

# Contact

Le bulletin des Résidents de  
**Meaux Habitat**



## le mot du directeur

Toute l'année, chaque jour, les équipes de Meaux Habitat mettent tout en œuvre pour faciliter votre quotidien sur les résidences. À l'occasion des fêtes de fin d'année, nous nous mobilisons davantage pour renforcer notre proximité et développer le lien social entre les locataires. Ainsi des chocolats seront offerts par les équipes de l'Office aux enfants des locataires et aux résidents seniors. Vous découvrirez dans cette édition toutes les modalités de cette action.

Vous pourrez également prendre connaissance d'un article relatif à l'inauguration de la dernière résidence livrée dans le quartier de Dunant. Ce reportage est accompagné de l'interview de deux locataires de ce nouvel immeuble.

Dans ce bulletin, un article est accordé à l'état des actions mises en œuvre par Meaux Habitat pour améliorer la qualité du service rendu par ses équipes et prestataires. Il fait suite aux résultats les moins positifs de l'enquête de satisfaction conduite début 2016. Vous êtes invité à nous aider dans ce processus d'amélioration continue de nos services. Communiquez plus largement avec les personnels de Meaux Habitat sur les sujets relatifs à votre satisfaction. Répondez massivement à notre prochaine enquête de satisfaction qui aura lieu en début d'année 2017.

Un dernier point est abordé sur les règles du bien vivre ensemble et le respect des parties communes. Le bien vivre ensemble dépend essentiellement des locataires eux-mêmes. Meaux Habitat peut aider mais ne peut pas faire à la place des résidents sur cette thématique. Ceux-ci doivent s'organiser collectivement pour installer les conditions d'une vie paisible et agréable sur leurs résidences sans accepter les perturbateurs et Meaux Habitat les y aidera.

Pour finir, nous travaillons pour que le logement social et ses locataires soient reconnus comme des habitants importants et structurants. Nous n'acceptons pas qu'ils puissent être stigmatisés. Bien évidemment, il reste encore des choses à améliorer mais sachez que les équipes de l'Office et moi-même œuvrons dans cette direction.

Je vous souhaite une agréable lecture,

**Paul GIBERT**  
Directeur Général de Meaux Habitat

## 22 logements inaugurés dans le quartier de Dunant



Vendredi 23 septembre 2016, Meaux Habitat a inauguré la résidence Georges Guynemer, située au 12 rue Albert Schweitzer à Meaux en présence de Jean-François Copé, Député-Maire de Meaux, de Jean-François Parigi, Président de Meaux Habitat, de Paul Gibert, Directeur général de Meaux Habitat, des équipes qui ont permis la réalisation de cet immeuble et de ses locataires.

L'opération, livrée en juillet 2016, comporte trois étages. Elle propose une variété de produits allant du studio au cinq pièces. Elle s'intègre parfaitement dans le nouveau quartier de Dunant. Depuis la destruction des bâtiments de ce quartier, de nouveaux types d'habitation sont sortis de terre. Des immeubles de trois ou quatre étages ont remplacé ceux de quinze et vingt-deux niveaux. Des constructions en accession à la propriété mais aussi des logements sociaux prennent petit à petit possession de ce nouveau quartier. Le 1<sup>er</sup> août 2016, Meaux Habitat a organisé

un rendez-vous de signature commune des baux de location avec 16 des 22 familles de cet immeuble. À cette occasion les nouveaux résidents ont été accueillis par le directeur général et les directeurs du patrimoine et de la gestion locative et sociale. Ils leur ont présenté les équipes Meaux Habitat en charge de répondre à toutes leurs questions techniques ou de gestion. Cette initiative a permis aux résidents de faire connaissance entre eux et de favoriser le vivre ensemble entre voisins



**Interviews  
de deux locataires**  
▶ page 2



**Un geste qui  
renforce notre  
proximité**  
▶ page 3



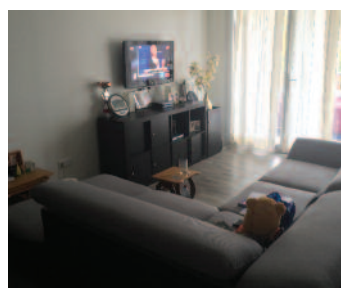
**Vivre ensemble et  
respecter les parties  
communes**  
▶ page 4

## Interviews de deux locataires de la résidence Georges Guynemer



*Madame Diamilatou DIAKO locataire d'un logement de type 3 depuis mi-août 2016*

*“Quand j'ouvre mes fenêtres je peux admirer la verdure près du Canal de l'Ourcq”.*



Chez madame Diako © Meaux Habitat

### **Depuis combien de temps êtes-vous locataire de Meaux Habitat ?**

Je suis arrivée sur la résidence Albret en 2007. L'année prochaine ça fera donc dix ans que je suis locataire de Meaux Habitat. Auparavant j'habitais à Mary-sur-Marne. Puis je suis arrivée dans le quartier de Beauval, et ça m'a beaucoup changé. Je suis quand même restée neuf ans sur la résidence Albret, dans un T4.

### **Comment s'est passé votre déménagement ?**

Quand j'ai appris que la résidence Albret allait être démolie, j'étais contente de l'opportunité que Meaux Habitat m'offrait. Je ne me sentais pas vraiment en sécurité dans cet immeuble. Les équipes de Meaux Habitat m'ont bien accompagnée dans cette démarche. J'ai préparé mes cartons et Meaux Habitat a pris en charge le déménagement\*.

Voilà presque trois mois que j'ai aménagé dans mon nouvel appartement. Mais il me reste encore pas mal de cartons à déballer. Je me sens bien dans cet environnement. Aujourd'hui quand j'ouvre mes fenêtres je peux admirer la verdure près du

Canal de l'Ourcq. J'apprécie beaucoup le calme de la résidence Georges Guynemer.

### **Etes-vous satisfaite de votre nouveau logement ?**

L'avantage, c'est d'arriver dans un logement neuf et propre. Je n'ai plus qu'un seul enfant à ma charge, j'ai donc opté pour un appartement plus petit. Mais ce que je regrette le plus, c'est qu'à Albret, j'avais une cuisine fermée, ici c'est une cuisine dite « Américaine », elle est ouverte sur le salon. Je vais m'en accommoder où alors moins cuisiner.

\*dans le cadre du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine, Meaux Habitat prend exceptionnellement en charge le déménagement des locataires relogés.



*Madame RIVIERE locataire d'un studio depuis mi-août 2016*

*“Mon plaisir : pouvoir profiter d'un balcon en étant locataire d'un studio”.*



Chez madame Rivière © Meaux Habitat

### **Quel est votre parcours en tant que locataire ?**

Adolescente, j'ai vécu quelques années chez mon père à la résidence Albret. Puis j'ai découvert un autre quartier de Meaux, celui de la Grosse Pierre. Quand en 2015, j'ai loué mon premier appartement à la résidence Albret, je n'étais pas inquiète, je pensais connaître cet immeuble et le quartier. Mais j'ai rapidement constaté qu'il y avait eu beaucoup de changements depuis mon adolescence. La résidence s'était dégradée, on ne se parlait plus entre voisins. Fin janvier 2016, j'ai reçu un courrier de Meaux Habitat. Il nous indiquait que les locataires des résidences Albret, Alsace et Anjou allaient être relogés et que ces trois immeubles allaient être démolis. Je ne pensais pas obtenir un nouvel appartement aussi rapidement.

### **Qu'est-ce qui vous a séduit dans votre nouveau logement ?**

Sans hésitation : le balcon ! À Albret j'étais dans un studio, mais il n'y avait pas de balcon. La surface est quasiment la même, mais le balcon me donne le sentiment d'avoir une pièce supplémentaire.

J'apprécie également l'installation de poubelles de tri sélectif dans mon logement. Cet aménagement me permet d'être encore plus attentive sur le tri des déchets.

### **Que pensez-vous du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine qui implique la démolition des sept dernières tours de Beauval et la reconstruction de logements à taille humaine ?**

Honnêtement pour avoir vécu dans une tour de Beauval, je pense que la démolition de ce type d'habitation est nécessaire. Les grands ensembles sont révolus aujourd'hui. Je me sens bien plus en sécurité à la résidence Georges Guynemer. Bien sûr, ces projets ne se font pas en un claquement de doigts, il faut du temps voire des années pour y aboutir. Le quartier de Dunant et la résidence Georges Guynemer sont les preuves que cela est possible !

## Notre priorité : améliorer votre satisfaction

*Les résultats de l'enquête de satisfaction ont permis à Meaux Habitat de mettre en œuvre des actions. Les résultats de l'enquête de satisfaction laissent apparaître que vous êtes 57%\* à être globalement satisfaits des délais des prestations des entreprises, c'est insuffisant.*

### L'enquête qualité

Pour s'améliorer, en 2016, Meaux Habitat a décidé de la mise en place d'une nouvelle enquête qualité relative aux travaux réalisés\* par nos prestataires dans le logement que vous occupez.

À l'issue des travaux, votre gardien vous contactera afin de compléter ensemble cette enquête qualité.

Trois axes prioritaires sont abordés avec vous :

- le respect de la date et de l'horaire de rendez-vous ;
- la qualité des travaux réalisés ;
- la propreté du chantier.

Ainsi les résultats de ces contrôles permettront à Meaux Habitat de mesurer et de corriger immédiatement le cas échéant la qualité du travail des entreprises mandatées par l'Office.

\*hormis les travaux liés aux réseaux et aux éléments de chauffage.

### Renforcer le contrôle des prestations de ménage

**Les résultats de l'enquête de satisfaction indiquent que vous êtes 68%\* à être globalement satisfaits des prestations de ménages réalisées dans les parties communes de votre résidence.**

**Ces prestations sont refacturées aux locataires dans la régularisation des charges. Celles-ci doivent entièrement vous satisfaire. Cependant, cette thématique demeure un point difficile. La qualité reste subjective et elle dépend des habitants et du respect des lieux.**

Majoritairement, l'entretien ménager des résidences de l'Office est confié, dans le cadre d'un marché, à la Régie du Pays de Meaux.

Profitant de l'arrivée du nouveau directeur de la Régie du Pays de Meaux, Meaux Habitat a organisé des rendez-vous sur les différents secteurs. Les responsables de site de l'Office ont programmé des points réguliers avec les encadrants techniques de la Régie du Pays de Meaux. Cette démarche a permis à la Régie du Pays de Meaux de s'engager auprès de Meaux Habitat dans un processus intitulé Qualité totale, satisfaction optimale. Celui-ci a pour objectif de garantir le professionnalisme des prestations et une amélioration permanente de la qualité de service.

Des rendez-vous réguliers sont aussi programmés avec les encadrants de l'entreprise Seni également mandatée par l'Office pour l'entretien ménager de notre patrimoine sur les communes de Crégy-lès-Meaux, Trilport et Villenoy.

Le tableau des prestations de ménage est affiché dans le hall de votre immeuble. Votre gardien est chargé de contrôler celles-ci. Néanmoins, si vous constatez qu'elles ne sont pas conformes à l'affichage, remontez ces informations auprès de votre gardien. Cela nous permettra d'améliorer les prestations d'entretien ménager.

\*Source : résultats de l'enquête de satisfaction 2015

**Meaux Habitat espère que ces deux actions amélioreront votre satisfaction. D'importants progrès restent à accomplir notamment sur le traitement des réclamations et les interventions de maintenance des ascenseurs.**

**L'Office ne manquera pas de vous informer sur ces sujets et de vous communiquer les orientations engagées.**

## Un geste qui renforce notre proximité



**Comme tous les ans, Meaux Habitat offrira des chocolats\* aux locataires âgés de 65 ans et plus mais aussi aux enfants des locataires âgés de 2 à 13 ans.**

Avant sa grande tournée, le Père Noël prévoit une halte à l'Espace Caravelle, il invite les enfants des locataires de l'Office (âgés de 2 à 13 ans). À cette occasion, les équipes de Meaux Habitat ont prévu d'offrir aux enfants de délicieuses surprises\*. Mais ce n'est pas tout, des ateliers ludiques seront aussi au rendez-vous.

Vous pourrez, si vous le souhaitez, prendre des photographies en compagnie du Père Noël. Cependant, pour des raisons d'organisation, nous vous conseillons de vous munir de votre appareil photo !

**Retenez-bien la date de son passage : Mercredi 7 décembre 2016 de 14h00 à 18h00 à l'Espace Caravelle rue Winston Churchill à Meaux.**

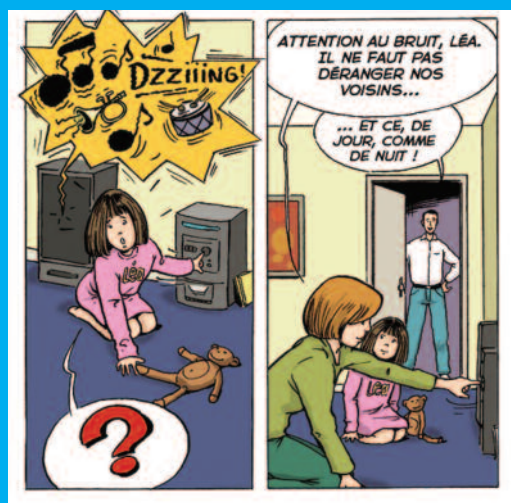
Comme tous les ans, les équipes de Meaux Habitat tiennent à offrir un savoureux témoignage\* de sympathie aux locataires âgés de 65 ans et plus. Courant décembre 2016, un coupon sera adressé aux locataires concernés.

Ils pourront ensuite, s'ils le souhaitent, retirer leurs chocolats\* auprès de leur agence de proximité ou de leur gardien. La distribution aura lieu du lundi 19 décembre 2016 au lundi 2 janvier 2017.

\*dans la limite des stocks disponibles



## Les troubles de voisinage



**Vous ne devez pas troubler la tranquillité et le repos des locataires, et ce, de jour comme de nuit.**

- réglez le volume de votre radio, télévision ou chaîne-hifi de manière à ne pas gêner vos voisins ;
- veillez à ce que vos enfants ne troublent pas la tranquillité des autres locataires par leurs jeux et leurs cris ;
- n'utilisez pas d'appareils bruyants ;
- si vous devez faire des travaux, prévenez vos voisins à l'avance : ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne n'est que de courte durée.

\*Le règlement intérieur est affiché dans la loge de votre de votre gardien. Il peut aussi être consulté sur notre site internet : Rubrique Infos pratiques

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

## Contact

Numéro 20 (oct/nov/déc 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

## Vivre ensemble et respecter les parties communes



Parties Communes Résidence L'Écluse © Meaux Habitat



Parties communes Squares A © Meaux Habitat

**Vivre en bon voisinage, c'est préserver son cadre de vie, c'est à dire son logement, son environnement (espaces verts, parties communes, aires de jeux...) et également respecter la tranquillité des autres locataires.**

La signature du bail vous oblige à respecter le règlement intérieur d'habitation\*. L'objet de celui-ci est la bonne tenue de l'immeuble et le respect des règles d'usage, de bienséance, d'hygiène et de sécurité qui s'imposent à toute collectivité. Le non-respect du règlement peut entraîner la rupture du bail.

### L'usage des parties communes

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer.

Voici quelques règles à respecter pour le bien-être et la sécurité de tous :

- ne bloquez pas les portes des parties communes ; rien ne doit entraver leur fonctionnement ;
- ne laissez pas vos enfants jouer dans les parties communes ;
- les enfants doivent être accompagnés pour l'utilisation des ascenseurs ;
- vous devez transporter vos ordures ménagères jusqu'aux locaux poubelles aux heures autorisées et les déposer dans les conteneurs ;
- utilisez la corbeille mise à votre disposition dans le hall pour jeter les papiers et prospectus que vous ne souhaitez pas conserver ;
- ne pas jeter vos débris ou d'autres objets par la fenêtre ou par terre ;
- ne secouez pas vos tapis ou torchons par la fenêtre ou sur le palier ;
- utilisez les locaux prévus pour le rangement des poussettes et des vélos et n'encombrez pas les halls d'entrées, les coursives et les paliers ;
- n'entreposez pas de caisses, de cages ou de meubles sur les loggias, les balcons ou les terrasses ;
- l'utilisation des barbecues sur les balcons, les loggias ou les terrasses est interdite ;
- gardez correctement votre voiture en respectant les interdictions de stationnement ;
- laissez toujours libres les accès pompiers.