

Contact

Le bulletin des Résidents de
Meaux Habitat

édito



DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS...

Depuis de nombreuses années, Meaux Habitat a pour priorité l'amélioration de la qualité de vie de ses résidents. Cela passe par une organisation sur le terrain qui permet, à chacun d'entre vous, de bénéficier de la présence d'un gardien pouvant répondre à vos questions. Cette proximité est d'ailleurs très appréciée, en effet, 79% trouvent que l'emploi d'un gardien dans leur immeuble est important.

Depuis 2005, Meaux Habitat vous adresse une enquête de satisfaction. Tout d'abord, merci à ceux qui ont pris le soin d'y répondre. Elle permet de mesurer bien sûr votre satisfaction mais aussi d'évaluer les actions déjà menées et d'en planifier de nouvelles correspondant à vos attentes. En page centrale de cette édition, vous découvrirez les résultats de l'enquête de satisfaction 2012 et dorénavant, ceux-ci sont à votre disposition dans leur intégralité sur le site internet de l'Office :

www.meaux-habitat.fr.

Ces résultats sont encourageants et confortent l'Office dans sa volonté de renforcer l'offre de service et d'en améliorer davantage la qualité. Les équipes de Meaux Habitat et moi-même veillons tout particulièrement à entretenir avec vous des liens privilégiés et à être toujours plus réactifs face à vos différentes demandes.

Je vous souhaite une bonne lecture

Jean François Parigi
Président de Meaux Habitat

Vente du patrimoine

Afin de concentrer pleinement son action sur Meaux et sur son agglomération, mais aussi pour faciliter la gestion de son patrimoine, l'Office prévoit la vente de ses logements implantés sur les communes de : Dammartin-en-Goële, Le Mesnil-Amelot, Monthyon, Othis, Saint-Souplets, Thieux, Villeneuve-sous-Dammartin, May-en-Multien, Vendrest, Congis-sur-

Thérouanne, Saint-Ouen-sur-Morin et Lattilly soit au total : 304 logements et 7 locaux commerciaux.

Cette cession se fera au profit de l'OPH77 un autre bailleur social et devrait intervenir début 2014. Cela permettra également à l'Office d'engager davantage de travaux d'entretien et d'amélioration sur son patrimoine.



Manifestez-vous !

Vous êtes locataires d'un logement de type F2 des résidences Buffon, Bazin, Aldebaran, About, Adam de la Halle, Aubigné, Aicard ou Amyot et vous souhaitez déménager pour une autre typologie de logement sur une commune de l'agglomération de Meaux ou sur les tours du quartier de Beauval, manifestez-vous !

En effet, votre type de logement actuel peut éventuellement intéresser les locataires en étape de relogement des résidences Auvergne et Artois.

N'hésitez pas à contacter le service commercialisation au 01 60 23 37 38 de 9h à 12h30 du lundi au vendredi.



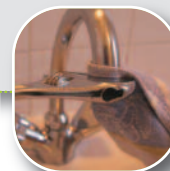
Résultats de l'enquête de satisfaction 2012

▶ page 2 & 3



Point travaux

▶ page 3



Conseils pratiques : Entretien des mousseurs de vos robinets

▶ page 4



Opérations de fin d'année

▶ page 4



"aménageons ensemble un avenir à taille humaine"

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2012

Parce que votre avis compte

Chaque jour, l'Office s'efforce d'apporter des services de qualité adaptés au besoin des locataires. C'est pourquoi, afin de mettre en place des axes d'amélioration concrets correspondant aux attentes de ses résidents, Meaux Habitat adresse, depuis 2005, à l'ensemble des locataires, une enquête de satisfaction. Celle-ci permet également à l'Office de mesurer la perception des locataires sur les services rendus par l'Office.

Votre satisfaction en quelques chiffres

Vous êtes **81%** à être globalement satisfaits de Meaux Habitat, un taux de satisfaction élevé. Il montre la confiance que vous accordez à l'Office. Cette confiance est confirmée par le taux de recommandation. En effet, vous êtes **84,60%** à affirmer que vous recommanderiez Meaux Habitat à un ami.

Des actions dont vous avez apprécié la qualité et que Meaux Habitat entend renforcer

62,10% d'entre vous êtes globalement satisfaits de la propreté des parties communes

70,80% d'entre vous êtes globalement satisfaits du nettoyage des parties communes

Cependant, la propreté est l'affaire de tous, par votre attitude citoyenne et respectueuse des immeubles, vous y contribuez significativement.



Votre sécurité

73,50% d'entre vous se sentent en sécurité à l'endroit où vous habitez

83,70% d'entre vous sont favorables à la vidéo protection sur le patrimoine de Meaux Habitat.

Des actions d'améliorations souhaitées

Votre logement

70,80% d'entre vous sont globalement satisfaits de leur logement

57,30% concernant l'isolation de votre logement par rapport aux bruits extérieurs

45,80% concernant l'isolation de votre logement par rapport à vos voisins

63,50% concernant le chauffage de votre appartement

Sur ce dernier point, afin d'améliorer votre confort et conformément aux résultats de l'audit énergétique, au cours du second semestre 2013 et en 2014, Meaux Habitat engage une

campagne de changement de 4 600 radiateurs électriques dans plus de 700 logements. Ces nouveaux produits, des radiateurs à inertie, éviteront les pertes de chaleur en assurant sa diffusion homogène. Pour connaître la liste des sites concernés par les changements de convecteur, consulter notre site internet : www.meaux-habitat.fr, rubrique notre actualité.

De plus et depuis maintenant 2 ans, Meaux Habitat vous sollicite pour recenser les dysfonctionnements se produisant dans vos logements afin qu'ils soient résolus avant la remise en route du chauffage (radiateurs, robinets, volants...).

Enfin, l'Office continue les travaux d'amélioration et de maintenance sur le réseau secondaire de chauffage et d'eau chaude géothermie. Ceux-ci permettront d'améliorer votre confort et votre satisfaction.

84,60% des locataires recommanderaient Meaux Habitat à un ami !

Vos réclamations

61,10% d'entre vous sont globalement satisfaits des délais de réponse concernant les réclamations techniques

62,40% d'entre vous sont globalement satisfaits des prestations des entreprises mandatées par l'Office

Des résultats en hausse en comparaison à l'année précédente qui traduisent l'effort fait en terme d'organisation et de lisibilité pour mieux traiter les réclamations.

Une centrale d'appels de plus en plus connue et appréciée

31,20% d'entre vous ont contacté la centrale d'appels de l'Office

83% sont satisfaits de l'accueil de la centrale d'appels

77% sont satisfaits de l'écoute de la centrale d'appels

En effet, en cas d'urgence technique, à partir de 18h30 (du lundi au vendredi), le week-end et jours fériés 24h/24, la centrale d'appels contacte le service d'astreinte de l'Office qui prend en charge les dysfonctionnements que vous pourriez rencontrer sur le chauffage collectif, le fonctionnement des ascenseurs, les ouvertures et fermetures des portes automatiques de garage, les écoulements de canalisation collective et les interventions techniques à caractère grave et urgent.

Numéro de la centrale d'appels au 01 60 01 60 01.

**Retrouvez l'intégralité des résultats de
l'enquête de satisfaction 2012 sur :
www.meaux-habitat.fr**

The screenshot shows the Meaux Habitat website interface. It features a top navigation bar with links like 'Accueil', 'Aide', 'Plan du site', and 'Nous contacter'. Below this is a main menu with categories: 'Au service du locataire', 'Loier / Acheter', 'Notre patrimoine', 'Nos métiers', and 'Entreprises'. The main content area includes a 'Nos actualités' section with a prominent article titled 'Enquête de satisfaction' and a sub-headline 'PARCE QUE VOTRE AVIS COMPTE !'. The article text discusses the office's commitment to quality and mentions a survey conducted since 2003. There are also sections for 'Infos pratiques' and 'Agenda'.

Point travaux



Toujours soucieux de l'amélioration du confort, de la sécurité et de la qualité de vie de ses résidents, l'Office prévoit régulièrement des travaux sur son parc locatif.

A ce titre, l'Office réalisera à partir du 2nd semestre 2013 et en 2014 des travaux sur la Résidence de la Grande Ile à Meaux (133 logements) :

- Amélioration du fonctionnement de la ventilation mécanique contrôlée (VMC)
- Remplacement des portes de halls
- Remplacement des parements bois sur toutes les façades
- Pose d'un garde-corps en toiture

Détecteurs de présence et lampes à LED une combinaison pour une efficacité maximum !



En avril/mai 2013, un système d'éclairage par détecteur de présence équipé de lampes à diode électroluminescente (LED) a été installé pour l'éclairage des parties communes du bâtiment 5 de la résidence de la Grande Ile. Les résultats de cette installation étant satisfaisants, ce dispositif sera prochainement mis en place sur les 6 autres bâtiments de la résidence de la Grande Ile. Une installation intelligente bénéfique pour la préservation de notre planète qui devrait considérablement réduire la consommation d'électricité.

Entretien les mouseurs de vos robinets

Malgré un entretien régulier, du calcaire finit souvent par s'accumuler sur la grille des mouseurs des robinets de la maison. Face à cela, rien ne sert de gratter, il suffit d'utiliser les bons produits.

Voici comment offrir une nouvelle jeunesse à vos mouseurs de robinets. Le vinaigre d'alcool s'avère une solution des plus efficaces et économiques pour les nettoyer en profondeur.



Pour cela, il suffit simplement de les dévisser. Si cela s'avère difficile, utilisez une pince accompagnée d'un torchon pour ne pas endommager le robinet. Ensuite il suffit de le laisser tremper dans du vinaigre d'alcool que l'on aura préalablement chauffé. Au bout de deux heures environ, toutes les traces de calcaire auront disparu et le mouseur sera comme neuf. Rincez-le avant de le remettre en place.

© L'Internaute Magazine / Mélanie Layec

Opérations de fin d'année

Comme tous les ans, l'Office organisera pendant la période des fêtes de fin d'année des actions ludiques, ponctuées de délicieuses surprises destinées aux enfants.

Concours de décoration des loges des gardiens !

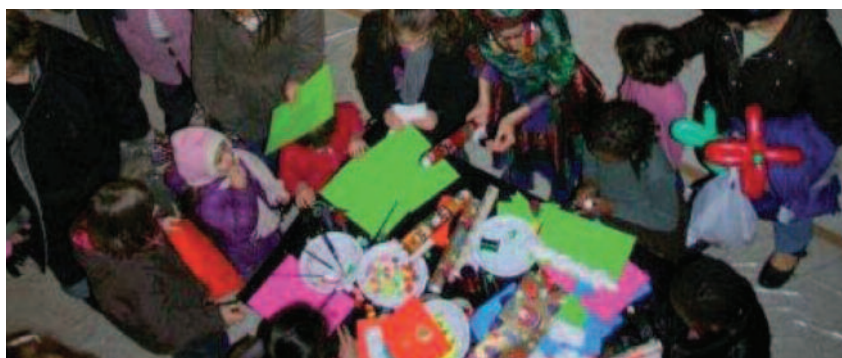
Destiné aux enfants de locataires âgés de 3 à 13 ans

Courant novembre, les locataires concernés recevront un courrier les invitant à inscrire leurs enfants à ce concours auprès de leur gardien.

Les enfants seront conviés à fabriquer des décorations de Noël à partir d'objets de récupérations (vieux vêtements, boutons, chiffons..) et/ou de déchets recyclables (bouteilles en plastique, cartons...) puis de décorer la loge de leur gardien avec leurs créations !

Des cadeaux seront offerts aux enfants ayant réalisé les plus belles décorations !

Fête de Noël pour les enfants de locataires



Le mercredi 18 décembre de 10h à 12h et de 15h à 18h, l'Office invite les enfants de locataires à l'Espace Caravelle où de délicieuses surprises les attendent autour d'animations ludiques sur le développement durable.

Le père Noël sera bien évidemment au rendez-vous afin d'écouter les vœux des enfants. Vous pourrez, si vous le souhaitez, prendre des photographies en sa compagnie. Cependant, pour des raisons d'organisation, nous vous conseillons de vous munir de votre appareil photo !

Retrouvez toutes nos informations sur notre site internet : www-meaux-habitat.fr

Contact

Numéro 9 [juillet/août/septembre 2013]

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 : © Stocklib - DR© - Imprimé à 6000 exemplaires par Graphic 77 (77 Meaux)
Dépot légal : à parution