

Contact

Le bulletin des Résidents de
Meaux Habitat



édito

TOUJOURS PLUS DE MOBILISATION POUR VOUS SATISFAIRE !

Dans ce nouveau numéro, vous trouverez, en pages centrales, les résultats de l'enquête de satisfaction 2010.

Menée depuis 2005, cette enquête est un formidable outil d'analyse. Elle nous permet entre autres, de mesurer et d'engager des actions concrètes en accord avec vos demandes. L'analyse de ces résultats nous confirme qu'il existe des domaines sur lesquels vos attentes sont plus fortes avec notamment la propreté et le fonctionnement des ascenseurs. Pour y remédier les équipes de Meaux Habitat se sont mobilisées afin de toujours mieux vous satisfaire.

Nous revenons également sur un moment historique qui a eu lieu le 26 juin dernier à Meaux : la fin du quartier Collinet avec la démolition des tours Genêt, Iris et Hortensia, un instant partagé avec de nombreux habitants.

Soucieux et attentifs nous restons à votre écoute, déterminés dans la volonté d'une démarche de qualité de service.

Jean-François Parigi
Président de Meaux Habitat



La démolition des tours Genêt, Iris et Hortensia : Une page est tournée



Le dimanche 26 juin à 15h exactement, les tours Genêt, Iris et Hortensia ont implosé par foudroyage intégral, c'est le dernier volet du programme de rénovation urbaine engagé depuis plus de 10 ans par la Ville de Meaux sur le quartier Dunant/Collinet.

Les tours Genêt, Hortensia et Iris, construites au tout début des années 60, abritaient 252 logements.

Depuis plus d'un an, Meaux Habitat et les services de la Ville de Meaux préparaient cet évènement afin que cette démolition se déroule dans les meilleures conditions. Au total, près de 400 personnes se sont mobilisées ce jour-là (collaborateurs de Meaux Habitat, agents de la Ville de

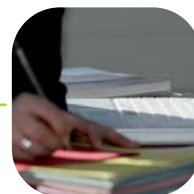
Meaux, personnel des entreprises de démolition, forces de l'ordre et protection des personnes...). L'implosion par foudroyage intégral a permis de faire tomber les bâtiments en quelques secondes, sans endommager les constructions environnantes. Au total, 355kg d'explosifs, 710 détonateurs électroniques ont été répartis sur 6 étages par bâtiment : rez de chaussée, 1^{er} étage, 6^{ème}, 11^{ème}, 16^{ème} et 20^{ème}. 3 à 4 secondes ont été nécessaires pour démolir chaque tour, ainsi ont disparu de l'horizon, avec un décalage de 2 secondes entre chaque tour, Genêt, puis Hortensia et Iris.

D'ici 2016, Meaux Habitat prévoit la reconstruction de 252 logements sociaux sur la Ville de Meaux, reconstituant ainsi l'offre locative.



Dossier : enquête de satisfaction 2010

► pages 2 & 3



Zoom sur... Les charges locatives

► page 4



Nos métiers

► page 4



"aménageons ensemble un avenir à taille humaine"

Les locataires globalement satisfaits de leur logement

Comme chaque année, Meaux Habitat vous présente le résultat de l'enquête de satisfaction.

Juger l'indice de satisfaction des personnes qui louent un logement social permet d'évaluer la qualité des services qui leur sont rendus et de comparer ces prestations par rapport aux résultats des années précédentes.

Ainsi, ce sont 4909 enquêtes qui ont été envoyées en 2010, soit une moyenne de 409 enquêtes par mois.

Les résultats sont assez satisfaisants puisqu'ils démontrent que 83,10% des résidents conseilleraient à leurs amis de devenir locataire de Meaux Habitat

Ce qu'il ressort des résultats 2010 c'est une évolution de la satisfaction de la propreté.

En effet, les résultats des 3 dernières années, nous indiquent, sur cette thématique, une augmentation de satisfaction qui résulte, sans doute, de l'application du nouveau marché d'entretien réalisé en concertation avec les amicales de locataires. Les prestations offertes semblent mieux répondre aux réels besoins des résidents.

Néanmoins, Meaux Habitat reste vigilant et attentif sur ce point, le nettoyage et la propreté demeurent un axe prioritaire à améliorer.

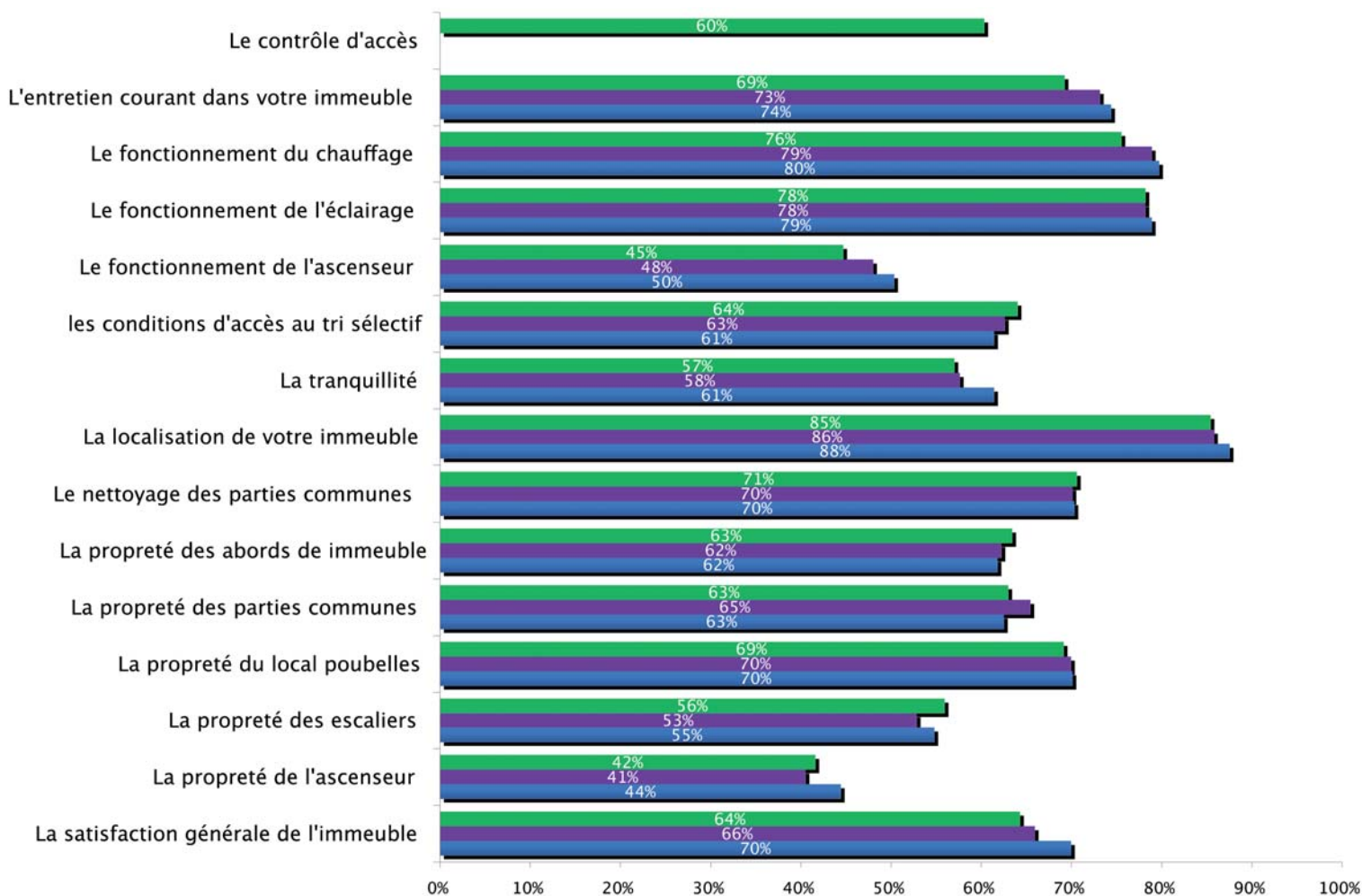
Pour finir, le bilan de satisfaction de l'année 2010 est encourageant, en effet, 72% des locataires se disent "globalement satisfaits" de leur logement.

Concernant l'accueil du personnel de Meaux Habitat 84% des locataires sont satisfaits de l'accueil dans les agences de proximité, 86% pour l'accueil du siège et 85% pour l'accueil du gardien.

Enfin, nous tenons particulièrement à vous remercier pour vos réponses qui nous sont nécessaires pour l'amélioration de votre quotidien et restons déterminés à vous proposer des conditions de vie optimales.

Indices de satisfaction

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010



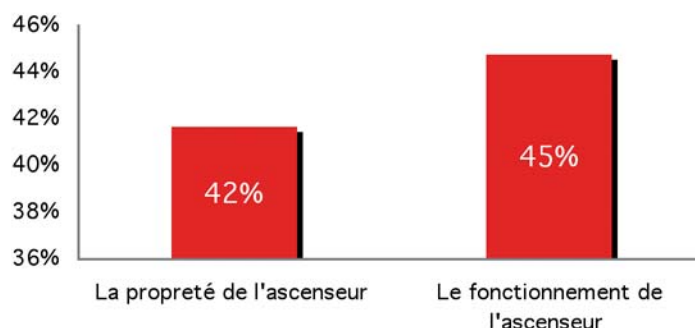
Un de nos points faibles... l'ascenseur

Vos réponses nous ont permis d'identifier nos points faibles, ainsi nous avons pu mettre en œuvre des moyens concrets en accord avec vos demandes.

Avec un taux de 42% de satisfaction sur la propreté de l'ascenseur et un taux de 45% sur le fonctionnement de celui-ci, Meaux Habitat a pris en compte vos remarques en signant début 2011 un nouveau marché de maintenance et d'entretien des ascenseurs. Après analyse il apparaît que depuis ce changement de prestataire, le nombre de pannes a non seulement diminué et que les délais d'intervention de cette nouvelle entreprise sont beaucoup plus rapides, vous occasionnant ainsi moins de gêne. A noter cependant que 82% des pannes concernent les tours situées dans le quartier A de Beauval et que 58% des pannes sont liées aux actes de vandalisme et de malveillance sur l'ensemble de notre patrimoine.

Conscient que le bon fonctionnement de l'ascenseur est indispensable à votre confort, Meaux Habitat organise des points réguliers avec ce nouveau prestataire.

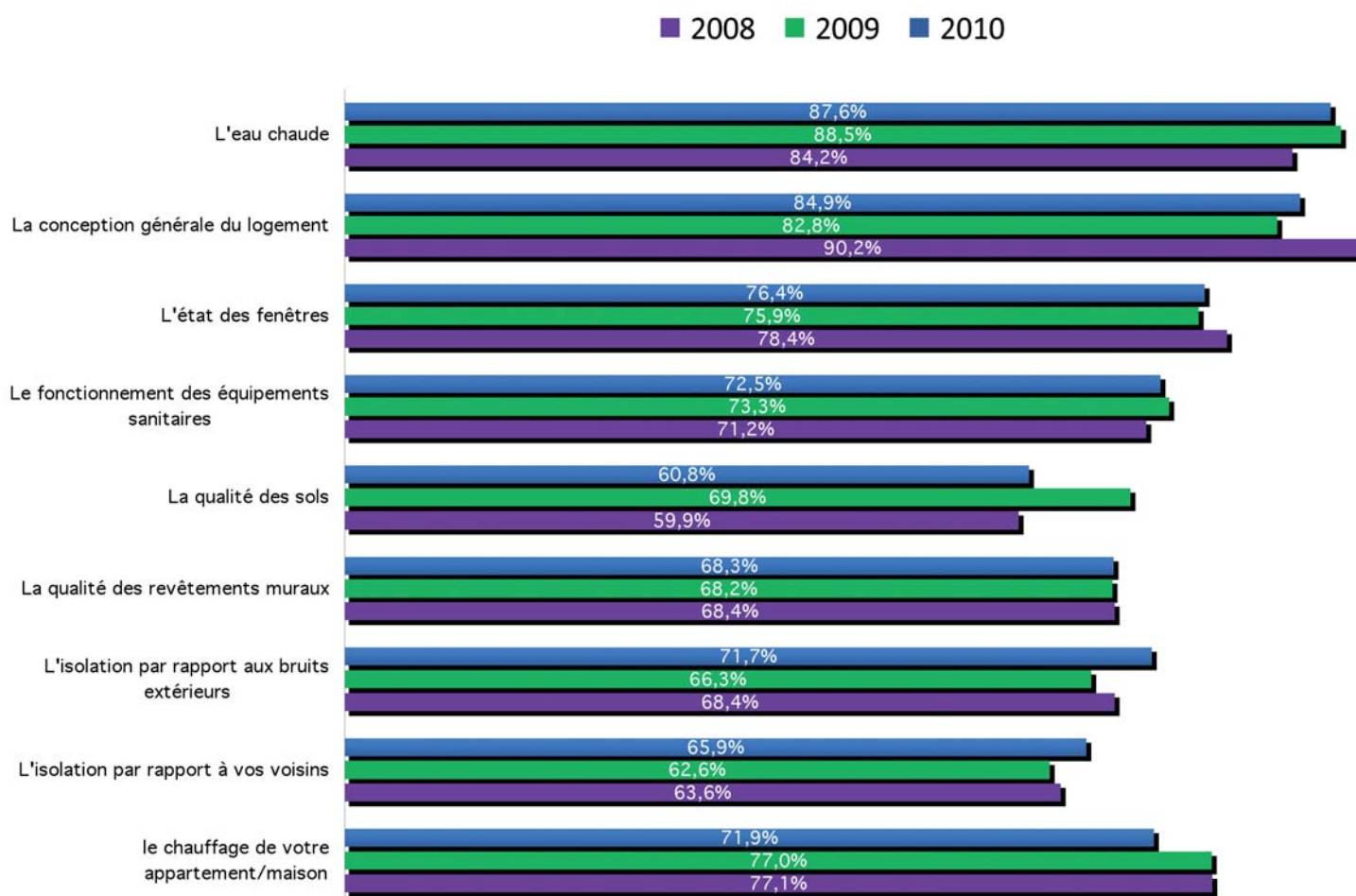
Indices de satisfaction sur l'ascenseur



L'entrée dans les lieux

Un questionnaire d'entrée dans les lieux est adressé aux locataires au bout de 3 mois d'installation. Il nous permet de mesurer votre satisfaction et d'intervenir rapidement en cas de réclamation.

Indices de satisfaction



zoom sur...

Les charges locatives

Qu'est ce que les charges locatives ?

C'est l'ensemble des dépenses liées aux services rendus aux locataires et engagées par le bailleur pour : le fonctionnement et l'entretien des parties communes et des équipements communs de l'immeuble, les consommations collectives d'eau, d'électricité et de chauffage, les impositions : taxe d'enlèvement des ordures ménagères, notamment. Ces charges locatives sont payées par le propriétaire puis récupérées auprès du locataire. La liste des charges récupérables est fixée par décret. Sur certaines résidences, des charges individuelles sont payables à Meaux Habitat notamment les consommations d'eau, dont l'index est relevé deux fois par an sur les compteurs.

Que comprennent concrètement les charges locatives ?

Les consommations d'électricité et d'eau liées aux parties communes, les prestations de maintenance et d'entretien des équipements et des parties communes, les taxes (enlèvement des ordures ménagères) ainsi qu'une quote-part du salaire de votre gardien.

Comment les payez-vous ?

Les charges locatives sont réparties entre les locataires et font l'objet d'une régularisation annuelle. Chaque mois, en plus du loyer, des acomptes mensuels appelés "provisions" sont facturés sur l'avis d'échéance. Ce sont des estimations des charges à venir dont le montant est provisoire et que le bailleur régularise une fois par an lorsque les dépenses réelles sont connues.

Le montant de la provision de charges peut-il varier dans l'année ?

Oui, si nécessaire après étude de la précédente régularisation de charges. Les calculs prévisionnels de dépenses sont revus chaque année pour éviter de trop fortes régularisations.

Pour les logements équipés de chauffage collectif, les mois de non-chauffage sont ils facturés ?

Les dépenses d'énergie sont réparties sur la base des consommations réelles enregistrées. Pour une meilleure répartition des dépenses et ainsi minimiser l'impact budgétaire, la provision concernant le chauffage de type collectif est répartie sur 12 mois. Il est donc normal que vous payiez des provisions de chauffage l'été alors que celui-ci est arrêté depuis le printemps. Ce système de provisions ne modifie en rien le coût final du chauffage.

La régularisation des charges

Une fois par an, le bailleur doit faire les comptes des dépenses réellement engagées et les répartir entre les locataires. Selon que le résultat sera supérieur ou inférieur au total des acomptes versés, il demandera un complément au locataire ou, au contraire, lui remboursera le trop-perçu. Un décompte détaillé des dépenses (régularisation annuelle des charges) sera adressé au locataire.

Renseignements complémentaires :
Service Loyers et Charges au 01 60 23 37 18

nos métiers

L'assistante de gestion en agence de proximité

Elle vous reçoit dans votre agence de proximité du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.



Dans les agences de proximité, l'assistante de gestion vous accueille et traite vos demandes administratives (changement de situation familiale, gestion des départs de logement, attestation de loyers, attestation d'assurance...).

Elle fait le lien avec le responsable d'immeubles pour vos réclamations techniques et intervient en cas de dettes. Elle vous reçoit en cas d'incident de paiement de loyer et met en place des plans d'apurement.

Elle travaille en partenariat avec le conseiller social afin de trouver les meilleures solutions d'apurement de la dette.

Dans le cadre de la gestion des troubles, elle est amenée à effectuer des rappels du règlement intérieur des immeubles, et clauses contractuelles du contrat de location. Elle prépare aussi des affichages et des courriers aux fauteurs de troubles et aux locataires plaignants pour les tenir informés des actions menées.

Agence Jean Bureau

20 rue Jean Bureau
77100 Meaux

01 64 35 20 30

ou

01 64 35 20 35

Agence Artois

Résidence Artois
77100 Meaux

01 64 33 77 35

ou

01 64 33 77 33

Contact

Numéro 2 [juillet/août/septembre 2011]

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/Rewriting/Mise en page : Agence PCOM•PRESSE (77 Meaux)
Photos : DR© - Imprimé à 6000 exemplaires par Graphic77 (77 Meaux)
Dépot Légal : à parution.