



# Lettre d'information

## Le mot de la Présidente de la SAEM

### Sommaire :

- Le mot de la Présidente
- Régularisation des charges
- Réorganisation : renforcer la proximité
- Joyeux Noël !



Nicole LAMOTH  
Présidente de la SAEM

Chers locataires, je sais que l'année a été particulièrement difficile en ces temps de crise sanitaire pour chacun d'entre vous. Il en a été de même pour nos collaborateurs tant sur le plan personnel que sur le plan de la continuité de service.

Nos initiatives nous ont permis de conserver le contact avec une grande majorité d'entre vous, notamment par les nombreux appels téléphoniques que nous avons initiés durant les périodes de confinement. Cependant, malgré nos efforts, certains retards n'ont pas pu être corrigés dans les délais que nous nous étions fixés. La régularisation des charges locatives en est un exemple. Mais j'ai confiance dans nos équipes pour redoubler d'effort et traiter ce sujet en priorité.

Cette période m'a également conduit à impulser un nouveau souffle en matière de gestion de proximité. C'est la raison pour laquelle, j'ai souhaité la création de deux nouveaux postes de gardiens d'immeubles. Mon souhait est de renforcer notre présence et de permettre à nos locataires, de bénéficier d'un service de qualité.

En ces temps de fêtes de fin d'année, n'oublions pas de rester vigilant en respectant les gestes barrières.

Profitez de vos familles et de cette magie qui entoure la trêve de Noël pour donner et recevoir un peu de joie autour de soi !

Je me joins au personnel de la SAEM pour vous souhaiter une excellente fête de Noël !

## Régularisation des charges locatives :



**V**ous êtes nombreux à avoir sollicité nos services afin de connaître la période de régularisation des charges locatives. En principe, la régularisation doit être effectuée une fois par an. Habituellement, nous procédions à la régularisation des charges et à l'envoi à nos locataires du décompte par nature de charges entre juin et septembre de chaque année. Malheureusement, avec le contexte sanitaire et la fermeture administrative de notre agence, nos services accusent un retard important dans le traitement des régularisations. Notre ambition reste de régulariser les charges de l'année 2019 dans les meilleurs délais. Aussi, soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour traiter cette question en priorité.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à contacter notre agence.

## Réorganisation : renforcer la proximité

### Améliorer la qualité de service !

Dès le premier semestre 2021, la SAEM Habiter à Yerres renforcera sa politique de gestion de proximité en recrutant deux gardiens d'immeubles. A cet effet, notre organisme ouvrira deux nouveaux points d'accueil en plus de notre agence. Cette réorganisation permettra d'améliorer la prise en charge des réclamations et le suivi des interventions.

L'ouverture des points d'accueil s'étalera durant l'année 2021 avec la création d'une première loge située à Petite Prairie et qui sera dédiée à l'accueil de nos locataires résidents à Petite Prairie, la Pinède et Villa des Arts. Cette première ouverture sera suivie d'une seconde ouverture dès septembre 2021 pour accueillir l'ensemble de nos locataires. La localisation de cette seconde loge reste à définir mais notre souhait est de l'établir au plus près de vos résidences. Sans doute, à proximité du centre-ville.

Par cette nouvelle politique de proximité, nous espérons renforcer notre écoute et améliorer la qualité de service attendue par nos locataires.

## Joyeux Noel !



Toute l'équipe de  
la SAEM Habiter à  
Yerres vous  
souhaite un  
excellent Noel !

