

Contact

Le bulletin des Résidents de
Meaux Habitat



le mot du directeur

Vous le savez, chaque jour notre Office s'appuie sur la présence de nos équipes de proximité. La volonté de Meaux Habitat est d'articuler son action autour d'interventions de proximité, au plus proche de vos attentes.

Afin de renforcer ce lien et d'être davantage à votre écoute, nous vous avons adressé en janvier 2014 un questionnaire de satisfaction relatif à l'Office. Tout d'abord merci à ceux qui ont pris soin d'y répondre.

Le travail important accompli par nos équipes est à l'image de notre accueil et de notre écoute.

En effet, en 2013, vous êtes 81% à être satisfaits de l'écoute de votre gardien et 86% de l'accueil de celui-ci. Fort de cette organisation et soucieux d'améliorer davantage la qualité de nos services, nous faisons le choix d'actions efficaces et rigoureuses, à travers, entre autres, des réponses que vous nous apportez dans le cadre de cette enquête de satisfaction.

Vous êtes également 77,4% à trouver que l'emploi d'un gardien dans votre immeuble est important et les équipes de Meaux Habitat veillent tout particulièrement à conserver ce lien de proximité avec ses résidents.

En page centrale de ce numéro, vous pourrez découvrir une présentation des résultats de l'enquête de satisfaction

2013, une présentation plus complète est également à votre disposition sur notre site internet :

www.meaux-habitat.fr.

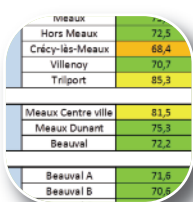
Si les résultats de cette enquête sont satisfaisants, Meaux Habitat souhaite poursuivre ses efforts. Aussi, dès la restitution des résultats, les équipes de la proximité ont enclenché un travail d'étude par résidence afin de lancer des actions correctives notamment sur les lieux où les taux de satisfaction sont les moins élevés.

Dans cette édition, vous pourrez également lire un article sur une belle action citoyenne menée par la Gestion Urbaine de Proximité de la ville de Meaux à laquelle l'Office a participé. A travers cette action, Meaux Habitat contribue à une meilleure ambiance et à un cadre de vie plus satisfaisant.

Je vous souhaite une agréable lecture,

Pierre DENAUD

Directeur Général de Meaux Habitat



Résultats de l'enquête de satisfaction 2013

▶ page 2 & 3



Action citoyenne

▶ page 4

10 ans !



Réservez votre soirée du vendredi 19 septembre.

A l'occasion des 10 ans du Programme de Rénovation Urbaine (PRU), la ville de Meaux et plus particulièrement la Direction de l'Urbanisme a fait réaliser un documentaire de 26 minutes retraçant les 10 ans du PRU au cœur des quartiers de Beauval et Dunant/Collinet à Meaux.

Afin de célébrer cette décennie, ville de Meaux prévoit la projection de ce reportage dans différents endroits. Aussi, vous pouvez déjà d'ores et déjà réserver votre soirée **du vendredi 19 septembre à partir de 18h30 au théâtre de verdure du Centre Social et Municipal Louise Michel** situé Place Saint Exupéry, l'occasion également d'inaugurer une fresque réalisée sur la façade du Centre Social suivi de la projection gratuite et en plein air du documentaire retraçant les 10 ans du PRU au cœur des quartiers de Beauval et de Dunant/Collinet.

Pour plus d'information, contactez le Centre Social et Municipal Louise Michel au 01 60 09 88 40.



"aménageons ensemble un avenir à taille humaine"

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2013

Votre avis nous intéresse !

En janvier 2014, vous avez reçu un questionnaire de satisfaction relatif à Meaux Habitat, vos réponses sont importantes car elles nous permettent de définir des actions prioritaires répondant à vos attentes.

Votre satisfaction en quelques chiffres

Vous êtes 75,2% à être globalement satisfaits de Meaux Habitat. Un taux de satisfaction honorable qui démontre la confiance que vous nous accordez. Cette confiance se

confirme avec le taux de recommandation, en effet, vous êtes 79,2% à répondre que vous recommanderiez Meaux Habitat à un ami.

Enquête 2013 Satisfaction globale		Taux de satisfaction en %
Communes	Meaux	75,6
	Hors Meaux	72,5
	Crécy-lès-Meaux	68,4
	Villenois	70,7
	Trilport	85,3
Quartiers	Meaux Centre ville	81,5
	Meaux Dunant	75,3
	Beauval	72,2
Sous quartiers	Beauval A	71,6
	Beauval B	70,6
	Beauval C	76,3
Résidences	Beauval les 7 tours	65,8
	Beauval les squares A	77,4
Ancienneté du patrimoine	Moins de 10 ans	82,9
	Plus de 10 ans	74,7

Afin de mieux analyser le taux de satisfaction des résidents, un découpage par commune, par quartier, par sous-quartier, par résidence et par ancienneté du patrimoine a été réalisé.

Les résultats laissent apparaître des taux très satisfaisants sur le patrimoine situé à Trilport (85,3%), sur les résidences de l'Office en centre-ville de Meaux (81,5%) et sur les immeubles construits il y a moins de 10 ans (82,9%).

On peut également se satisfaire des résultats de cette enquête relatifs à la satisfaction globale des locataires sur le patrimoine des quartiers de Dunant (75,3%) et de Beauval dans son ensemble (72,2%) à Meaux.

Néanmoins, au sein de ce quartier, on constate des résultats moins encourageants sur les 7 tours du quartier A de Beauval (65,8%), alors qu'à côté, pour les squares, le taux de satisfaction est convenable (77,4%).

Concernant la recommandation, les résultats de ce même découpage laissent apparaître des taux de recommandation importants sur le patrimoine de Meaux Habitat situé sur les communes hors Meaux (85%), sur les résidences situées en centre-ville de Meaux (78%) mais également sur le patrimoine construit il y a moins de 10 ans (91%).

Les taux de recommandation les moins élevés se situent sur le quartier A de Beauval (72%) et notamment le taux de recommandation le plus bas pour les résidents des 7 tours du quartier A de Beauval (66%), cependant sur ce même quartier le taux de recommandation des squares A reste satisfaisant (78%).

Enquête 2013 - Taux de recommandation

Commune		Quartier			
Hors Meaux	Meaux	Meaux Centre Ville	Meaux Dunant	Meaux Dunant résidence "Centre Commercial"	Beauval
85%	78%	85%	84%	83%	74%

sous quartier			Résidence		Ancienneté du patrimoine	
Beauval A	Beauval B	Beauval C	Beauval les 7 tours	Beauval les squares A	Moins de 10 ans	Plus de 10 ans
72%	75%	79%	66%	78%	91%	79%

Ces analyses confortent l'avenant à la convention de rénovation urbaine, validé le 28 mars 2012 par le Conseil d'Administration de l'ANRU, permettant de financer la démolition-reconstruction des tours Auvergne et Artois situées dans le quartier A de Beauval. En effet, l'ANRU a remobilisé près de 12 millions d'euros pour cette opération.

Vos résultats comparés à notre charte d'engagement

La charte d'engagement comporte 6 points qui permettent à Meaux Habitat d'améliorer davantage votre quotidien :

QUALITÉ DU LOGEMENT

- Fonctionnement des équipements ▶ **72%** de locataires satisfaits du fonctionnement des équipements
- Conseil ▶ **88%** de locataires satisfaits de l'information fournie sur les conditions de location

À MAINTENIR

ÉCOUTE

- Qualité d'écoute ▶ **78%** de locataires satisfaits

À MAINTENIR

- INFORMATION** ▶ **77%** de locataires pensent que le livret d'accueil répond à leurs attentes

À MAINTENIR

- RÉACTIVITÉ** ▶ Taux de réactivité en cas de pannes ou dysfonctionnements : **50%** dans la résidence **48%** pour l'ascenseur

À AMÉLIORER
FORTÉMENT

- PROPRETÉ** ▶ **64%** de locataires satisfaits

À MAINTENIR

- DISPONIBILITÉ** ▶ **88%** de locataires satisfaits des horaires d'ouverture de la loge, du siège et des agences

À MAINTENIR

Des actions appréciées des locataires que l'Office doit maintenir :

Votre sécurité

72% des locataires indiquent se sentir en sécurité à l'endroit où ils habitent

86% des résidents sont favorables à la vidéo protection sur le patrimoine de Meaux habitat

Les actions que Meaux Habitat doit renforcer :

Vos réclamations techniques

79,2% des locataires s'adressent à leur gardien pour leurs réclamations techniques.

Effectivement, votre gardien est votre premier interlocuteur, il vous renseigne et vous oriente dans vos démarches. C'est à lui que vous signalez les problèmes rencontrés dans votre logement ou les parties communes.

63,1% des locataires indiquent avoir fait une réclamation technique auprès de Meaux Habitat au cours des 12 derniers mois.

- **51%** sont globalement satisfaits des délais de réponses
- **54%** sont globalement satisfaits des délais des prestations des entreprises

Des résultats encourageants mais qui nécessitent une mobilisation plus importante pour obtenir une amélioration des prestations réalisées par les entreprises. D'ailleurs, un travail a d'ores et déjà été entrepris par les équipes de la proximité afin que ces 2 résultats puissent s'améliorer.

De plus, n'hésitez pas à consulter votre livret locataire, vous pourrez y lire, entre autres, les réparations qui incombent aux locataires et celles qui sont à la charge de Meaux Habitat. Le livret du locataire est également disponible sur notre site internet : www.meaux-habitat.fr.

Le chauffage de votre logement

64% des résidents indiquent être satisfaits du chauffage dans leur logement.

Conformément aux résultats de l'audit énergétique, depuis fin 2013, l'Office a engagé le changement de tous les convecteurs électriques installés sur son patrimoine, soit environ 900 logements. Ces nouveaux radiateurs à inertie évitent les pertes de chaleur en assurant une diffusion homogène. Les locataires dont les logements sont déjà équipés de ces nouveaux produits semblent satisfaits de ce changement.

Depuis 3 ans, Meaux Habitat procède au recensement des anomalies concernant les radiateurs dans les logements permettant ainsi d'y remédier avant la remise en route du chauffage dans les résidences. La période de recensement vous est systématiquement annoncée par voie d'affichage dans les halls d'immeubles

Retrouvez une présentation plus complète des résultats de l'enquête de satisfaction 2013 sur notre site internet : www.meaux-habitat.fr

Changements d'horaires

Depuis le 1^{er} mai 2014, soucieux d'être disponible et à votre écoute, Meaux Habitat a modifié les horaires d'ouverture des agences de proximité, du siège de l'Office et de votre gardien.

Désormais, **votre gardien est disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 12h20 et de 14h30 à 18h00.**

Le siège de Meaux Habitat et les agences de proximité vous accueillent du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

En dehors des horaires d'ouverture, pour toutes urgences techniques : du lundi au vendredi de 12h20 à 14h00 : Appelez votre agence de proximité du lundi au vendredi à partir de 18h00 le week-end et jours fériés 24h/24 : contactez le 01 60 01 60 01

Conseil d'Administration de Meaux Habitat

Le nouveau Conseil d'Administration de l'Office s'est installé le 4 juin dernier il est composé de : **Jean-François PARIGI**, Président de Meaux Habitat, Maire adjoint délégué aux Finances, au Personnel et aux Affaires Sociales à la Ville de Meaux **Artur-Jorge BRAS**, Vice-Président, Maire adjoint délégué à l'Habitat, à l'Urbanisme, à la Rénovation Urbaine, à la mobilité et aux Transports à la Ville de Meaux

Alain BOURGEOIS, Conseiller Municipal délégué aux Travaux, à la Voirie et aux Référents de Proximité à la Ville de Meaux

Emilie BUFFE, Maire adjointe déléguée au Logement, à l'Aide aux Victimes et au suivi des Comités Consultatifs de Quartiers à la Ville de Meaux

Evelyne VAISSIERE, Maire adjointe déléguée aux Affaires Sociales, aux Personnes Agées et Handicapées à la Ville de Meaux

Emmanuelle VIELPEAU, Maire adjointe déléguée aux Affaires Sociales à la Ville de Meaux

Jean BESLIER, Retraité - ancien Architecte

Anne DUMAINE, Maire de Penchard

Franz FIDELIN, Représentant d'Habitants de Beauval et Membre de l'association pour la Restructuration du Quartier A et de la Verrière

Thérèse GAIGNET, Ancienne Représentante Elue des Locataires de Meaux-Habitat

Bernard LACROIX, Retraité - ancien Maire adjoint délégué à l'Urbanisme

Michel VENRIES, Maire de Villenoy

Pierre VION, Représentant de l'association "Le Relais"

Jean CARRIER, Représentant de l'association "Horizon"

Jean-Pierre JERON, Administrateur PROCILIA

Nicole COUTEAU, Caisse d'Allocations Familiales de Seine-et-Marne

René DETHIERE, Union Départementale des Associations Familiales de Seine-et-Marne

Raymonde JOBELIN, C.N.L

Mireille RENAULT, C.N.L

Antonio SAEZ, Vie et Famille C.S.F

Christian PASTOR, Association de Défense des Locataires du Pays de Meaux

Pascal KOLUSNIEWSKI, représentant C.F.D.T

1 Représentant C.G.T

Le Préfet de Seine-et-Marne

Le secrétaire du comité d'entreprise de l'Office

Action citoyenne Fresques florales



En avril dernier, la Gestion Urbaine de Proximité de la ville de Meaux proposait un concours de dessins destiné aux élèves des écoles des quartiers de Dunant et Beauval sur le thème de la faune et la flore. Les 2 plus belles œuvres ont été ensuite reproduites en parterres fleuris aux abords des Centres Sociaux et Municipaux Louis Michel et Louis Aragon.

Cette action remplissait ainsi 2 objectifs ; une sensibilisation au respect de la propreté et de l'environnement ainsi que l'embellissement du cadre de vie pour les habitants.

Meaux Habitat a vivement souhaité participer à cette action. En effet, le 20 juin dernier, à l'occasion de l'inauguration de ces espaces fleuris, l'Office a réalisé ces parterres fleuris avec des concepts respectueux de l'environnement : mise en œuvre de la structure en tresses d'osier blanc, matériel écologique élevé en oseraie, récolté, rincé à l'eau puis séché au soleil sans aucun traitement nocif. Quant aux compositions florales, elles sont réalisées à base de vivaces et de paillages décoratifs dont le bois utilisé provient exclusivement de travaux d'entretien des forêts. Ces choix permettent d'économiser l'eau d'arrosage et d'entretenir ces lieux sans employer de produits agressifs, ces parterres seront maintenus et entretenus pendant toute la période d'été.

Toutes ces informations ont été communiquées aux enfants des classes de CM1 de l'école Guynemer et de CM1 de l'école Alain 2 qui ont eux même terminé les plantations ce jour-là.

Encore bravo aux enfants ainsi qu'aux participants de cette belle action respectueuse de notre environnement.



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

Contact

Numéro 12 [avril/mai/juin 2014]

Le Bulletin trimestriel des Résidents de Meaux Habitat est édité par Meaux Habitat / Service communication - Bld des Cosmonautes 77100 Meaux
Directeur de la Publication : Jean-François Parigi - Rédaction : Claire Girault
Conception/Mise en page : Agence P/COM/PRESSE (77 Meaux)
Photos : DR© - Imprimé à 6000 exemplaires par Graphic 77 (77 Meaux)
Dépot légal : à parution