

# Contact

Le bulletin des Résidents de  
**Meaux Habitat**



## Le mot du directeur

*Dans cette édition vous trouverez les résultats de l'enquête de satisfaction 2014. Tout d'abord, je tiens à remercier les locataires qui y ont répondu.*

*Cela fait maintenant neuf ans que cette enquête est réalisée. Une fois encore les résultats sont riches en enseignement. Les chiffres démontrent un niveau de satisfaction globalement correct. C'est un élément appréciable, cependant l'Office doit poursuivre ses efforts. Il faut conforter nos points forts et développer de nouvelles stratégies pour améliorer nos points faibles. Des axes de travail se dégagent et des propositions sont en perspective.*

*Dans ce numéro, vous découvrirez un point sur la fourniture de détecteur autonome de fumée. Je peux d'ores et déjà vous annoncer que d'ici fin septembre 2015 tous les logements de l'Office en seront équipés.*

*Vous pourrez également lire des recommandations importantes sur l'installation des hottes de cuisine.*

*En dernière page, nous vous présentons deux actions menées par Meaux Habitat qui contribuent au respect de l'environnement.*

*Je vous souhaite une agréable lecture.*

**Pierre DENAUD**  
Directeur Général de Meaux Habitat

## Fourniture de Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumée (DAAF)

Meaux Habitat vient de conclure un marché pour la fourniture de DAAF. D'ici fin septembre 2015, chaque logement en sera équipé.

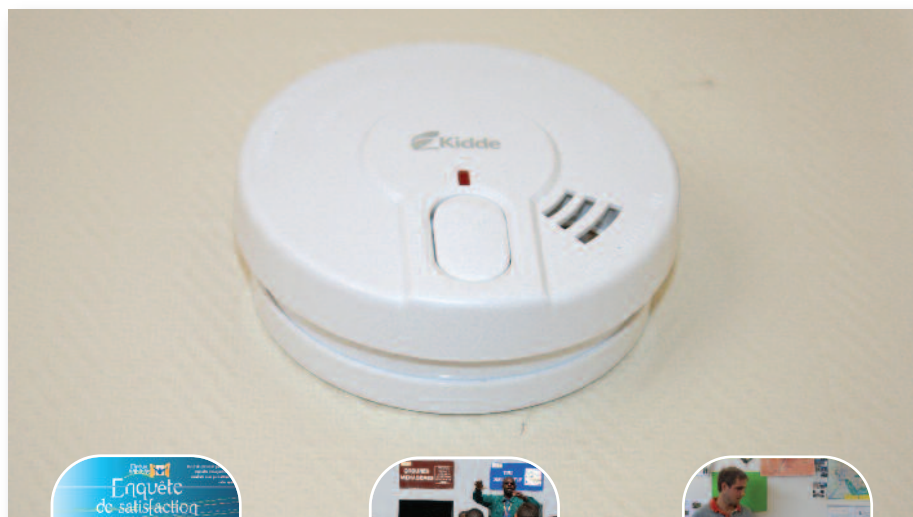
Ces nouveaux équipements sont conformes à la norme CE - NF-EN 14 604. La distribution des DAAF s'organisera de la façon suivante :

Votre gardien vous remettra un détecteur autonome avertisseur de fumée. Il vous fournira une notice et des préconisations d'installation ainsi qu'une attestation à compléter puis à remettre à votre assureur.

Meaux Habitat a fait le choix de signer un marché pour la fourniture de détecteurs s'installant par simple collage. C'est à vous d'en assurer la pose.

L'Office garantit la fourniture de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée à tous les locataires présents, puis au fur et à mesure de nouvelles locations, veille à la présence et au bon fonctionnement de cet appareil.

La pose, l'entretien et leur remplacement éventuel sont à la charge du locataire. En cas de remplacement, veuillez à bien vérifier qu'ils sont conformes à la norme CE - NF-EN 14 604.



**Résultats de l'enquête de satisfaction**  
▶ page 2 & 3



**Journée pédagogique**  
▶ page 4



**L'Office conseille ses locataires**  
▶ page 4



"aménageons ensemble un avenir à taille humaine"

## Bien choisir son modèle de hotte de cuisine

Il existe des hottes de cuisine sans raccordement qui permettent de piéger les graisses et odeurs de cuisine afin d'améliorer le confort d'un logement en toute conformité, propreté et sécurité pour tous les habitants.

Dans un logement une hotte de cuisine ne doit en aucun cas être raccordée sur un conduit de ventilation ou reliée à un conduit de cheminée, VMC ou appareil de combustion tel que chauffe-eau, chaudière. Un tel branchement est strictement interdit.

Il entraîne de nombreux inconvénients :

- dangers d'incendie ;
- perturbations importantes sur les systèmes d'évacuation collective d'air vicié, systèmes indispensables à la bonne salubrité des logements ;
- dégradations apportées par l'humidité ;
- troubles de voisinage par les odeurs ;
- encrassement des conduits ;
- aide apportée à l'installation d'insectes nuisibles dans les conduits.

L'office appelle votre vigilance sur le choix de hotte de cuisine à installer chez vous.

# Les résultats de l'en

*Vous avez été nombreux à répondre au questionnaire de l'enquête de satisfaction conduite en février 2015. Comme pour les précédentes enquêtes, l'Office regarde de près ce que vous exprimez au travers de ces chiffres. Comme tous les ans, nous vous livrons ces résultats. Vous pourrez également découvrir la globalité des résultats sur notre site internet [www.meaux-habitat.fr](http://www.meaux-habitat.fr), rubrique nos publications.*

**73,9%**

d'entre vous sont globalement satisfaits de l'Office

## Ce que vous appréciez :

Vos relations avec Meaux Habitat : **76%** de satisfaction

### Sur l'accueil des équipes de l'Office :

- **82,9%** de satisfaction pour l'accueil du gardien
- **81,9%** de satisfaction pour l'accueil du siège
- **78,8%** de satisfaction pour l'accueil de l'agence de proximité

### Taux de recommandation :

**77,9%** d'entre vous recommanderaient à un de vos amis de devenir locataire de Meaux Habitat

### Sécurité :

70% d'entre vous se sentent en sécurité à l'endroit où vous habitez  
87,3% d'entre vous sont favorables à la vidéo protection dans les résidences de Meaux Habitat

Il est intéressant d'analyser l'aspect sécuritaire de vos résultats par quartiers d'implantation de nos résidences. Le taux de satisfaction le moins élevé se situe sur le quartier de Beauval. Nous avons donc effectué un focus par groupes de bâtiments. Celui-ci fait apparaître des résultats moins encourageants sur les sept tours du quartier de Beauval.

#### Quartiers Meldois

Centre ville	Dunant	Beauval
84%	79%	61%

Un focus également réalisé sur Beauval par conception de résidences

#### Focus sur le quartier de Beauval

Beauval les 7 tours	Beauval les squares A
39%	69%

Des zooms sont effectués sur d'autres thématiques relatives à l'enquête de satisfaction. Vous pouvez en prendre connaissance sur notre site internet [www.meaux-habitat.fr](http://www.meaux-habitat.fr) ; rubrique nos publications

Ces analyses confortent l'avenant à la convention de rénovation urbaine, validé par l'ANRU, permettant de financer la démolition-reconstruction des tours Auvergne et Artois programmée fin novembre 2015.

# quête de satisfaction



## Méthode d'enquête :

Les chiffres présentés dans ce dossier sont issus de l'enquête postale adressée à tous les locataires fin janvier 2015.

Vous aviez jusqu'au 28 février 2015 pour retourner votre questionnaire.

1 230 réponses exploitables ont été analysées soit 24% de taux de retour.

## Des résultats en hausse

### Le chauffage de votre logement

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

Depuis fin 2013, l'Office procède au remplacement des convecteurs électriques installés sur son patrimoine. Ces nouveaux radiateurs à inertie évitent les pertes de chaleur en assurant une diffusion homogène.

Un focus a été effectué sur les logements équipés des nouveaux radiateurs en 2014. Il met en exergue un taux de satisfaction encourageant sur le chauffage et sur d'autres thématiques.

## Ce que vous aimeriez voir évoluer :

### Vos réclamations techniques :

**49%** sont globalement satisfaits des délais de réponses.

**52%** sont globalement satisfaits des délais des prestations des entreprises.

- **80,7%** d'entre vous s'adressent à leur gardien pour leurs réclamations techniques.

- **62,6%** des locataires indiquent avoir fait une réclamation technique auprès de Meaux Habitat au cours des 12 derniers mois. Des résultats moyennement encourageants qui nécessitent davantage de mobilisation. L'Office a engagé des pistes d'améliorations en interne.

N.B. :

Consultez régulièrement votre livret locataire, il comporte de nombreuses informations. Par exemple la fiche relative aux 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](http://www.meaux-habitat.fr) ; rubrique infos pratiques.

### Logements équipés de nouveaux convecteurs

Dans votre logement, quelle appréciation portez-vous sur les éléments suivants :

Globalement satisfaits

Eau chaude

80,2%

Chauffage

72,3%

Au sein de votre résidence, quelle appréciation portez-vous sur les éléments suivants :

Globalement satisfaits

Fonctionnement du chauffage

82,9%

L'enquête réalisée auprès de chaque nouveau locataire, deux mois après leur entrée dans les lieux, démontre une amélioration de la satisfaction sur deux points :

- La qualité des sols : **70,30%** des nouveaux locataires en sont satisfaits contre **64,60%** en 2013.

- La qualité des revêtements muraux : **72,30%** des nouveaux locataires en sont satisfaits contre **70,80%** en 2013.

on vous informe

## Pose de compteurs intelligents, planning respecté !

97% des logements de l'Office sont désormais reliés à la télé relève. C'est le résultat du remplacement des compteurs d'eau effectué par l'entreprise TECHEM. Si cette opération a connu un franc succès c'est aussi grâce à la mobilisation des locataires. En effet, pour la plupart d'entre vous, les techniciens de la société TECHEM ont pu accéder à votre logement dès leur premier passage. Cela a permis de respecter le planning engagé. Outre les nombreux avantages offerts par cette installation, vous pourrez très prochainement visualiser vos consommations d'eau. Meaux Habitat vous informera rapidement des modalités de consultation.

## La journée de rencontres pédagogiques



Le jeudi 11 juin 2015, Meaux Habitat a participé à la journée de rencontre pédagogique organisée par l'animatrice de la Gestion Urbaine de Proximité. Les élèves de trois classes des écoles des quartiers de Beauval et Dunant ont rencontré Ibrahim Doucouré, gardien de l'Office à la Résidence Chambord. Les enfants ont découvert les facettes du métier de gardien. Ils ont pu percevoir ainsi la nécessité du travail accompli par les gardiens qui interviennent sur le maintien et l'amélioration du cadre de vie. Cette action construit une véritable forme de respect vis-à-vis de l'environnement.

## L'Office conseille ses locataires



Le vendredi 12 juin 2015, Meaux Habitat a invité ses locataires à sa journée d'information "Consommez mieux pour dépenser moins !" au centre social municipal Charles Cros.

Nos partenaires leur ont proposé de participer à des ateliers mais leur ont aussi prodigué des conseils sur les éco-gestes à pratiquer dans leurs logements.

Deux classes de CM<sup>2</sup> des écoles Guynemer et Compayré 1 ont contribué, à travers un concours de dessins, à l'élaboration de l'affiche de communication de cet événement.

Cette journée d'information a été organisée en partenariat avec la Direction de l'Eau et de l'Assainissement de la ville de Meaux, la coordinatrice des écoles de la ville de Meaux, le pôle Solidarité EDF, l'ADIL, le centre social municipal Charles Cros, l'animatrice de la Gestion Urbaine de Proximité et la chargée de missions au développement durable de la ville de Meaux.

Retrouvez toutes nos informations  
sur notre site internet :  
[www.meaux-habitat.fr](http://www.meaux-habitat.fr)

## Contact

Numéro 15 [avril/mai/juin 2015]

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 5500 exemplaires par Graphic 77 (77 Meaux)  
Dépôt légal : à parution