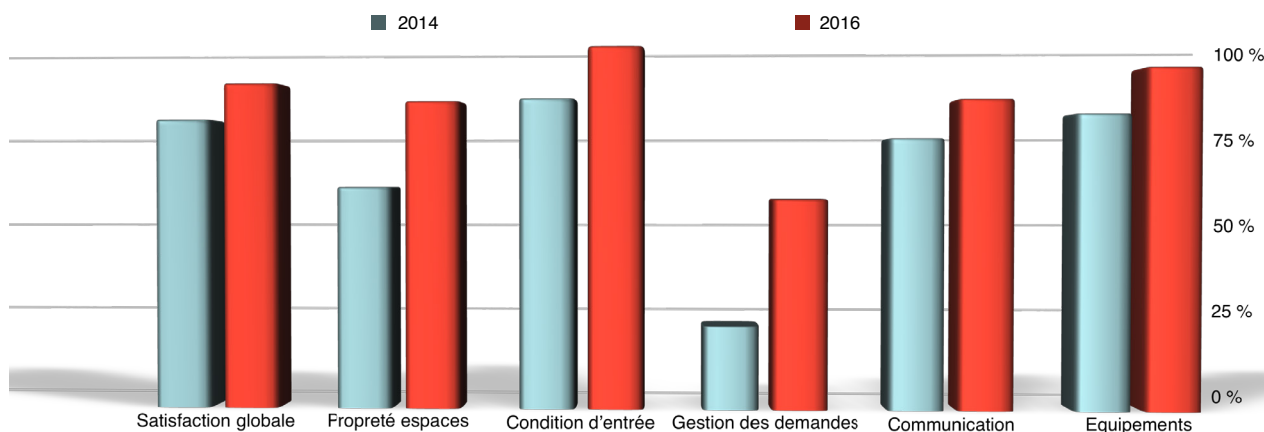


Communiqué de presse

2^{ÈME} ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES : PLUS DE 90 % DES LOCATAIRES SONT SATISFAITS DE LA SEM (+ 10 POINTS) ET 86% RECOMMANDERAIENT LA SEM À UN PROCHE (+ 8 POINTS)



La SEM Pays de Fontainebleau a réalisé sa deuxième enquête de satisfaction client, avec un double objectif : renforcer sa relation avec ses locataires et s'inscrire dans une démarche d'amélioration et d'efficacité de ses services. Des résultats très positifs qui récompensent le travail de proximité et de qualité mené au quotidien.

Réalisée sur un échantillon représentatif de 100 locataires d'Avon et de Fontainebleau (selon la répartition réelle des locataires entre les deux communes), l'enquête a été menée par téléphone du 2 au 12 novembre 2016 par un organisme indépendant mandaté par la SEM, INIT Marketing. À partir d'un formulaire 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 le 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 client.

LES PRINCIPAUX POINTS DE SATISFACTION

> **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 et ce pourcentage monte à 92,6% en ce qui concerne les supports de communication.

Pour preuve également de la bonne communication de l'organisme, la SEM a repris depuis juillet 2016 la gestion en direct de ses locataires et plus de 90% étaient déjà au courant. Ils considèrent également à 33% que cette gestion est meilleure.

> **Le cadre de vie** : le pourcentage de locataires satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier reste stable (75%) et on note une réelle satisfaction sur la question du stationnement qui recueille 75,3% de satisfaction contre 56,7% en 2014 et 92,6 % sont satisfaits de la sécurité. Rappelons que la SEM du Pays de Fontainebleau a investi 700 000 euros pour la rénovation des parkings et des extérieurs de la Butte Montceau. La SEM associe à cette reconnaissance le travail des services des villes et de la Communauté de communes du Pays de Fontainebleau qui partagent aussi la responsabilité de la qualité de service (ramassage des ordures, tri sélectif, éclairages, sécurité,...).

> Des parties communes de mieux en mieux entretenues : on note cette année 83,8 % de satisfaction pour la propreté générale des parties communes. La propreté des espaces extérieurs satisfait les locataires à 85% contre 63,1% en 2014.

> Les conditions d'entrée dans les logements : 100% des locataires sont satisfaits de leur conditions d'entrée contre 85,7% en 2014. La propreté du logement ainsi que la remise en état (travaux) sont des éléments incourtoinables de la qualité de service que la SEM souhaite maintenir.

LES PISTES D'AMÉLIORATION

> Le traitement des demandes et réclamations : sur les 19 % de locataires interrogés ayant fait une demande ou une réclamation technique au bailleur, seuls 57,9% se disent satisfaits. Un taux qui est en réelle évolution par rapport à 2014 (+ 34 points) mais qui reste pour la SEM une priorité d'action à améliorer.

> Le traitements des troubles de voisinage : Par rapport à 2014, on constate que plus de demandes concernant les troubles de voisinage ont été déposées (45% contre 13% en 2014). Attentive au mieux vivre ensemble, la SEM portera une attention particulière à ce sujet.

> L'isolation des logements à la Butte Montceau : 53% des locataires de la Butte Montceau souhaitent une amélioration de l'isolation. La SEM engage régulièrement des travaux d'entretien et de rénovation conséquents pour améliorer la qualité des logements (ventilation, canalisation,...). Les efforts se poursuivent et la SEM souhaite que les locataires voient très vite des changements significatifs.

FRÉDÉRIC VALLETOUX - PRÉSIDENT DE LA SEM PAYS DE FONTAINEBLEAU

« Nous ne pouvons que nous féliciter de cette amélioration de la satisfaction de nos locataires. En effet, de nombreux efforts ont été opérés pour y parvenir. Cette enquête a le mérite de mettre en lumière le chemin parcouru mais aussi le travail à accomplir. Ces différents sujets constituent pour la SEM de nouvelles priorités et de nouvelles voies d'actions.

La SEM se mobilise sur des objectifs d'amélioration exigeants tant sur le plan de l'action que de l'information. Nous souhaitons renforcer nos pratiques pour améliorer la qualité de nos services et pour que le cadre de vie et les conditions de logement sur le territoire de la Communauté de communes du Pays de Fontainebleau restent exemplaires. »