

LETTRE d'informations

CHERS LOCATAIRES

SAIEM
de Meaux

ENQUÊTE DE SATISFACTION :
PARCE QUE VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE...



LE MOT DU PRÉSIDENT



Madame, Monsieur,

Sur proposition du Maire de Meaux et après validation par le Conseil d'Administration de la SAIEM. J'ai pris mes fonctions de Président Directeur Général de la SAIEM depuis septembre 2015.

Meldois depuis toujours, Maire-Adjoint délégué à l'Urbanisme, à l'Habitat, à la Rénovation Urbaine, à la Mobilité et aux Transports. Par ailleurs, administrateur au sein de différents organismes de logements sociaux de Seine et Marne. Aussi, je veux mettre ce mandat à votre service, avec le soutien des équipes de la SAIEM.

Proximité, écoute et disponibilité, voici la feuille de route que j'ai fixé.

Proximité : en nous appuyant aussi bien sur l'équipe de l'agence que sur les gardiens ou les gestionnaires d'immeubles, nous serons au plus près de nos locataires.

Ecoute : je suis disponible pour échanger avec vous, avec un seul objectif : améliorer la qualité de service que nous vous devons.

Disponibilité : avec le nouveau plan de communication que nous allons développer à partir de 2017. Cette nouvelle lettre en est la première illustration.

Enfin, je profite de l'occasion pour vous adresser mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Bien à vous

Artur-Jorge BRAS,
Président Directeur Général



Toute l'équipe de la SAIEM est heureuse de pouvoir vous annoncer le lancement de la nouvelle enquête de satisfaction locataire qui se déroulera à partir de mi-février pour une durée de trois semaines.

Pour ce faire, nous avons choisi de confier la réalisation de l'enquête à l'entreprise « AVISO Conseil » qui est présente sur le marché des études « Qualité de Service » dans le logement social depuis 1996. L'enquête sera réalisée sous la forme d'appels téléphoniques effectués depuis la plate-forme d'AVISO (située à Lyon), par une

équipe d'enquêteurs formée et encadrée par un superviseur. Afin d'obtenir des résultats fiables, il a été décidé la réalisation de 250 enquêtes (soit un taux de sondage de 25 % de notre patrimoine).

Il s'agit d'une formidable opportunité pour La SAIEM d'identifier les attentes et les sujets de satisfaction et d'insatisfaction de ses locataires. Elle sera donc suivie par la mise en place d'actions visant à améliorer la qualité de service. Enfin, elle nous permettra également de conforter nos points positifs.

Nous vous remercions pour le temps que vous consacrerez à ces questions si vous recevez l'appel d'AVISO !



#01
JANV
2017

Agence de Meaux
2, Square Cherubini
77100 Meaux
☎ 01 64 33 26 13

CRÉATION DU SITE WEB : PREMIER PAS DANS L'ÈRE DU NUMÉRIQUE !



L'année sera marquée par l'entrée dans l'ère du numérique pour la SAIEM qui se dotera d'un site internet durant le premier semestre 2017. La création d'un site internet est une étape incontournable dans la stratégie de notre entreprise dans

PAS D'AUGMENTATION DES LOYERS !

En raison de l'absence d'inflation en France, le Conseil d'Administration a validé la proposition faite par Monsieur Artur Jorge Bras, Président de la SAIEM de Meaux, de ne pas appliquer d'augmentation des loyers et ceci pour la deuxième année consécutive.

Compte tenu de la conjoncture actuelle et des difficultés que rencontrent un certain nombre de nos locataires, Monsieur Artur Jorge Bras a vivement souhaité l'application de cette mesure conformément aux engagements pris en matière de maintien du pouvoir d'achat de nos locataires. Précisons, que l'effort d'investissement sera néanmoins maintenu afin que la qualité du lieu de résidence de nos locataires soit assurée.

la mesure où internet est devenu un véritable outil de communication et d'échanges. C'est pourquoi il s'agira d'une première étape qui nous l'espérons sera suivie par une seconde et qui sera consacrée au développement de l'interface locataire. Par le biais du numérique, il s'agira donc de renforcer notre politique de proximité et de qualité de service en proposant à nos locataires un accès à toutes les informations relatives à leur compte locataire à partir d'un simple accès à internet !

ECOLIFE : EXPLICATIONS...



Dans le cadre d'une action visant à réduire votre consommation d'énergie, la SAIEM s'est associée à l'organisme ECOLIFE qui procédera dès mars prochain à la distribution d'un kitLed .

Le KitLed est comme son nom l'indique, un kit composé d'ampoules LED E27, de 8 Watts (Classe A+) d'une durée de vie supérieur à 15 000 heures. Par cette distribution, nous espérons faire profiter l'ensemble de nos locataires à une action d'économie d'énergie. En effet, les LED E27 sont réputées pour générer une consommation de 80 % inférieure à celle des ampoules classiques !

Précisons que cette opération sera totalement gratuite pour nos locataires !

Concernant ECOLIFE, il est important de dire qu'il s'agit d'un organisme délégataire du Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable.

UN PLAN STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE POUR MIEUX VOUS SERVIR



2017 sera belle et bien une année ambitieuse pour la SAIEM qui en plus du lancement d'un certain nombre de projets, élaborera son Plan Stratégique du Patrimoine !

La première question qui se pose est la suivante : Pourquoi développer un plan stratégique de patrimoine ? Parce qu'un PSP est une démarche dont l'objet débouche sur l'élaboration d'un document dégagant des options stratégiques claires pour les cinq années à venir quant aux différentes évolutions possibles en matière d'investissements, d'attractivité mais aussi d'occupation sociale.



La dimension stratégique du plan signifie qu'il doit permettre la coordination d'actions successives (politique d'entretien et de grosses réparations, une politique de gestion...) visant à rendre un meilleur service aux habitants.