

## QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

### Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs

#### Procédures de réclamations

*Faites-vous clairement connaître aux consommateurs le moyen d'accéder aux services après-vente et assistance ainsi qu'aux mécanismes de règlement des litiges et des réparations ?*

Oui. Le Groupe SNI a mis en place pour l'ensemble de son offre des centres d'appels internalisés (Montpellier, Dijon, Nantes) pour offrir un service d'assistance de qualité. Le personnel de proximité (gardiens et cadres de proximité) gère directement la qualité du service des demandes recensées par le centre d'appels (200 000 demandes environ).

*Offrez-vous une assistance adaptée et efficace ainsi que des systèmes de conseil ?*

Oui. L'assistance a pour entrée les centres d'appels, mais l'ensemble repose sur une gestion de proximité importante.

*Comment traitez-vous les réclamations et améliorez vous ces pratiques en réponse aux réclamations ?*

Nous avons créé des centres d'appels internes aptes à répondre à une majorité de demandes directement sinon, le personnel de proximité prend en charge les demandes techniques locales.

#### Indicateurs :

Une enquête est réalisée chaque année auprès de plusieurs milliers de nos clients.

Taux de satisfaction : 75 %

Indicateur assistance : Nombre de réclamations techniques traitées sous 8 jours, sous 1 mois. 85 % et 90 %

*Faites-vous appel à d'autres mécanismes de règlement des litiges et à des mécanismes de résolution des conflits et de réparation reposant sur des normes nationales ou internationales, n'occasionnant aucun frais ou un minimum de frais pour les consommateurs et ne demandant pas à ces derniers de renoncer à leurs droits d'user de voies de recours ?*

Non.

*Prenez-vous des mesures destinées à éviter les réclamations en proposant aux consommateurs, y compris ceux qui ont acquis les produits par vente à distance, l'option de retour des produits dans un délai spécifié ou d'autres solutions adaptées ?*

Retour de produits : Non adapté à l'offre du Groupe (location).

Il reste néanmoins que marginalement le Groupe vend des produits à ses clients (logements) avec un accompagnement qui va bien au-delà de la réglementation en place :

- Prix préférentiel,
- rachat du logement pour les premières années si le client a un problème financier,
- engagement de la présence du Groupe dans la nouvelle copropriété,
- travaux effectués avant vente et suivi de la bonne marche des copropriétés (enquête).

*Proposez-vous une maintenance et des réparations à un prix raisonnable et à des endroits accessibles et facilite l'accès aux informations concernant la disponibilité escomptée des pièces détachées pour les produits ?*

Non adapté au produit.

La maintenance est bien sûr de la responsabilité du propriétaire. Des informations sont données aux locataires en amont et pendant les travaux (affichage halls, plaquettes) tant pour les clients que pour les collectivités présentes sur les patrimoines du Groupe. Il s'agit d'un engagement "Qualité" du Groupe.

### **Les garanties**

*Le cas échéant, offrez-vous des garanties qui vont au-delà des périodes garanties par la loi et sont adaptées à la durée de vie prévue du produit ?*

Oui, dans le cas des ventes (cf. supra).

### **Accès aux services essentiels**

**Continuité de service** : *Ne pas interrompre la fourniture de services essentiels pour non-paiement sans donner au consommateur ou groupe de consommateurs la possibilité de trouver des délais raisonnables pour procéder au paiement; n'ait pas recours à l'interruption collective des services qui pénalise tous les consommateurs sans tenir compte des paiements effectués;*

Non concerné.

Les divers services essentiels présentés sont en France bien sûr couverts par notre offre. Il reste que des ruptures peuvent exister, mais ponctuellement (pannes, réparations) et la continuité des services est assurée.

**Tarifs d'aide** : *Proposer, lors de l'établissement des prix et des charges, si cela est autorisé, un tarif qui permettra d'apporter une aide aux populations en difficulté.*

Il existe des accompagnements sociaux mais pas directement de gestion pour l'eau, Electricité, Gaz, pris en charge par d'autres acteurs (Villes, EdF, Suez ...).

Le Groupe est tenu de respecter les lois très encadrantes des expulsions qui représentent une sorte de service essentiel. Des aides sont apportées aux clients en difficulté (aides sur quittance).

**Transparence de l'information** : *Agir de manière transparente, en fournissant des informations relatives à la fixation des prix et des charges.*

Oui, des documents sont fournis chaque année à l'ensemble des clients (dans le cadre des régularisations des charges annuelles) ainsi qu'aux représentants élus des clients.

L'organisation des clients du service logement est réalisée au travers d'amicales, associations avec l'appui du Groupe (frais des élus représentants les clients pris en charge, aide financière aux associations). Leur information est réalisée au travers de conseil de concertation.

**Egalité de traitement** : *Elargir sa couverture et fournir la même qualité et le même niveau de service à tous les groupes de consommateurs, sans aucune discrimination. Gérer de manière équitable toute coupure ou interruption de l'alimentation, en évitant toute discrimination vis-à-vis de tout groupe de consommateurs.*

Oui. Nous veillons à ne pratiquer ni tolérer aucune forme de discrimination vis-à-vis d'un groupe de consommateurs quel qu'il soit.

**Qualité de la distribution** : *Entretenir et mettre à jour ses systèmes afin de prévenir toute interruption du service.*

Oui. Le logement social est très réglementé en France. Le Groupe applique les textes de loi très précis et qui s'imposent à ce secteur économique.