



BULLETIN D'INFORMATION A DESTINATION DES LOCATAIRES NUMERO 9 – 28 MARS 2018



QUALIBAIL: des engagements respectés !

Dans le cadre de sa démarche de qualité de service qui concerne les 2.674 logements familiaux de la Société, SEINE HABITAT se doit de tenir un certain nombre de statistiques lui permettant de vérifier que les engagements qu'il prend auprès de vous sont tenus. Vous trouverez ci-dessous les résultats de l'année 2017.

Lors de la demande de logement

- ✓ 98% des dossiers déposés dans nos bureaux ont fait l'objet d'un accusé réception dans les 8 jours
- ✓ 100% des dossiers qui ont été présentés en commission d'attribution ont fait l'objet d'un entretien préalable de découverte
- ✓ 100% des dossiers présentés en commission d'attribution ont fait l'objet d'un courrier dans les 3 jours

Lors de la relocation

- ✓ 94% des logements reloués ont fait l'objet d'un constat sécurité
- ✓ 100% des logements reloués ont fait l'objet d'un contrôle propreté ; 88% de ces contrôles étaient conformes
- ✓ 100% des cylindres de serrure de logements et garages reloués ont, si besoin, été remplacés
- ✓ 100% des nouveaux entrants ont reçu le livret du locataire et l'éco guide
- ✓ 100% ont reçu une aide de Seine Habitat pour la constitution de leur demande d'APL

Lors des demandes d'intervention techniques

- ✓ 99% des rendez-vous avec les entreprises ont été convenus avec le locataire
- ✓ 99% des interventions ont été réalisées par des entreprises agréées et traitées dans les délais imposés par Qualibail
- ✓ 92% des réclamations écrites ont fait l'objet d'un accusé réception dans les 8 jours

En cas d'urgence technique

- ✓ 100% des appels en dehors de nos heures d'ouverture concernant des urgences techniques ont été pris en charge par notre service d'astreinte. **Rappel du numéro d'astreinte: 0820 120 000**

Concernant le nettoyage des parties communes

- ✓ Les fréquences de nettoyage des parties communes et abords de nos immeubles sont affichées dans tous les halls d'entrée
- ✓ 100% de nos résidences ont été visitées au moins une fois dans l'année pour en contrôler la propreté. 98% de ces contrôles étaient conformes à notre standard propreté.

Concernant les demandes de mutation

- ✓ Dans 97% des cas, le gardien a pris contact dans les 20 jours suivant la réception de la demande pour convenir d'un rendez-vous avec le locataire

Lors des départs

- ✓ 100% des visites conseils proposées et réalisées ont été chiffrées
- ✓ 29% des demandes de réduction de préavis (inférieur au délai contractuel) ont pu être satisfaites

Vous souhaitez contacter les **administrateurs** qui vous représentent au sein du Conseil d'Administration de Seine Habitat, connaître les **coordonnées locales des associations nationales** représentatives des locataires ou celles du **Médiateur Consommation**.

Vous connecter sur <http://www.seine-habitat.fr/informations-locataires>



RESULTAT DES ENQUÊTES ENTRANTS 2017

Les **392 ménages** (mutations comprises) qui ont pris possession d'un logement chez Seine Habitat en 2017 ont tous été destinataires, trois mois après leur entrée dans les lieux, d'une enquête de satisfaction. 90 d'entre eux, soit environ 23%, y ont répondu.

1- LA MISE A DISPOSITION DU LOGEMENT

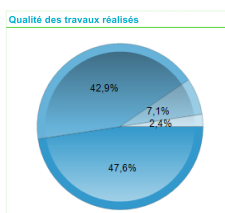


➔ Plus de **98%** des locataires sont satisfaits du délai de mise à disposition du logement ; **97%** confirment que le logement correspond à leurs attentes initiales et 100% sont satisfaits des documents d'information qui leur sont remis à l'entrée dans les lieux.

2- LE LOGEMENT

⚠ 75% des locataires sont satisfaits de la **propreté du logement à l'entrée dans les lieux**. Ce taux s'étire de seulement 71% pour la cuisine à 78% pour les sanitaires. Les efforts doivent donc être poursuivis dans ce domaine.

⚠ 81% des locataires sont globalement satisfaits du **fonctionnement des équipements du logement**, taux s'étirant de **seulement 72%** pour la plomberie/robinetterie, **81%** pour les fenêtres à plus de 93% pour l'électricité.



➔ Lorsque des travaux ont été programmés à l'entrée dans les lieux, soit dans plus d'un cas sur deux, plus de **90%** des locataires sont satisfaits du résultat.

➔ La satisfaction concernant le **délai d'intervention de l'entreprise** s'établit à 81% et la **propreté après travaux** à près de 90%.

3- LES PARTIES COMMUNES

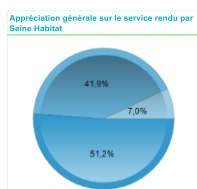
➔ Plus de **93%** des locataires continuent d'être satisfaits de la **propreté des parties communes** confirmant ainsi les résultats déjà très positifs des années précédentes. Ce taux moyen monte jusqu'à 97% pour les halls d'entrée. Il est de 90% pour les locaux poubelles et 93% pour les ascenseurs.

➔ **87%** des locataires sont satisfaits du **fonctionnement des équipements en parties communes**, taux s'étirant néanmoins de 80% pour les fermetures/ contrôles d'accès à plus de 97% pour l'éclairage (83% pour les portails et 88% pour les ascenseurs)

4- LE CONTACT AVEC LA SOCIÉTÉ

➔ Près de **93%** des locataires sont satisfaits de **l'écoute et de la compréhension des demandes adressées à la Société** ainsi que sur **la facilité à joindre le bon interlocuteur**, taux s'élevant à 97% quand il s'agit de la facilité à joindre l'organisme.

5- L'APPRECIATION GENERALE SUR LA SOCIÉTÉ



➔ **93%** des locataires ayant répondu à l'enquête ont une **appréciation générale positive sur le service rendu par la Société**