

Contactez

vos Agences

par mail



Afin de faciliter vos démarches, l'Office vous offre la possibilité de contacter directement votre Agence par mail.

Voici les adresses :

- contact.dugny@seinesaintdenishabitat.fr
- contact.stains@seinesaintdenishabitat.fr
- contact.neuillysurmarne@seinesaintdenishabitat.fr
- contact.lacourneuve@seinesaintdenishabitat.fr
- contact.bobigny@seinesaintdenishabitat.fr
- contact.presaintgervais@seinesaintdenishabitat.fr
- contact.romainville@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Pour adresser un courrier à l'Office :

➤ Agence de Bobigny

5, impasse Jean-François Lemaître
93000 Bobigny
Tél. : 01 48 30 95 38
contact.bobigny@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Agence du Pré Saint-Gervais

18, rue Anatole-France
93310 Le Pré Saint-Gervais
Tél. : 01 48 10 36 50
contact.presaintgervais@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Agence de Stains

1 bis, rue Alphonse-de-Lamartine
93240 Stains
Tél. : 01 49 71 22 00
contact.stains@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Agence de Dugny

4, rue Louise-Michel
93440 Dugny
Tél. : 01 48 37 86 11
contact.dugny@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Agence de La Courneuve

24, avenue du Général Leclerc
93120 La Courneuve
Tél. : 01 48 29 52 06
contact.lacourneuve@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Agence de Neuilly-sur-Marne

2, place François-Mitterrand
93330 Neuilly-sur-Marne
Tél. : 01 48 12 11 80
contact.neuillysurmarne@seinesaintdenishabitat.fr

➤ Agence de Romainville

2 - 8, rue de la Fraternité
93230 Romainville
Tél. : 01 49 15 58 00
contact.romainville@seinesaintdenishabitat.fr

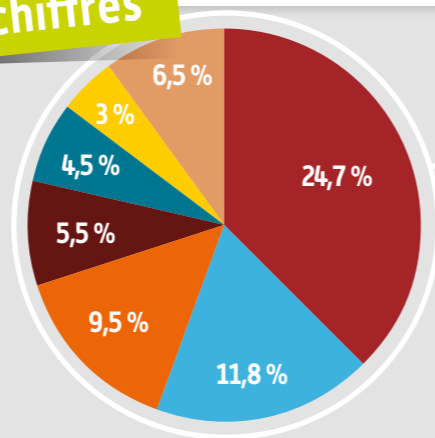


Traitement des réclamations

Les réclamations

■ Plomberie ■ Menuiserie-vitrierie ■ Accès immeuble/logement/serrurerie ■ Chauffage individuel ■ Chauffage collectif ■ Eau chaude individuelle ■ Électricité

en chiffres



Afin d'améliorer la satisfaction de nos locataires, l'Office a mis en place un logiciel de traitement des réclamations.

En 2016 :

29 706 réclamations ont été enregistrées,

soit **1,26** par logement, environ **571** par semaine,

dont **99 %** sont des réclamations techniques.

79 % sont enregistrées par nos Points d'accueil.

65,5 % des réclamations créées en 2016 ont été clôturées (17 071) en moins de 30 jours

et **39 %** des réclamations en moins de 10 jours.

Des problèmes complexes, un sinistre, occasionnent parfois des délais anormaux. L'Office travaille à les réduire.



Améliorer sans cesse la qualité de service

👉 Votre réclamation est-elle bien enregistrée ?

Lorsque vous déposez une réclamation, un accusé réception vous est remis ou envoyé.

Si vous déposez une réclamation par téléphone, par courrier, par Internet, un accusé réception par sms vous est aussi envoyé.

👉 Une entreprise doit intervenir dans votre logement ?

Si la réclamation nécessite qu'une entreprise intervienne, vous recevrez un sms sur votre téléphone mobile pour vous prévenir qu'une entreprise prendra contact avec vous.

👉 Une coupure d'eau, de gaz ? Un rendez-vous avec un technicien ?

L'Office vous préviendra par sms des éventuels problèmes techniques que votre cité rencontre ou vous confirmera la date et l'heure de votre rendez-vous.

👉 Déposer une réclamation en ligne

L'extranet locataire, accessible depuis notre site seinesaintdenishabitat.fr avec votre identifiant et votre mot de passe, vous permet déjà de payer en ligne et de modifier vos coordonnées.

Vous pourrez dorénavant déposer une réclamation. Celle-ci sera directement enregistrée dans notre logiciel de gestion des réclamations.

👉 Visualisez en ligne l'état d'avancement de vos réclamations

Depuis l'extranet locataire, visualisez où en est le traitement de votre réclamation.

Lors de la clôture de la réclamation, vous recevez un email avec un questionnaire en ligne à compléter. Renseignez-le afin de nous aider à améliorer notre qualité de service.

À chaque étape, votre gardien, votre Point d'accueil et votre Agence sont à votre disposition pour vous accompagner.



Pensez à mettre à jour vos coordonnées téléphoniques auprès de votre Point d'accueil.

Êtes-vous satisfait de l'intervention ?