

# Communiqué de presse

 **1<sup>ère</sup> ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES :  
PLUS DE 80 % DES LOCATAIRES SONT SATISFAITS DE LA SEM  
ET 91% SONT SATISFAITS DE LEUR LOGEMENT**

**La SEM Pays de Fontainebleau a lancé, en partenariat avec son mandataire Les Foyers de Seine-et-Marne, sa première 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.**

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.

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 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.
- > **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 des villes et de la Communauté de communes du Pays de Fontainebleau, partenaires de la SEM, partagent aussi la responsabilité de la qualité de service (ramassage des ordures, éclairages, sécurité,...).
- > **78 % des locataires** recommanderait les logements de la SEM à un membre de leur famille ou un ami.

## 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, 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.

### **FRÉDÉRIC VALLETOUX - PRÉSIDENT DE LA SEM PAYS DE FONTAINEBLEAU**

*« Ces différents sujets constituent pour la SEM de nouvelles priorités et de nouvelles voies d'actions et les travaux relatifs au stationnement et à l'isolation seront mis en chantiers prioritairement par la SEM : la rénovation des stationnements est programmée cette année. L'isolation, aujourd'hui à l'étude, fera l'objet d'un programme d'ampleur sur 5 ans.*

*En 2015, 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 notre qualité de service et les conditions de logement sur le territoire de la Communauté de communes du Pays de Fontainebleau. »*

## À PROPOS DE LA SEM PAYS DE FONTAINEBLEAU

Constituée en 1962 pour assurer la construction de 1000 logements à la Butte Montceau sur la commune d'Avon, la Société d'Economie Mixte (SEM) du Pays de Fontainebleau (anciennement Butte Montceau) a aujourd'hui 50 ans d'existence.

La SEM du Pays de Fontainebleau est une société anonyme qui apporte des solutions opérationnelles en termes de logements intermédiaires et de développement économique sur le territoire du Pays de Fontainebleau au travers d'opérations de construction, de réhabilitation et d'aménagement. Partenaire du développement local, la SEM invente et construit le territoire de demain.

## CHIFFRES CLÉS

- 295 LOGEMENTS (DONT 28 LOGEMENTS CONVENTIONNÉS)
- CAPITAL 2 M€
- CHIFFRE D'AFFAIRE 2,2 M€
- INVESTISSEMENT EN TRAVAUX D'ENTRETIEN ANNUEL 300 000€
- 11 ACTIONNAIRES
- 14 ADMINISTRATEURS
- 4 COMMUNES MEMBRES
- 8 AGENTS

Contact presse : Zaga Conseils  
Aude Vurcke – presse@zagaconseils.com – 06 15 74 33 01