



Lettre d'information

Le mot de la Présidente de la SAEM

Sommaire :

- Le mot de la Présidente
- Les règles de bon voisinage
- Résultat de l'enquête de satisfaction.



Nicole LAMOTH
Présidente de la SAEM

Chers locataires,

Après un été qui je l'espère, vous aura procuré détente et repos malgré la canicule, je vous souhaite une bonne rentrée. J'ai une pensée particulière pour les enfants de nos résidents auxquels je souhaite une très bonne année scolaire.

La rentrée de septembre est aussi le moment de prendre un certain nombre de résolutions. Les miennes sont toutes dirigées vers l'amélioration de la qualité de service auprès de nos locataires.

Pour ce faire, il était indispensable de connaître vos attentes. C'est donc à travers l'enquête téléphonique qui s'est déroulée début juillet, que 163 de nos locataires (sur un total de 185 appels) ont pu nous faire part de leurs remarques.

Vos attentes sont nombreuses et sont autant de défis que les équipes de la SAEM Habiter à Yerres auront à cœur de relever.

La communication, la traçabilité et le suivi des travaux seront les trois chantiers que nous conduirons pour répondre au mieux à vos attentes.

Ainsi, je peux vous annoncer quelques mesures qui seront effectives dès 2020 :

1. Création d'un site internet avec un espace locataire.
2. Renforcement de la traçabilité de vos demandes via un nouveau logiciel.
3. Recrutement d'une personne supplémentaire pour améliorer la relation et la clarté des réponses.

Merci

Les règles de bon voisinage :

Que vous habitiez en résidence individuelle ou collective, il y a un sujet auquel vous n'échappez pas, il concerne le voisinage.

Un voisin, c'est cette personne que l'on croise tous les jours et que l'on peut saluer d'un simple « bonjour » ou d'un « sourire ».

Mais surtout ! Le bon voisin, c'est celui qui trouve le bon équilibre : « ni trop indifférent, ni trop présent ».

Et pour devenir un bon voisin, nous vous proposons de partager quelques conseils pratiques qui vous permettront - à coup sûr - d'apprivoiser votre voisin(e) de palier.

Nos conseils pratiques :

- Dire « **Bonjour** »
- Eviter les « **nuisances sonores** »
- Veiller à la « **propreté des parties communes** »
- Surveiller « **ses animaux domestiques** »
- Ne pas mettre « **la musique à des heures tardives** »
- Informer « **ses visiteurs** »



Résultat de l'enquête de satisfaction



163 locataires interrogés

PAS SATISFAIT
Pas du tout / Peu

SATISFAIT
Assez / Très

Satisfaction Globale

82,8%

Propreté des parties communes
intérieures de l'immeuble

10,6 19,4

41,9

28,1

70,0%

Fonctionnement des équipements

9,3 19,8

46,9

24,1

71,0%

Qualité des interventions

20,8 11,3

47,2

20,8

67,9%

Réactivité des interventions
(délais, rapidité)

21,1 31,6

33,3

14,0

47,4%

Montant du loyer hors charges

8,1 10,0

51,9

30,0

81,9%

Montant des charges

19,5 20,8

39,6

20,1

59,7%

52,8 % des locataires ont fait une demande à la SAEM HABITER A YERRES
au cours des 6 derniers mois



Téléphone
61,6%



Email
17,4%



Agence / Siège
9,3%