

LETTRE D'INFORMATION

Fontainebleau | Avon | Bourron-Marlotte | Recloses | Samois sur Seine

EDITO

**2015 SERA UNE ANNÉE
AU SERVICE
DES LOCATAIRES !** 

Une nouvelle année pour de nouvelles actions. Guidée par les enseignements de l'enquête de satisfaction, la SEM souhaite être plus proche de vos préoccupations et aller plus loin dans l'écoute et l'information.

Mieux comprendre et anticiper les besoins de ses locataires, les accompagner au quotidien pour favoriser une démarche citoyenne, responsabiliser ses équipes, sont autant de défis que la SEM souhaite relever demain. Un autre enjeu est celui de la concertation et de l'information pour être toujours plus proches de vos attentes. La communication sur les travaux prévus pour cette année et celles à venir sera améliorée.

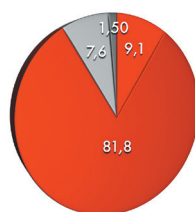
Ainsi, 2015 s'articulera autour de nombreuses réalisations et d'un engagement fort : apporter des solutions opérationnelles en termes de logements et de développement économique sur le Pays de Fontainebleau pour bâtir le territoire de demain.

Frédéric Valletoux
Président de la SEM
Pays de Fontainebleau

1^{ère} ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES :

Un outil privilégié d'amélioration de la qualité de nos services

À partir d'un questionnaire de près de 70 questions, les différents services de la SEM ont été évalués dans le cadre d'un entretien téléphonique d'une dizaine de minutes. Cette enquête a permis de mesurer votre niveau de satisfaction sur la qualité de vie dans les quartiers, les parties communes et les abords des habitations, le logement (fonctionnement et équipement) et la relation clients. MERCI d'avoir répondu présent, votre avis est essentiel pour améliorer nos pratiques et renforcer la qualité des services rendus.

**Plus de 80 % des locataires sont satisfaits
de la SEM
et 91% sont satisfaits de leur logement**

Satisfaction à l'égard du logement

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Pas du tout satisfait

LES PRINCIPAUX POINTS DE SATISFACTION

La satisfaction des locataires de la SEM est un gage de la qualité de nos services et de notre mandataire, les Foyers de Seine-et-Marne. 78 % des locataires recommanderait les logements de la SEM à un membre de leur famille ou un ami.

> **Un accueil et des contacts de qualité** : 84,7 % de satisfaction pour l'accueil lors d'un contact avec la SEM et 74,6 % des sondés sont satisfaits de l'information et la communication.

> **Des parties communes bien entretenues** : 85,3 % de satisfaction pour la propreté générale des parties communes et 94,1 % sont satisfaits du fonctionnement des équipements des parties communes.

De plus, 77,6 % des locataires se déclarent satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier et 92,6 % sont satisfaits de la sécurité. Les services de vos villes et de la Communauté de communes de Fontainebleau, partenaires de la SEM, partagent aussi la responsabilité de la qualité de service (ramassage des ordures, éclairages, sécurité,...).

LES PISTES D'AMÉLIORATION

> **Le traitement des demandes et réclamations** : sur les 22 % de locataires interrogés ayant fait une demande ou une réclamation technique au bailleur, 76,9 % des locataires se disent insatisfaits du traitement et bien que 100 % des demandes relatives aux troubles de voisinage donnent satisfaction, le taux est de 50 % pour les demandes administratives.

> **Le stationnement et l'isolation** : 56,7 % des locataires se disent globalement satisfaits du stationnement et 32,8 % des locataires de la Butte Montceau souhaitent également que l'isolation thermique soit améliorée. Ces deux thèmes seront mis en chantiers prioritairement par la SEM.

Réalisée sur un échantillon représentatif de 68 locataires d'Avon et de Fontainebleau (selon la répartition réelle des locataires entre les deux communes), l'enquête a été menée par téléphone du 10 avril au 31 mai 2014 par un organisme indépendant mandaté par les Foyers de Seine-et-Marne et la SEM, INIT Marketing.

EN BREF

Chaque année vous recevez dans vos boîtes aux lettres la régularisation annuelle des charges locatives. Si vous avez des interrogations vous pouvez faire suivre vos demandes auprès des Foyers de Seine-et-Marne au 01.78.49.40.00.

NOUVEAUX LOGEMENTS EN LOCATION

> Depuis septembre 2014, quatre nouveaux logements sont loués rue Aristide Briand.

> À partir du mois d'avril 2015, six nouveaux logements du T1 au T3, seront ouverts à la location en centre-ville de Fontainebleau - 88 rue Grande.

RENOUVELLEMENT DU MANDAT DE GESTION : LE PARTENARIAT RECONDUIT AVEC LES FOYERS DE SEINE-ET-MARNE

Depuis quatre ans les Foyers de Seine-et-Marne gèrent les locations pour le compte de la SEM.

Après quelques débuts difficiles dus notamment à l'arrivée de ce nouveau gestionnaire, les Foyers de Seine-et-Marne ont prouvé leur capacité à répondre aux attentes des locataires de la SEM.

Cette synergie entre les deux structures permet aujourd'hui d'assurer un suivi locatif personnalisé assuré par FSM, accompagné d'un suivi de maintenance technique et d'entretien assuré par la SEM.

Le contrat vient d'être renouvelé pour trois ans.

CONTACTS UTILES ☎

Gardien de la Butte Montceau
Mr Préaudat / 06.71.63.15.90.
SEM Pays de Fontainebleau
Standard / 01.64.70.10.80

LES TRAVAUX DES AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS DE LA BUTTE MONTCEAU



En 2011, une concertation sur les parkings avait été lancée avec les 260 locataires de la Butte Montceau. Des réunions ont eu lieu pour trouver ensemble, le meilleur compromis entre l'augmentation des places de parking et la conservation des arbres et voies piétonnes.

Depuis un an, la SEM prépare ce programme de rénovation des extérieurs. Il vient dans la continuité des investissements engagés sur la Butte avec notamment l'importante opération de maintenance réalisée entre 2004 et 2006 qui avait permis de remettre à niveau les logements et les communs des immeubles.

Il intègre la rénovation de la couche de roulement, l'éclairage public et celui des allées ainsi que la numérotation des places et leur affectation par logement, sur la base du plan d'origine. Certains arbres sur les parkings, dont les racines se sont développées en surface, seront désouchés.

Ces travaux vont se dérouler sur une période de quatre mois entre le printemps et l'automne 2015. Un phasage des travaux notamment pendant les phases sensibles de réfection des stationnements sera présenté aux riverains afin de gêner le moins possible les usagers.

CHANTIERS ET NOUVEAUX PROJETS

COMPLEXE LES HALLES DE VILLARS



Débuté en juin dernier, le complexe des Halles de Villars ouvrira à la rentrée 2015. Cet ensemble de plus de 5000 m² dédié aux loisirs, au cinéma et à la détente est composé de 6 salles de cinéma, d'une plaine de jeux INDOOR avec une patinoire synthétique, de 2 espaces de restauration et de 250 places de stationnement gratuites. Le site sera ouvert 7j/7.

Les Halles de Villars sont la première étape d'un vaste programme de renouvellement urbain qui va se dérouler sur le quartier sud de Fontainebleau dans les années à venir.