

Contact

Le bulletin des Résidents de
Meaux Habitat

édito



TOUJOURS PROGRESSER ET RÉPONDRE À VOS ATTENTES

L'amélioration du service rendu est au cœur de nos enjeux. Cette volonté se traduit par des actes concrets. Parce que ce que votre avis compte, chaque année Meaux Habitat vous adresse une enquête de satisfaction.

Je tiens tout d'abord à vous remercier du temps que vous consacrez pour répondre à notre questionnaire.

Vos réponses sont nécessaires pour l'amélioration de votre quotidien avec la prise en compte des dimensions sociales et humaines que vous méritez.

Vous découvrirez, en page 2 et 3, les résultats de l'année 2011. Certes, des problèmes subsistent et l'Office doit encore progresser mais sachez que les équipes de Meaux Habitat mettent tout en œuvre pour les résoudre et répondre à vos différents besoins.

En 2012, comme vous le savez, l'Office fêtera ses 80 ans et je tenais à partager cet événement avec vous. C'est pourquoi récemment, je vous ai adressé un courrier vous permettant de réserver gratuitement l'ouvrage retraçant l'histoire de Meaux Habitat. Pour certains d'entre vous sa lecture laissera place aux souvenirs, pour d'autres cela se traduira par la découverte du passé de l'Office, mais pour tous, ce récit permettra de découvrir l'évolution du logement social et plus largement celle des quartiers urbains à Meaux. Ainsi courant décembre, vous recevrez votre livre.

Je souhaite à chacun d'entre vous une très bonne lecture,

Jean François Parigi
Président de Meaux Habitat

Le relogement des résidences Auvergne et Artois L'Office à l'écoute de ses résidents

Récemment l'avenant n°3 à la convention ANRU a été signé, permettant ainsi de financer la démolition/reconstruction des tours Auvergne et Artois. La 1^{ère} étape de ce projet est bien évidemment le relogement des habitants des deux résidences qui comptabilisent 338 logements.

Au 31 décembre 2011, 330 foyers nécessitaient un relogement.
Au 15 octobre 2012, 100 familles ont pu d'ores et déjà prétendre à un nouveau logement répondant à leurs attentes et à leurs besoins.

330 locataires à reloger c'est une gestion importante et parfois compliquée de nos logements.

En effet, il faut avant tout satisfaire nos résidents et trouver un appartement qui convienne parfaitement à leurs attentes.

Pour les locataires de la Résidence Artois qui n'ont pas encore été reçu par l'Office, n'hésitez pas à contacter le service commercialisation au :01 60 23 37 38 de 14h à 17h30.



**Résultats de l'enquête
de satisfaction 2011**

▶ page 2 & 3

**Pannes d'ascenseurs :
avez les bons réflexes**

▶ page 3

**Conseils pratiques :
Propreté et ordures
ménagères**

▶ page 4



"aménageons ensemble un avenir à taille humaine"

Parce que votre avis compte Les résultats de l'enquête de satisfaction 2011

Depuis 2005, Meaux Habitat adresse à chaque locataire une enquête de satisfaction.

Améliorer votre confort, votre cadre de vie et votre sécurité au quotidien, l'Office y travaille chaque jour et tente de vous apporter des services de qualité adaptés à vos besoins.

27% d'entre vous ont répondu à l'enquête de satisfaction en 2011. Tout d'abord, merci à vous de prendre le temps de répondre à nos questions car c'est avec vous que nous composons un meilleur cadre de vie. Cette enquête est importante et répond à un double objectif : mesurer votre perception sur les services rendus par l'Office et définir les axes d'amélioration concrets correspondant à vos attentes.

Votre satisfaction en quelques chiffres

80,43% d'entre vous êtes globalement satisfaits des relations entretenues avec Meaux Habitat

Vous appréciez particulièrement la qualité de l'accueil physique qui vous est fait par nos équipes :

86,97% au siège

84,39% en agence

87,33% pour le gardien



Des actions d'améliorations souhaitées

Votre logement

74,23% d'entre vous êtes globalement satisfaits de votre logement

- 55,17% concernant l'isolation de votre logement par rapport aux bruits extérieurs
- 44,77% concernant l'isolation de votre logement par rapport à vos voisins
- 65,58% concernant le chauffage de votre appartement

Afin de vous offrir une meilleure qualité de vie au sein de votre logement, l'Office doit veiller à s'améliorer davantage. Les résultats de l'audit énergétique, lancé en 2011, actuellement à l'étude, nous permettront d'établir un planning de travaux précis et d'engager des actions correctives qui amélioreront considérablement votre confort. Bien évidemment nous ne manquerons pas de vous tenir informés sur les travaux qui seront programmés.

Concernant le chauffage, cette année, Meaux Habitat vous a sollicités pour recenser les dysfonctionnements se produisant dans vos logements afin qu'ils soient résolus avant la remise en route du chauffage (radiateurs, robinets, volants...). Au-delà de ces travaux, une campagne de travaux prioritaires a été réalisée dans les sous stations. Ainsi, des pompes de chauffage, des armoires électriques, des régulateurs, des pompes de puisard ont été contrôlés ou remplacés. Par ailleurs des améliorations ont été apportées aux installations par la mise en place d'adoucisseurs d'eau, de pots à boue, de pompes doseuses et des pots d'injection. Ces nouveaux équipements sont destinés à améliorer au fil du temps la circulation de l'eau dans le circuit de chauffage et rendre celui-ci plus performant. L'ensemble de ces interventions a pour objectif d'améliorer votre confort et votre satisfaction.

82,80% des locataires recommanderaient Meaux Habitat à un ami !

Vos réclamations

60,84% d'entre vous êtes globalement satisfaits des délais de réponse concernant vos réclamations techniques

61,00% d'entre vous êtes globalement satisfaits des prestations des entreprises mandatées par l'Office

Afin d'être encore plus réactif face à vos réclamations, Meaux Habitat s'est doté d'un logiciel lui permettant de regrouper et de mieux suivre l'état d'avancement de vos réclamations. Un gain de temps et une nouvelle organisation qui amélioreront sans aucun doute le processus actuel.

Votre sécurité

70,97% d'entre vous se sentent en sécurité à l'endroit où ils habitent

En 2010, Meaux Habitat a équipé son patrimoine situé sur le quartier A de Beauval et sur les résidences Camargue et Chambord du quartier C de Beauval, de 25 caméras de vidéo-protection permettant ainsi la sécurisation des accès, la surveillance des rassemblements devant les halls, des espaces communs et des aires de stationnement.

En 2011 ce dispositif est largement soutenu par les résidents et **83,40%** d'entre vous êtes favorables à la vidéo protection sur le patrimoine de Meaux Habitat.

Des actions que vous avez appréciées et que Meaux Habitat doit maintenir

61,00% d'entre vous êtes globalement satisfaits de la propreté des parties communes

68,90% d'entre vous êtes globalement satisfaits du nettoyage des parties communes

En 2010, Meaux Habitat a attribué un nouveau marché de prestation de ménage, le cahier des charges de ce dernier a été élaboré en concertation avec les amicales de locataires. Les résultats de l'enquête de satisfaction 2011 démontrent que ces prestations vous conviennent et répondent à vos besoins. Néanmoins, le nettoyage et la propreté restent une de nos priorités, et cela ne peut se faire sans la vigilance de tous, en s'inscrivant dans une attitude citoyenne pour le maintien de la propreté dans les espaces communs.



Pannes d'ascenseurs : ayez les bons réflexes !



Afin d'améliorer votre confort et votre sécurité, l'Office a mis en place une procédure de contrôle des délais d'interventions de l'ascensoriste liée aux dysfonctionnements de vos ascenseurs.

Ainsi, Meaux Habitat vous indique les différentes étapes à suivre :

Si vous êtes bloqué dans l'ascenseur :

- Ne paniquez pas et gardez votre calme
- Appuyer sur le bouton d'alarme situé dans l'ascenseur jusqu'à obtenir votre interlocuteur
 - Le centre de permanence vous répondra rapidement. Il veillera à ce que votre ascensoriste intervienne bien dans un délai maximum de 45 minutes

Sauf cas de force majeure, ne prenez pas directement contact avec les pompiers !

En intervenant, les pompiers peuvent endommager les portes des ascenseurs, ce qui vous prive d'ascenseur le temps des réparations ; de plus, le déplacement des pompiers peut vous être directement facturé.

Enfin, n'appellez jamais Otis Line car vous court-circuiteriez le dispositif mis en place par Meaux Habitat pour vous assurer qu'un service de qualité vous est bien rendu.

Enfin, si vous constatez une panne ou un dysfonctionnement alors que vous êtes à l'extérieur de l'ascenseur :

- Prenez contact avec votre gardien, c'est à lui de déclencher le dépannage, son n° d'appel est affiché en permanence dans votre immeuble.
- En dehors des horaires du gardien uniquement, contactez la centrale d'appels dont le n° est affiché dans l'immeuble
Tél : 01 60 01 60 01

Propreté et ordures ménagères C'est l'affaire de tous...

La vie en communauté passe par le respect de certaines règles, notamment le maintien de la propreté du lieu de vie. Conserver un environnement agréable dans les parties communes, comme aux abords des immeubles, c'est l'affaire de tous. Chacun doit veiller à ne pas déposer ses détritrus n'importe où, ni à accumuler dans les sous-sols, dans les parties communes ou sur les balcons des objets encombrants. Bien évidemment, il convient également de ne pas laisser les animaux faire leurs besoins n'importe où.

Le saviez-vous ?

Jeter ses ordures par les fenêtres à Paris était monnaie courante au Moyen-âge ; la collecte des déchets n'existait pas. Les maraîchers, les chiffonniers ou encore les cochons s'en chargeaient. En effet, il aura fallu attendre la seconde moitié du XIXe siècle pour que cesse cette mauvaise habitude qui rendait l'atmosphère de la ville insupportable. L'intervention du "tout à l'égout" par le



Eugène Poubelle

Baron Haussmann permit dans un premier temps de régler le problème de déchets liquides. Le Préfet Eugène Poubelle ordonna, quant à lui, dans son arrêté du 24 novembre 1883, que les déchets ménagers soient évacués dans trois boîtes métalliques munies de couvercle : l'une pour les matières biodégradables, la deuxième pour le verre et la faïence et la troisième pour les chiffons et papiers. Le Préfet laissera d'ailleurs son nom à ces fameuses boîtes ! A la fin du XIXe siècle, Jean-Baptiste André Godin invente "la trappe à balayures", l'ancêtre du vide-ordures. Le mouvement hygiéniste impulsé par Pasteur viendra parachever ce tournant. Chiffonniers et artisans collectaient les déchets qu'ils pouvaient ensuite recycler.

Des services d'éboueurs équipés de bennes ont été progressivement mis en place dans les villes, d'abord à cheval, puis en automobile

Aujourd'hui il est loin le temps où l'on criait "gare l'eau ! Gare dessous !" avant d'expédier ses ordures par la fenêtre que des animaux errants s'empres-saient de "recycler".

Pourtant, qui n'a jamais déploré la présence de détritrus au bas de sa résidence ; qui n'a jamais marché dans une déjection canine ; ou encore vu quelqu'un jeter son mégot de cigarette par le balcon ? Ce sont pourtant des situations bien réelles dans certains immeubles.

Ce que fait Meaux Habitat

Régulièrement l'Office procède à des rappels à l'ordre. Les équipes de proximité peuvent ainsi adresser un courrier au locataire responsable de la saleté ou même le convoquer. S'il n'est pas clairement identifié des affichages sont apposés dans les halls afin de rappeler aux résidents que la propreté est essentielle pour des raisons d'hygiène mais aussi de sécurité : un déchet laissé dans un escalier peut être à l'origine d'une chute ; et chez une personne âgée les conséquences peuvent être graves.

Votre gardien participe activement au maintien de la propreté dans les parties communes. Il n'hésite pas à faire une remarque à un locataire "pris sur le fait" et contrôle l'entreprise chargée du nettoyage. En effet, ces contrôles permettent d'évaluer la qualité du nettoyage de l'entreprise chargée de l'entretien des parties communes.

Enfin, sachez que le nettoyage des parties communes de votre résidence fait partie des dépenses récupérables



après des locataires. Le montant annuel du nettoyage de votre résidence est indiqué, chaque année, sur votre décompte individuel de régularisation de charges.

A noter :

Pensez à placer vos tapis à l'intérieur de votre logement lors du passage de l'entreprise chargée du nettoyage des couloirs de votre résidence. Savez-vous qu'un agent d'entretien nettoie en moyenne un parc de 150 logements ?

Soulever et déplacer une centaine de tapis lors du nettoyage des sols, c'est du temps qui pourrait être consacré à une autre mission de nettoyage.

NB : Pour connaître les jours de passage de l'entreprise consultez le planning de nettoyage affiché dans le hall de votre immeuble.

Contact

Numéro 6 [juillet/août/septembre 2012]

Le Bulletin trimestriel des Résidents de Meaux Habitat est édité par
Meaux Habitat / Service communication - Bld des Cosmonautes 77100 Meaux / Tél : 01 60 23 37 43
Directeur de la Publication : Jean-François Parigi - Rédaction : Claire Girault
Conception/Mise en page : Agence PCOM•PRESSE (77 Meaux)
Photos : © Phovoir - DR© - Imprimé à 6000 exemplaires par Graphic 77 (77 Meaux)
Dépôt légal : à parution