



## édito

Ce début d'année 2014 s'accompagne des résultats de l'enquête de satisfaction, pour laquelle 375 locataires ont été associés. Votre précieuse contribution nous permet de poursuivre notre démarche « Qualité SEMIV ».

Vous êtes plus de 87 % à être satisfaits de nos prestations, résultat qui pourrait nous contenter et nous conforter dans notre approche ; pour autant, l'enquête est un outil qui nous invite à l'amélioration de la qualité de services.

Elle nous permet une lecture et une analyse des points de faiblesses révélés par ses résultats, conduisant notre démarche vers l'apport de nouvelles solutions.

L'équipe de la SEMIV et moi-même plaçons l'année 2014 au service de l'amélioration de votre cadre de vie et de la qualité de nos services, pour améliorer encore votre satisfaction.

*Le Président-directeur général  
de la SEMIV*

# RÉSULTATS

## de l'enquête de satisfaction 87,2 % des locataires SEMIV satisfaits

Outil de mesure, l'enquête nous permet d'évaluer votre satisfaction et nous fait progresser dans la connaissance de vos besoins, pour mieux vous satisfaire.

Vous avez été nombreux à accepter de répondre à l'enquête de satisfaction réalisée à l'automne 2013. Nous tenons à vous remercier pour votre disponibilité et votre sincérité dans les réponses apportées. Cette évaluation, qui s'inscrit dans le cadre d'une démarche qualité permanente, vise à améliorer notre offre de services et de prestations.

L'enquête met en évidence un niveau de satisfaction élevé puisque que la SEMIV reçoit la plus forte performance de satisfaction globale en Région Auvergne, avec 87,2 %.



Engagement Satisfaction  
**SEMIV**



enquête



# Etude de satisfaction triennale

pilotée par l'Association Régionale Auvergne de l'Union Sociale pour l'Habitat auprès de 11 organismes représentant un parc de 60 046 logements, 8354 questionnaires administrés au total. L'enquête a été réalisée par le Cabinet AVISO Conseil de Lyon du 23 septembre au 11 octobre 2013 auprès de 375 locataires SEMIV. Taux de participation : 76%

dossier

## 86,7% d'entre vous êtes satisfaits de votre logement

des équipements, des menuiseries extérieures... Pour autant, vous êtes 25,9% à déclarer être peu satisfaits du chauffage car vous avez trop froid et vous trouvez que sa mise en route est trop tardive.



### Démarche qualité SEMIV

Des robinets thermostatiques récemment posés au Ailes vous permettront de réguler la température de votre logement automatiquement. Le chauffage se coupe lorsque la température ambiante est suffisante et se rallume dès que la température baisse.

## Satisfaits à 88,8% de votre relation avec la SEMIV

Lorsque vous contactez la SEMIV vous êtes 88,8 % à être satisfaits de la qualité de l'accueil.

Depuis de 1<sup>er</sup> janvier 2013, 27,7% des locataires ont effectué une demande à la SEMIV. Les motifs des sollicitations sont divers : intervention dans le logement, dans les parties communes, pour les troubles de voisinages.

Malgré une importante satisfaction liée à l'amabilité de vos interlocuteurs, vous êtes 38% à déplorer une réponse trop tardive de la SEMIV.

## Les parties communes

74,8% apprécie la propreté des parties communes. Vous êtes 56% à déplorer le comportement de certains habitants. 33,2% trouvent que la propreté des espaces extérieurs est insuffisante.

### Démarche qualité SEMIV

L'enquête témoigne des efforts à fournir pour améliorer la propreté des espaces extérieurs et des abords des immeubles.

## Pannes / dégradations

28,3% des locataires ont constaté des pannes ou des dégradations dans leur immeuble.

77,6% êtes satisfaits des interventions effectuées par la SEMIV.



## Satisfaits à 86,7% des équipements de votre immeuble

comme l'éclairage des parties communes (82,7%), l'ascenseur (76,6%) et l'interphone (74,5%).

## 88,9% d'entre vous êtes satisfaits des services de la SEMIV

A votre arrivée, vous avez été très satisfaits des conditions d'entrée et des informations qui vous ont été délivrées.



### Démarche qualité SEMIV

Des progrès sont cependant à apporter par la SEMIV puisque vous n'êtes que 72,2% à être satisfaits de la propreté de votre logement lors de votre arrivée.

## Information

Les supports d'informations mis en place par la SEMIV (supports papiers, affichage, site internet [www.semiv.fr](http://www.semiv.fr)) emportent vos suffrages à **89,7%**. Mais peu d'entre vous se sont déjà connectés au site internet (**19,2%**).

Son contenu, sa clarté, sa qualité d'information et sa simplicité d'utilisation satisfont les web-semivers à **98,4%**.

Ces derniers nous disent même vouloir réaliser des démarches en ligne, formuler des demandes (administratives ou techniques), recevoir des informations, consulter leur compte locataire, payer leur loyer en ligne, télécharger leur avis d'échéance.

### Démarche qualité SEMIV

Nous étudierons en 2014 la mise en œuvre de ces solutions dématérialisées, pour répondre à cette demande.

Vous nous confirmez votre confiance, car **86,9%** d'entre vous recommanderait la SEMIV à un proche qui cherche un logement.

## Satisfaits à 70% de la qualité de vie dans votre quartier

**34,7%** des locataires envisageraient de déménager pour changer d'environnement ou de taille de logement. Prenez contact avec nous, nous vous proposerons un logement plus adapté à la taille de votre famille et à vos revenus.

Si la SEMIV vous propose l'acquisition de votre logement vous êtes **21,5%** à être intéressés. La SEMIV peut répondre à votre demande d'acquisition lorsque votre logement à plus de 10 ans. N'hésitez pas à nous contacter.



## Devenez propriétaire

Le Conseil d'Administration de la SEMIV a donné une suite favorable aux souhaits formulés par les locataires des Etelles, désireux d'acquérir leur pavillon.

Les 19 pavillons, situés sur la Commune de Cruzier le Neuf au lieu-dit « Les Etelles » sont en vente.

Les 18 logements occupés sont proposés à la vente aux locataires qui les habitent aujourd'hui. L'unique logement vacant est proposé à l'ensemble des locataires de la SEMIV, qui sont prioritaires pendant deux mois pour acheter ce pavillon à un tarif préférentiel.

Un Pavillon de type F3 de 70 m<sup>2</sup> avec garage et terrain à 74 550.00 € (au lieu de 85 200.00 €).



### Si vous êtes intéressés :

Merci de nous adresser votre demande d'acquisition par courrier à l'adresse suivante :

**SEMIV- 22 Rue Jean Jaurès  
03200 VICHY**

# Rencontre avec l'équipe du centre social René Barjavel



Le Centre social René Barjavel est un lieu d'animation sociale, éducative, culturelle et sportive, ouvert à toutes les générations. Lieu de rencontres et d'échanges, il favorise le développement de liens sociaux.

« Le Centre social permet aux habitants de s'exprimer et de s'impliquer dans différents projets ». Nelly Mercier, sa directrice, invite les habitants des Ailes et alentours : « Les services et les activités proposés par le Centre Social s'adressent aux habitants du Quartier des Ailes, mais aussi à ceux qui habitent du Pont Boutiron au Stade d'Aragon, et sur une partie des Quartiers Bartins, Jeanne d'Arc et Beauséjour ».

Les activités et les services proposés sont variés et développés pour tous les âges. Les enfants, les jeunes, les adultes et les familles trouvent au Centre Social une écoute, un soutien et un accompagnement.

En 2014, Nelly Mercier et son équipe nous confient vouloir renforcer la participation des habitants, développer l'offre d'activités pour tous les publics et favoriser l'animation culturelle.



## Simplifiez-vous le loyer optez pour le prélèvement automatique

A la SEMIV, vous pouvez régler votre loyer à terme échu, c'est à dire à la fin du mois d'occupation (par exemple vous avez jusqu'au 05 février pour régler le loyer de janvier). Vous pouvez payer par carte bancaire, chèque ou espèce.

La SEMIV vous propose une solution simple, gratuite et sans risque d'oubli : Le prélèvement automatique.

Nous vous proposons 2 dates de prélèvement : le 8 ou le 15 de chaque mois, c'est vous qui décidez !

### Pour bénéficier de ce mode de paiement sécurisé :

Il suffit de nous apporter un RIB puis de venir signer l'imprimé d'autorisation de prélèvement automatique. Vous pouvez à tout moment suspendre l'exécution du prélèvement en contactant la SEMIV (avant la fin du mois pour le loyer en cours).

Découvrez toute l'actualité, les nouveaux projets et nos dernières offres sur notre site : [www.semiv.fr](http://www.semiv.fr)

#### Siège social

22 rue Jean-Jaurès - BP 2535 - 03205 Vichy cedex  
Tél. : 04 70 30 57 40 - Fax : 04 70 96 35 62  
[accueil@semiv.fr](mailto:accueil@semiv.fr)

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

#### Bureau des Ailes

Centre commercial des Ailes - Allée des Ailes  
03200 Vichy  
Tél. : 04 70 98 51 80 - Fax : 04 70 96 36 87

Du lundi au vendredi, ouvert au public de 8h à 12h  
et sur rendez-vous de 13h30 à 17h

