

Semiv et Vous

Lettre d'informations



www.semiv.fr

janvier 2017 - n°17

Dossier



édito

Avec toute l'équipe de la SEMIV, nous vous souhaitons une belle et heureuse année 2017, qu'elle vous apporte joie, réussite et excellente santé.

Les résultats de l'enquête témoignent de votre satisfaction, vous êtes 87 % à être satisfaits des conditions de votre logement.

Votre retour nous guide vers de nouvelles pistes de travail, nous sommes conscients des efforts à poursuivre.

En 2017, la SEMIV s'engage à ne pas augmenter les loyers. La SEMIV s'inscrit dans sa 3^{ème} année de stabilité des loyers.

Je vous invite à découvrir votre nouvelle lettre d'informations. Bonne lecture et

Bonne Année 2017

Frédéric AGUILERA,
Président-Directeur général

Résultats de l'enquête de satisfaction



87 %
des locataires
satisfaits

SEMIV
Habitat & Aménagement



Les bailleurs sociaux auvergnats se sont regroupés pour mesurer la qualité de leurs services.

Vous avez été nombreux à répondre à l'enquête triennale de satisfaction. Nous vous livrons les résultats dans ce numéro.

Merci de nous aider à améliorer votre quotidien.

Toujours plus proche de ses locataires


SEMIV
Habitat & Aménagement

Des locataires satisfaits !

Merci aux 363 locataires de la SEMIV qui ont répondu à l'enquête de satisfaction. Cette étude s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des services et des prestations, que nous vous rendons. L'enquête met en évidence un très bon niveau de satisfaction globale déjà observé en 2013, plaçant la SEMIV dans les bailleurs auvergnats les mieux notés.

88 % d'entre vous recommanderaient la SEMIV à un de vos proches.

Ces résultats nous encouragent à poursuivre notre plan d'actions pour vous satisfaire.

Résultats



VOTRE LOGEMENT

Vous vous sentez bien dans votre logement, les équipements, la production d'eau chaude, les menuiseries...sont de qualité.

Si dans les logements collectifs vous êtes satisfaits à 93 % par le chauffage, les locataires en résidences individuelles ne le sont qu'à 48 %. La SEMIV s'engage à en étudier les causes.

Moyenne régionale 85%

89%



PROPRETE DES PARTIES COMMUNES

Vous appréciez la propreté des lieux. Le personnel s'attache à une qualité d'entretien. Vous êtes 79 % à être satisfaits de la propreté des parties communes (hall d'entrée, ascenseur, locaux communs, espaces extérieurs). La moitié des locataires insatisfaits dénonce le comportement incivil de certains habitants.

Moyenne régionale 75%

79%



L'EQUIPEMENT DE VOTRE IMMEUBLE

Vous êtes à 83 % satisfaits du fonctionnement des équipements de votre immeuble (ascenseur et éclairage).

L'enquête témoigne des efforts à fournir pour améliorer les contrôles d'accès. Les équipes de la SEMIV se mobilisent sur cette thématique.

Moyenne régionale 85%

83%



LA QUALITÉ DE VIE DANS VOTRE QUARTIER

Vous êtes satisfaits à 76 % de l'ambiance générale, de la tranquillité, du niveau des équipements et de services autour de votre lieu de résidence. La propreté et l'entretien sont pour 83 % des locataires essentiels à la qualité de vie.

Moyenne régionale 77%

76%



LES PANNES ET INTERVENTIONS TECHNIQUES

77 % des locataires sont satisfaits du traitement des demandes techniques. En 2016, 49 % d'entre vous ont sollicité la SEMIV pour une intervention dans leur logement. Vous évaluez à 81 % la satisfaction relative à la qualité des travaux mais déplorez à 24 % le délai d'intervention.

Moyenne régionale 73%

77%

363

locataires interrogés sur les 967 logements possédés par la SEMIV. Echantillon représentatif du patrimoine et de la population selon la sectorisation, le type de logement, la taille des résidences et l'ancienneté du locataire.

Top 3

de la satisfaction des locataires de la SEMIV
Résidence Les Ailes : 90 %
Résidence Jean Maïple : 89 %
Résidence Les Tilleuls : 89 %

11

organismes en Auvergne représentant un parc de 53 990 logements. 9 459 questionnaires administrés au total.

90 %



LES SERVICES DE LA SEMIV

Les informations administratives et pratiques sont satisfaisantes pour la grande majorité d'entre vous, avec un retour de satisfaction de 98%. 93% sont satisfaits des conditions d'entrée dans leur logement.

Vous êtes 16 % en attente de conseils supplémentaires quant à l'utilisation des équipements du logement. Nous devons donc travailler sur ce point.

Vous êtes 70 % à avoir accès à Internet, la SEMIV étudie le développement de plus d'informations et de services en ligne.

98%

Moyenne régionale 93%

LES RELATIONS AVEC LA SEMIV

Vous nous témoignez une importante satisfaction relative à l'amabilité de l'équipe de la SEMIV (90%).

Si la qualité de nos échanges sont satisfaisants pour 74 % d'entre vous, des efforts sont encore à faire sur la rapidité des réponses à vous apporter et le traitement du problème signalé.

90%

Moyenne régionale 87%



Engagement qualité SEMIV

En réponse aux éléments d'insatisfaction, la SEMIV s'engage à poursuivre ses efforts et définit d'ores et déjà, 3 axes de travail qui concernent :

1- Les Réclamations :

Optimiser la gestion de vos réclamations : prise en charge, délais, suivi.

2- L'habitat et votre cadre de vie :

- Plan « Propreté » sur quelques résidences
- Optimiser les contrats d'entretien
- Améliorer les contrôles d'accès
- Etudier les spécificités de chauffage pour les résidences individuelles.

3- La transmission d'information

(affichage hall, envoi de sms pour le suivi des travaux, services en ligne).

Informez sur les usages de fonctionnement des équipements dans le logement et dans l'immeuble, améliorer l'information sur les charges du locataire.

Portrait de locataire

Eric Moral, locataire à la Résidence Le Saint-Amand est passionné de photos, il signe pour 2017, la photo de la carte de vœux.

Eric Moral est photographe autodidacte, déjà auteur de plusieurs expositions dans la région. Quelque soit le sujet, son regard s'intéresse avant



tout à la magie des choses. La photo est pour lui, plus qu'une passion, c'est une raison d'être et de vivre. Photographe de paysages, de reportages, de portraits, mais aussi de mariages il peut être contacté via internet :

ericmoral.wordpress.com



L'Etat vient de publier une brochure destinée à identifier les responsables des entretiens et des réparations dans votre logement. Elle est à votre disposition à la SEMIV, rue Jean Jaurès ou au bureau des Ailes.

Les travaux, c'est parti !



Résidence Les Tilleuls

Rénovation des façades, des cages d'escalier et de certaines étanchéités

Budget des travaux : 300 578,43 € HT



Résidence Le Saint-Amand

Amélioration thermique de 40 logements

Budget des travaux : 279 262,91 € HT



Résidences Hibiscus et Abélia

Rénovation des façades, des coursives et de certaines étanchéités

Budget des travaux : 196 616,70 € HT

www.semiv.fr

Société d'Economie Mixte Immobilière de Vichy

Siège social - 22 rue Jean Jaurès - BP 2535 - 03205 Vichy cedex

Tel : 04.70.30.57.40 - Fax : 04.70.96.35.62 - accueil@semiv.fr

Ouvert du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30 et le vendredi de 9h à 12h.

Bureau des Ailes - Centre commercial Allée des Ailes - 03200 Vichy

Tel : 04.70.98.51.80 - Fax : 04.70.96.36.87

Pour mieux satisfaire ses locataires, la SEMIV double ses horaires d'ouverture aux Ailes

Nouveaux horaires Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

