



# Lettre d'information

## Le mot de la Présidente de la SAEM

### Sommaire :

- Le mot de la Présidente
- Nos nouveaux prestataires
- Lancement d'une enquête de satisfaction
- Dépannage d'urgence : gare aux arnaques !



Nicole LAMOTH  
Présidente de la SAEM

Chers locataires de la SAEM Habiter à Yerres,

Après un premier semestre 2019 dédié à la mise en œuvre d'une nouvelle organisation interne de la SAEM Habiter à Yerres, il est temps pour notre organisme de lancer une enquête de satisfaction qui aura pour objectif de recenser vos attentes. Cette enquête sera confiée à l'agence AVISIO, une agence spécialisée dans la réalisation de sondages auprès des organismes de logements sociaux.

J'attends beaucoup des résultats de cette enquête qui nous invitera à réfléchir aux améliorations de la qualité de service à mettre en place, tout en maintenant ce que nos équipes réalisent déjà avec professionnalisme.

Le premier semestre 2019 a également été dédié à la mise en place de nouveaux marchés d'entretien qui nous permettront d'intervenir avec une plus grande efficacité. Je souhaite que nos nouveaux prestataires puissent répondre à nos attentes, avec toujours plus de proximité et de bienveillance vis-à-vis de nos locataires.

Enfin, avec l'arrivée des beaux jours, il est important de rester vigilant quant aux démarchages intempestifs. Soyez prudent et n'hésitez pas à nous contacter en cas de doute. Nos équipes sauront vous conseiller afin d'éviter des déconvenues.

Je profite de cette lettre d'information, pour vous souhaiter d'excellentes vacances d'été.

## Nos nouveaux prestataires

La SAEM Habiter à Yerres a sélectionné de nouveaux prestataires pour effectuer l'entretien de nos résidences.

Chacun des nouveaux prestataires a été sélectionné sur la base de références solides et d'après un cahier des charges préalablement défini par nos soins.

Vous aurez certainement l'occasion de croiser l'un de nos nouveaux prestataires, tous équipés de badges d'identification. Sachez enfin, que seules ces entreprises sont désormais habilitées à intervenir sur notre patrimoine.

### Noms de nos prestataires :

- Lot Electricité : **PRUNEVILLE**
- Lot Plomberie : **NR CLEAN**
- Lot Menuiserie : **NICOLLE**
- Lot Espaces verts : **AUX MAITRES PAYSAGISTES**
- Lot Peinture : **SANCHEZ**
- Lot Sécurité Incendie : **ESSEMES**
- Lot Nettoyage : **EVER CLEAN**

## Lancement de l'enquête de satisfaction

Toute l'équipe de la SAEM est heureuse de pouvoir vous annoncer le lancement de la nouvelle enquête de satisfaction locataire qui se déroulera à partir de juillet pour une durée de trois semaines.

Pour ce faire, nous avons choisi de confier la réalisation de l'enquête à l'entreprise « AVISO Conseil », qui est présente sur le marché des études « Qualité de Service » dans le logement social depuis 1996.

L'enquête sera réalisée sous la forme d'appels téléphoniques effectués depuis la plate-forme d'AVISO (située à Lyon), par une équipe d'enquêteurs formée et encadrée par un superviseur. Afin d'obtenir des résultats fiables, il a été décidé la réalisation de **XXX** enquêtes (soit un taux de sondage de **25 %** de notre patrimoine).

Nous vous remercions pour le temps que vous consacrerez à ces questions si vous recevez l'appel d'AVISO

Il s'agit d'une formidable opportunité pour La SAEM d'identifier les attentes et les sujets de satisfaction et d'insatisfaction de nos locataires. Elle sera donc suivie par la mise en place d'actions afin d'améliorer la qualité de service.



*Aidez-nous à améliorer  
votre quotidien !*

## Dépannage d'urgence : gare aux arnaques !



**60** % des plaintes sur les dépannages d'urgence concernent la serrurerie. Certains professionnels peu scrupuleux n'hésitent pas à vous facturer jusqu'à 2.000 € pour une simple porte

### Les choses à savoir avant d'appeler un dépanneur :

- ◆ Évitez de vous référer aux cartes "numéros utiles" que vous pourrez retrouver dans votre boîte aux lettres, car il s'agit bien souvent de contacts peu fiables.
- ◆ Il est préférable d'appeler avant tout le numéro d'urgence de votre assurance habitation.
- ◆ Il est aussi indispensable de vous informer sur les tarifs proposés par le dépanneur bien avant le début des travaux, au téléphone. Sachez que le prix d'une intervention doit être fixée obligatoirement avant le début des travaux à partir de 150 euros. Prenez bien soin de l'exiger avant le début de l'intervention.
- ◆ Enfin, si vous pensez avoir été arnaqué, n'hésitez pas à porter plainte en vous adressant à la **DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes)** par téléphone au **3939**.