

DÉCEMBRE 2025

• Le mot de la présidente

Chers locataires,

Être bailleur social, c'est bien plus que gérer des logements : c'est œuvrer chaque jour pour offrir à chacun un cadre de vie sûr, digne et respectueux. C'est pour cela que je souhaitais aborder deux sujets essentiels qui nous concernent tous.

D'abord la question des violences, quelles qu'elles soient. Violences faites aux femmes, aux hommes, aux enfants, mais aussi aux animaux de compagnie : ces réalités existent et ne doivent jamais être banalisées. Je souhaitais rappeler que personne ne doit rester seul face à ces situations. Être victime ou témoin, c'est pouvoir parler, signaler, demander de l'aide. Des dispositifs et des numéros dédiés existent, et mes équipes restent également à votre écoute pour vous orienter si nécessaire. La vigilance, et la solidarité sont l'affaire de tous.

Je tiens également à remercier très sincèrement les locataires ayant participé à l'enquête de satisfaction 2025. Vos retours sont précieux et les résultats sont très encourageants, avec un haut niveau de satisfaction globale et une nette progression depuis 2019. Ils confirment la qualité du cadre de vie et de la relation avec mes équipes, tout en mettant en lumière des attentes légitimes en matière de rénovation et d'équipements, qui guideront nos actions à venir.

En ce mois de décembre, l'ensemble des équipes de la SAEM Habiter à Yerres et moi-même vous souhaitons de très belles fêtes de fin d'année, placées sous le signe de la sérénité, du partage et de la solidarité.

Je vous remercie pour votre confiance.

1 Tous concernés : agir contre les violences

Les violences — qu'elles soient physiques, psychologiques, verbales, économiques ou sexuelles — peuvent toucher tout le monde : femmes, hommes, enfants. Elles concernent aussi les animaux de compagnie, souvent victimes silencieuses. Personne ne doit subir ces situations, et des ressources existent pour se protéger ou protéger les autres.

☛ Si vous êtes victime, parlez en :

- **3919** : Violences faites aux femmes (appel gratuit, anonyme, 24h/24).
- **17 ou 114 par SMS** : En cas de danger immédiat.
- **116 006** : Aide aux victimes, information et accompagnement.

☛ Si vous êtes témoin, vous pouvez agir :

- **17 / 114 par SMS** : Pour signaler une situation de danger.
- **119** - Allô Enfance en danger : Pour signaler une situation inquiétante concernant un enfant.
- **3018** : Cyberviolences ou harcèlement en ligne.

☛ En cas de maltraitance animale :

- **17** : Pour signaler des actes de maltraitance.
- **#AnimalAlert (plateforme en ligne)** : Pour signaler des faits non urgents ou demander conseil.

En parler, c'est déjà agir. Votre vigilance peut protéger une personne vulnérable ou un animal en danger.

N'hésitez pas à solliciter nos équipes si vous avez besoin d'information ou d'orientation.



Nicole LAMOTH
Présidente de la SAEM





Mesdames, Messieurs,

À l'automne 2025, une enquête de satisfaction a été menée auprès des locataires afin de recueillir votre avis sur votre logement, votre cadre de vie et la qualité de nos services. Une majorité d'entre vous a participé à cette enquête et nous vous remercions chaleureusement pour votre engagement.



Les résultats témoignent d'une progression significative de la satisfaction globale, qui atteint 89,2 % de locataires satisfaits, en hausse par rapport à la précédente enquête menée en 2019. Cette satisfaction repose notamment sur la qualité du cadre de vie dans les résidences, jugée positivement par près de trois locataires sur quatre, ainsi que sur la qualité de l'accueil et des échanges avec nos équipes et du traitement des demandes, avec 84 % de satisfaction.

Le logement est également bien évalué, avec 77,5 % de locataires satisfaits, même si vous exprimez des attentes fortes en matière de rénovation et de confort, en particulier pour certains logements plus anciens ou sur les équipements techniques. Ces remarques constituent des axes de travail prioritaires pour les années à venir.



Vos réponses constituent un outil précieux pour améliorer en continu la qualité de service et renforcer notre action au plus près de vos attentes.

Merci pour votre participation et votre confiance.



Les chiffres clés de l'enquête :



- Satisfaction globale : 89,2 % de locataires satisfaits
- Qualité de l'accueil et des échanges : 87,7 %
- Qualité de vie dans le quartier : 92,4 %
- Satisfaction de la résidence / immeuble : 85,4 %
- Satisfaction du logement : 77,5 %
- Propreté des parties communes intérieures : 72,3 %
- Propreté des espaces extérieurs : 82,7 %
- Fonctionnement des équipements communs : 64,9 %
- Information et communication du bailleur : 81,3 %

