continuent **d'apprécier le relationnel et la très forte proximité avec les équipes qui restent les items avec la plus forte satisfaction ;**
- 2) L'accompagnement d'Axentia en matière de transition énergétique, qui avait déjà connu une baisse de la satisfaction gestionnaire en 2023 continue d'être l'item pour **lequel les gestionnaires expriment la plus forte attente ;**
- 3) Certains gestionnaires expriment leur souhait **de plus de réactivité dans les demandes de travaux, et de visibilité sur les délais et les coûts** (notamment avec des référencements nationaux de travaux, des benchmarks des ratios de coûts)
- 4) Un gestionnaire appelle à étendre le périmètre des échanges avec Axentia afin **d'animer un travail de réflexion sur la construction des établissements neufs.**



Nos axes d'amélioration pour 2025

Fort des enseignements de cette enquête, Axentia a décidé de mettre en place les actions suivantes :

1) Lien global avec Axentia

- Dans le cadre de la démarche de société à mission, renforcement et multiplication des moments de rencontre et outils de communication à destination des gestionnaires (COPIL Grand compte, outils de veille, événements gestionnaires, etc.)

2) Gestion technique - Sinistres

- Mise en place d'un outil interne pour renforcer le suivi administratif et financier des dossiers de sinistre
- Réflexions sur le renforcement de la communication à destination des gestionnaires au sujet des sinistres

3) Accompagnement sur la transition énergétique

- Organisation d'événements gestionnaires pour présentation de la démarche générale de transition d'Axentia
- Intégration dans les plans quinquennaux de travaux d'un volet de programmation de travaux énergie carbone (identification des travaux liés au décret tertiaire et à la stratégie de décarbonation)
- Présentation aux gestionnaires tout au long de l'année 2025 des études d'opportunité photovoltaïque (sur une cinquantaine de sites)
- Réalisation des audits décret BACS et présentation des conclusions des études et plans d'action proposés aux gestionnaires sur les 117 sites assujettis
- Réalisation d'études de faisabilité de changement de moyens de chauffage gaz/fioul au cours de l'année 2025 avec présentation aux gestionnaires concernés

4) Gestion locative

- Dans le cadre de la démarche de société à mission, organisation d'une rencontre avec le directeur d'établissement à l'entrée en relation pour expliquer les modalités de la coopération avec Axentia (présentation de la convention de location et de ses annexes, remise du guide du gestionnaire, etc.)