

# Contact

Le bulletin des Résidents de  
**Meaux Habitat**



## le mot du directeur

*C'est la première année que Meaux Habitat est partenaire officiel de la Fête des Voisins. En tant que Directeur Général de Meaux Habitat je ne peux qu'être satisfait, malgré un temps maussade, de l'implication des amicales de locataires, des centres sociaux municipaux Louis Aragon et Louise Michel et des locataires. Ils ont bravé la pluie pour prendre le temps d'échanger avec leurs voisins. En effet, vous étiez près de 240 à y participer. L'an prochain, la Fête des Voisins aura lieu le vendredi 2 juin 2017. Une date à noter dès à présent dans votre emploi du temps, en espérant vous y retrouver encore plus nombreux lors de cette nouvelle édition.*

*Dans ce numéro, vous découvrirez les résultats de l'enquête de satisfaction 2015. Je tiens tout d'abord à remercier tous ceux qui y ont répondu. Cela fait maintenant dix ans que chaque année vous recevez une enquête de satisfaction. Vos réponses et votre avis sont importants. Ils nous permettent de mesurer votre satisfaction mais aussi de mieux cibler vos besoins et attentes pour orienter notre travail.*

*Vous pourrez également prendre connaissance de deux actions de proximité qui se sont déroulées en juin dernier. La journée d'information du mercredi 8 juin 2016 a offert l'opportunité à nos résidents d'apprendre à consommer mieux pour dépenser moins. Les deux parterres fleuris, reproduits à partir de dessins des enfants des écoles, ont été réalisés avec des concepts respectueux de l'environnement. Ils ont été inaugurés le 16 juin 2016 et embellissent le cadre de vie des habitants.*

*En dernière page, quelques précautions sont prodiguées à ceux qui ont la chance de pouvoir partir en vacances.*

*Je vous souhaite une agréable lecture,*

**Paul GIBERT**  
Directeur Général de Meaux Habitat

## La Fête des Voisins

*Cette année, Meaux Habitat est partenaire de la 17<sup>e</sup> édition de la fête des voisins. Cette manifestation nationale est organisée par l'association "l'Immeuble en fête". Quatre amicales de locataires, les centres sociaux municipaux Louise Michel et Louis Aragon ainsi que deux locataires de Trilport ont participé à l'organisation de cet événement sur notre patrimoine.*

La Fête des Voisins s'est déroulée le vendredi 27 mai 2016 sur différents sites de notre patrimoine réunissant près de 240 locataires. Si la pluie a décidé de s'associer à la fête cette année, elle n'a pas freiné l'ardeur des organisateurs et participants au sein des locataires de

l'Office. La direction de Meaux Habitat et ses équipes se sont rendus sur chaque site pour partager ce moment privilégié avec les locataires. Meaux Habitat tient à remercier et à féliciter tous ceux qui se sont mobilisés pour contribuer au succès de cette édition.



Fête des voisins au local de l'amicale des locataires de la Grande Ile  
Vendredi 27 mai 2016 - © Meaux Habitat



Fête des voisins au centre social municipal Louise Michel - Locataires du quartier Dunant  
Vendredi 27 mai 2016 - © Meaux Habitat



### Résultats des enquêtes de satisfaction

▶ page 2 & 3



### La 2<sup>e</sup> édition de Mieux consommer et Moins dépenser

▶ page 3



### La 3<sup>e</sup> édition des parterres fleuris

▶ page 4

# Les résultats des enquêtes de satisfaction

## L'enquête annuelle

**28%** d'entre vous ont répondu à notre enquête de satisfaction conduite en février 2016. Chaque année, Meaux Habitat regarde de près ce que vous exprimez au travers de ces chiffres. Comme tous les ans, nous vous livrons ces résultats. Découvrez les résultats plus précis sur notre site internet [www.meaux-habitat.fr](http://www.meaux-habitat.fr), rubrique nos publications.

### Méthode d'enquête :

Les chiffres présentés dans ce dossier sont issus de l'enquête postale adressée à tous les locataires début février 2016. Vous aviez jusqu'au 29 février 2016 pour retourner votre questionnaire.

1 446 réponses exploitables ont été analysées soit 28% de taux de retour.

## 77,3% d'entre vous sont globalement satisfaits de l'Office

### Ce que vous appréciez :

**Vos relations avec Meaux Habitat :**  
**78%** de satisfaction

**L'accueil des équipes de l'Office :**  
**84,1%** de satisfaction pour l'accueil du gardien  
**81,9%** de satisfaction pour l'accueil des bureaux du siège et des agences de proximité

**L'écoute des équipes de Meaux Habitat :**  
**77,3%** de satisfaction pour l'écoute de nos gardiens  
**75,5%** de satisfaction pour l'écoute des bureaux du siège et des agences

**La présence de commerces proches des habitations :**  
**83,4%** de satisfaction pour la présence de commerces et services à proximité

### Taux de recommandation :

**79,3%** d'entre vous recommanderaient à un de vos amis de devenir locataire de Meaux Habitat

### Sécurité :

**71%** d'entre vous se sentent en sécurité à l'endroit où vous habitez

**83,8%** d'entre vous sont favorables à la vidéo protection dans les résidences de Meaux Habitat

### Ce que vous aimeriez voir évoluer :

#### Vos réclamations techniques :

**52%** sont globalement satisfaits des délais de réponses contre 49% en 2014.

**57%** sont globalement satisfaits des délais des prestations des entreprises contre 52% en 2014.

Des résultats en hausse par rapport à ceux de 2014, mais qui nécessitent davantage de mobilisation de notre part.

**83,8%** d'entre vous s'adressent à leur gardien pour leurs réclamations techniques.

**65,3%** des locataires indiquent avoir fait une réclamation technique auprès de Meaux Habitat au cours des 12 derniers mois.

#### Saviez-vous que votre livret locataire comporte de nombreuses informations ?

Comme par exemple le détail des réparations qui incombent aux locataires et celles à la charge de Meaux Habitat.



Vous êtes **61,7%** à le consulter et **60,7%** à trouver qu'il répond à vos attentes. Votre livret locataire est également téléchargeable sur : [www.meaux-habitat.fr](http://www.meaux-habitat.fr), rubrique Infos Pratiques.

**La qualité de l'installation électrique :**  
**68,2%** sont globalement satisfaits de la qualité de l'installation électrique dans leur logement.

Depuis fin 2015, Meaux Habitat a engagé des travaux de réhabilitation sur les résidences du Parc Foch et du 16 avenue Henri Dunant, soit au total 249 logements. Ces travaux de réhabilitation comprennent entre autres une mise à neuf des installations électriques.

#### Le cadre de vie :

**67,1%** d'entre vous sont satisfaits du cadre de vie.

Le taux le moins élevé relatif à cette thématique se situe dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) où seulement **59%** d'entre vous sont satisfaits du cadre de vie.

À travers le Nouveau Programme de Rénovation Urbaine et la poursuite de la rénovation du quartier de Beauval nous travaillons à améliorer le cadre de vie des habitants de ce quartier mais aussi de ceux vivant dans les quartiers voisins.

La création de nouveaux quartiers attractifs à Beauval avec des petits bâtiments à basse consommation énergétique composés de logements locatifs ou en copropriété, de commerces et de services de proximité sera bénéfique pour tous les habitants.

## L'enquête aux nouveaux locataires

Deux mois après leur entrée dans les lieux, chaque nouveau locataire de Meaux Habitat reçoit une enquête de satisfaction.

Taux de retour : **43%**

## Les trois points forts de l'enquête nouveaux locataires :

**94,8%** d'entre vous sont satisfaits des relations avec Meaux Habitat  
**93,5%** d'entre vous sont satisfaits de la conception générale du logement

**92,6%** d'entre vous sont satisfaits de l'information qui leur a été fournie sur les conditions de location

## Les trois points faibles de l'enquête nouveaux locataires :

**57,4%** d'entre vous sont satisfaits de l'isolation de leur logement par rapport à leur voisin

**58,5%** d'entre vous sont satisfaits du fonctionnement des équipements lors de l'entrée dans les lieux

**60%** d'entre vous sont satisfaits des travaux réalisés dans le logement le cas échéant

### Le saviez-vous ?

L'état des lieux est une annexe du bail, établi en votre présence et celle d'un représentant de Meaux Habitat à votre entrée dans le logement. C'est un document à conserver. Il est destiné à faire preuve de l'état du logement à l'entrée dans les lieux. Vous disposez d'un délai de 30 jours pour signaler d'éventuels dysfonctionnements. Le premier mois de la mise en route du chauffage, vous pouvez demander un état des lieux complémentaire en ce qui concerne les éléments de chauffage.

## En conclusion

Meaux Habitat se félicite de satisfaire ses locataires en matière d'accueil et d'écoute et particulièrement avec ses nouveaux locataires ; c'est encourageant pour les équipes de proximité.

L'Office est également satisfait de sa progression globale depuis l'an dernier : +3% de locataires satisfaits dans l'ensemble depuis 2014.

Cependant, Meaux Habitat doit encore faire d'importants progrès sur le traitement des demandes, des réclamations et sur la gestion des interventions des prestataires et particulièrement sur l'entretien ménager, la propreté des résidences ainsi que les interventions de maintenance des ascenseurs.

Meaux Habitat reviendra bientôt vers vous sur tous ces sujets afin de vous informer des décisions et bien sûr des résultats de ses actions.

## La 2<sup>e</sup> édition de Mieux consommer et Moins dépenser



Journée d'information "Mieux consommer et moins dépenser" - Mercredi 8 juin 2016 au centre social Louis Aragon - Meaux Habitat questionne les écoliers sur les éco-gestes. © Meaux Habitat

### Le mercredi 8 juin 2016, Meaux Habitat a invité ses locataires à Mieux consommer et moins dépenser au centre social municipal Louis Aragon.

Meaux Habitat et les partenaires de cette action ont proposé aux visiteurs de participer à un quizz. Ceux qui ont répondu correctement ont remporté des ampoules basses consommations.

À travers des jeux présentés sous forme d'atelier, les visiteurs ont pu bénéficier de conseils sur les éco-gestes à pratiquer dans leurs logements.

Deux classes de l'école Compayré 2 ont contribué, à travers un concours de dessins, à l'élaboration de l'affiche de communication de cet événement.

Cette action a été organisée en partenariat avec la Direction de l'Eau et de l'Assainissement de la ville de Meaux, l'Opievoy, la coordinatrice des écoles de la ville de Meaux, la fondation Rexel, la croix rouge, l'ADIL, le centre social municipal Louis Aragon, l'animatrice de la Gestion Urbaine de Proximité et la chargée de missions au développement durable de la ville de Meaux.



Journée d'information "Mieux consommer et moins dépenser" - Mercredi 8 juin 2016 au centre social Louis Aragon - Les équipes de Meaux Habitat testent les écoliers sur leurs connaissances en éco-gestes. © Meaux Habitat



## La 3<sup>e</sup> édition des parterres Fleuris



Le jeudi 16 juin 2016 a eu lieu l'inauguration de deux parterres fleuris situés à proximité des centres sociaux municipaux Louise Michel et Louis Aragon.

Au préalable, la gestion urbaine de la ville de Meaux a organisé un concours de dessins pour les écoles des quartiers de Dunant et Beauval sur le thème de la faune et la flore. Les deux plus belles œuvres ont été ensuite reproduites en parterres fleuris. Ceux-ci sont réalisés avec des concepts respectueux de l'environnement.

Pour cette opération Meaux Habitat a financé les panneaux, la réalisation et l'entretien des espaces fleuris.

Bravo aux élèves du collège Henri Dunant et à ceux de l'école Paul Bert.

Une action qui sensibilise au respect de la propreté de l'environnement et qui embellit le cadre de vie des habitants.

## Départ en vacances Quelques conseils et consignes de sécurité

Pour vous, c'est peut-être bientôt l'heure du départ en vacances. Afin de passer un séjour en toute sérénité, quelques précautions s'imposent :

- Débranchez télévision, ordinateur et appareils électroménagers ;
- Si vous coupez l'électricité, pensez à vider votre réfrigérateur et votre congélateur ;
- Fermez l'eau, le gaz. Les dommages causés peuvent en effet être exclus de votre assurance, si les lieux restent inoccupés trop longtemps ;
- Avant votre départ, n'oubliez pas de fermer correctement les portes, fenêtres et volets ;
- Confiez le double de vos clés à une personne de confiance en lui indiquant vos dates de départ et de retour, ainsi que votre numéro de téléphone pour vous joindre sur le lieu de vacances en cas de problèmes ;
- Demandez-lui d'ouvrir les volets de temps en temps et de ramasser régulièrement votre courrier. Autre solution, La Poste vous propose la réexpédition temporaire de votre courrier qui vous permet de recevoir celui-ci directement sur votre lieu de vacances. La Poste peut également vous garder votre courrier, pour être sûr de le retrouver en bon état et ne pas attirer l'attention avec une boîte aux lettres bondée ;
- Communiquez vos dates d'absences et vos coordonnées téléphoniques de vacances à votre gardien ;
- Si vous avez des animaux domestiques, confiez-les à des parents, amis ou voisins. Il existe également des associations de refuges qui s'occupent très bien de vos chiens ou chats pendant votre absence ;
- Pour ne pas saturer votre répondeur, pensez au transfert d'appels vers votre téléphone portable ou la ligne fixe de votre lieu de vacances. Attention, toutefois si vous partez à l'étranger, la facture risque d'être salée. Evitez surtout de laisser un message indiquant votre absence sur votre répondeur téléphonique ;
- Pensez également au paiement de votre loyer. Le prélèvement automatique et le paiement en ligne sur notre site internet sont les solutions ;
- Si votre voiture reste au garage, emportez les clés ou mettez-les à l'abri. Dans tous les cas verrouillez-la. Et si vous partez plus de quinze jours, débranchez une cosse de votre batterie. Cela peut vous éviter un redémarrage laborieux.

Meaux Habitat vous souhaite de bonnes vacances.

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

## Contact

Numéro 19 [juil/août/sept 2016]

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)  
Dépot légal : à parution