

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



SOMMAIRE

P. 3

Le mot du Président

P. 4

Le mot du Directeur Général

P. 5

Pays de Meaux Habitat - En chiffres

P. 6-7

Le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

P. 7-8

Les améliorations au sein de nos résidences
Les améliorations au sein de notre patrimoine

P. 9-10

Accompagner nos clients au quotidien

P. 11-12

Renforcer notre proximité

P. 13

Communiquer et maintenir le lien

P. 14-15

Pays de Meaux Habitat, c'est aussi...

Le mot du Président



Aménager, loger et vivre dans un habitat à taille humaine.

J'aime à me rappeler lors de la lecture des rapports d'activités, tout ce que nous avons débuté et voir tout ce qui a été réalisé.

Une année de challenge était lancée en 2023 :

Création d'une nouvelle direction de la relation client, nouvelles procédures, **finalisation du relogement** des tours Camargue et Chambord, **réhabilitation** du patrimoine, **travaux d'adaptation** aux logements **pour les personnes à mobilité réduite**, **modernisation de nos équipements de travail**... mais pas seulement. La nouvelle réglementation imposant aux bailleurs la **Gestion en Flux** des logements avec nos réservataires, **la cotation** pour la Communauté d'Agglomération de Meaux...

Il a fallu beaucoup de persévérance et de travail pour réussir ces défis ! Je tiens à féliciter Christophe Maurice, les membres du CODIR et tous les collaborateurs pour leur engagement.

A la lecture du rapport, vous découvrirez **des chiffres très bons en termes de vacance commerciale** notamment et **d'autres moins bons, comme le montant des impayés** qui ont été impactés fortement par des régularisations de charges importantes liées aux coûts des énergies et par l'augmentation du taux d'inflation qui est venu réduire encore plus le pouvoir d'achat d'une grande partie de la population.

Je le sais, toutes les équipes de Pays de Meaux Habitat se mobilisent pour assurer leurs missions auprès de nos clients-locataires les plus fragiles. Nous le voyons dans les retours de nos enquêtes de satisfactions. **Ces bons résultats nous encouragent toujours plus et je remercie nos résidents pour leur confiance qui nous engage.**

2023 avait été marquée par une feuille de route exigeante de notre actionnaire majoritaire, Jean-François Copé, Maire de Meaux et Président de la Communauté d'Agglomération. Elle reprenait les axes forts de **la Proximité, la Communication et la Solidarité.**

Force est de constater que celle-ci a été suivie et pour 2024 nous nous engageons de nouveau sur cette trajectoire avec l'objectif de renforcer encore plus nos actions au profit de l'ensemble de nos parties prenantes avec de vastes projets à engager ou à poursuivre, tels que : **la mise en service de 184 logements**, le choix des entreprises attributaires des marchés de rénovation thermique pour près de 400 logements, **le début du relogement des deux dernières tours** Aquitaine et Argonne de Beauval **vouées à la démolition** et la poursuite de nos actions d'amélioration au quotidien de **la qualité de vie de nos locataires** avec **la formalisation de la RSE** au sein de la structure et la modernisation de nos outils et nos procédures, tout cela **dans un souci de rigueur budgétaire impératif.**

Bonne lecture.

Artur-Jorge BRAS

Président de Pays de Meaux Habitat



Le mot du Directeur Général

« La proximité, la communication, la lutte contre la précarité énergétique, la proposition de nouvelles offres de logements tant en location qu'en accession à la propriété et la diversification de notre activité sont au cœur de notre engagement quotidien. Pérenniser et Consolider financièrement notre structure avec des projets stratégiques et en nous donnant les moyens de nos ambitions, voilà ce qui guide mon action »

L'année 2023 aura été marquée par des actions fortes, entreprises avec tous les collaborateurs de la SEM.

Je pense tout d'abord à la fin des relogements des tours Camargue et Chambord, à la mise en service des 6 résidences nouvelles soit 252 nouveaux logements, au travail commun de toutes les directions pour répondre au contrôle de l'ANCOLS et mettre en place des plans d'actions pour améliorer notre fonctionnement, à la volonté de se propulser dans l'ère de la modernisation numérique et la digitalisation de nos équipements, la réhabilitation de notre patrimoine, au souhait d'accompagner le mieux possible nos clients avec des partenaires comme Klaro ou Soli'al...

2023 a également marqué l'engagement de la SEM dans la **Qualité de Vie au Travail grâce à des moments dédiés et partagés** dans chaque Direction et pour chaque collaborateur. Vous découvrirez à la lecture de ce rapport toutes les actions menées par les services de Pays de Meaux Habitat sur 2023 et les chiffres-clés le démontrant.

Deux axes forts ont guidé mon action : **la diversification de nos activités** pour assurer le développement stratégique de la SEM et **le renforcement de la proximité** avec nos clients - locataires.

Tout d'abord en termes de proximité, dans notre organisation interne, il a été créé la **direction de la relation client et le contrôle interne** nous permettant depuis, de renouveler nos procédures ou encore d'améliorer le traitement de la gestion de la réclamation. Ces deux nouveautés vont de pair, puisque l'objectif est unique, celui d'être plus efficient et performant.

Avec les collaborateurs, nous organisons de **nombreuses visites de terrain dans nos résidences et nous allons tous les jours à la rencontre de nos locataires**. Grâce à ces échanges nous guidons nos actions pour améliorer leur cadre de vie.

Ensuite, **la diversification de nos actions au service du développement de la SEM doit permettre sur le long terme de consolider notre structure**. Nous répondons à des marchés de **Maitrise d'Ouvrage Délégué et sommes notamment à ce titre en charge de la réalisation de la nouvelle crèche Cassini sur le quartier de Beauval**. Nous développons l'investissement **dans l'accession sociale à la propriété** en partenariat avec des promoteurs immobiliers. Nous étudions aussi avec notamment la Banque des Territoires et en collaboration avec les services de la Ville de Meaux, la création d'une **SAS foncière de redynamisation** pour accompagner la requalification du centre-ville de Meaux. L'objectif avec nos partenaires et en collaboration avec la collectivité, est de réinvestir le cœur de ville : rénover, réhabiliter puis louer des logements et locaux d'activités.

Afin de réaliser tous ces projets, en 2023 nous avons acté le besoin pour la SEM de travailler à la soutenabilité financière de notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

Tous nos projets se réalisent grâce à un engagement important et sans faille des collaborateurs et je tiens ici avec ces quelques mots à les en remercier car ils en sont les artisans.

Bonne lecture,

Christophe Maurice

Directeur Général de Pays de Meaux Habitat

PAYS DE MEAUX HABITAT EN CHIFFRES

Au **31 décembre 2023**, Pays de Meaux Habitat c'est :

- **6 884 logements** dont 326 voués à la démolition
- **175 logements** en cours de construction
- **3 880 emplacements de stationnement**
- **133 locaux d'activités :**
 - 93 locaux commerciaux et professionnels
 - 40 locaux associatifs

PAYS DE MEAUX HABITAT C'EST :



MIEUX FORMER, MIEUX TRAVAILLER

En 2023, le budget formation est de 60 177€ soit une diminution de 32,58% par rapport à 2022

Pays de Meaux habitat c'est aussi :

106 contrats à durée indéterminée
4 contrats à durée déterminée
10 contrats d'apprentissage

120 salariés

61 femmes

59 hommes

L'âge moyen du personnel de Pays de Meaux Habitat est de **46,4 ans** contre 46,7 ans en 2022.
27,5% des effectifs a au moins **55 ans** contre 23% en 2022.

LE NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU)

Le Programme National Rénovation Urbaine (P.N.R.U.), engagé depuis 2004, s'est achevé avec les dernières livraisons de logements sociaux en 2018. À travers celui-ci, 1 683 logements ont disparu à Meaux pour laisser place à 3 000 logements à taille humaine. Ces nouvelles habitations, proposées à la fois en logements sociaux et en accession à la propriété, favorisent le mieux vivre ensemble.



Les investissements réalisés sur ces quartiers ont fait émerger une nouvelle image qu'il convient de conforter.

Ainsi, la démolition des sept dernières tours de Beauval et la reconstruction d'un nouveau quartier ont pour objectif de parachever définitivement la transformation du grand ensemble de Beauval.

Le Nouveau Programme National pour la Rénovation Urbaine (N.P.N.R.U.) s'inscrit donc dans la continuité.

La convention N.P.N.R.U. a été signée le 12 octobre 2018.

À ce titre, Pays de Meaux Habitat a :

- démolir la résidence Albret le 29 septembre 2019
- démolir les résidences Alsace et Anjou le 7 mars 2021
- engagé le relogement des locataires des résidences Camargue, Chambord et Provence dont la démolition est programmée en 2024
- continué la reconstitution de logements sociaux

En 2027 la destruction des deux dernières tours de Beauval devrait s'achever. D'ici 2030, c'est un nouveau quartier qui verra le jour à Meaux.

Le relogement des locataires des résidences Camargue, Chambord et Provence représentent 346 logements.

Bien que l'autorisation de démolir ait été obtenue le 9 août 2021, le relogement des résidents a débuté début 2021.

En 2023 :

- 87 locataires ont été relogés sur notre parc
- 4 ménages ont spontanément donné congé de leur logement
- 3 foyers ont été expulsés
- 9 logements loués à des associations ont bénéficié d'un relogement

Soit 103 logements libérés en 2023

LIVRAISONS, RÉHABILITATIONS ET CONSTRUCTIONS DE LOGEMENTS

LIVRAISONS

Janvier 2023 : livraison de la résidence Les Terrasses 1, 3 et 5 rue de la Loupière à Meaux

Construite dans le cadre du Nouveau Programme National pour le Renouvellement Urbain, dans le quartier de la Grosse Pierre à Meaux, la résidence est composée de 80 logements collectifs de type T2, T3, T4 et T5 (48 en Prêt Locatif Aidé d'Intégration - PLAI et 32 en Prêt Locatif à Usage Social - PLUS). Le lundi 6 mars 2023, Jean-François Copé, Ancien Ministre, Maire de Meaux et Président du Pays de Meaux, Artur-Jorge Bras, Président de Pays de Meaux Habitat et Christophe Maurice, Directeur Général de Pays de Meaux Habitat, ont rendu visite aux locataires de la Résidence Les Terrasses.

Avril 2023 : livraison de la résidence intergénérationnelle Jean-Frédéric Oberlin

29, avenue du Président Salvador Allende à Meaux

Le programme immobilier Le Panoramik est composé de la résidence intergénérationnelle Jean-Frédéric Oberlin de Pays de Meaux Habitat construite en VEFA (Vente en Etat de Futur Achèvement).

La résidence intergénérationnelle est destinée aux :

- Séniors, ne nécessitant pas de chambre médicalisée mais souhaitant rompre leur isolement et trouver un logement adapté à leur retraite



- Jeunes, en insertion, en début de vie professionnelle
- Une salle polyvalente, située au rez-de-chaussée et une terrasse communes, située au 6ème étage, permettent de favoriser le vivre ensemble et la mixité sociale.

Elle est composée de 44 logements, dont 5 pour Personne à Mobilité Réduite (PMR), allant du T1 au T2 (en Prêt Locatif Social - PLS). La résidence Jean-Frédéric Oberlin est localisée au 29, avenue du Président Salvador Allende à Meaux

Le lundi 5 juin 2023 a eu lieu l'inauguration de ce programme immobilier, en présence de Jean-François Copé, Ancien Ministre, Maire de Meaux et Président du Pays de Meaux, de Philippe Jarlot, Président de MDH Promotion, d'Artur-Jorge Bras, Président de Pays de Meaux Habitat, de Christophe Maurice, Directeur Général de Pays de Meaux Habitat, de leurs équipes et des locataires.

Juillet 2023 : livraison de la résidence Berthie Albrecht 10, rue Abélard à Meaux

Construite dans le cadre du Nouveau Programme National pour le Renouvellement Urbain dans le quartier de Beauval A, la résidence est composée de 50 logements, dont 2 pour Personne à Mobilité Réduite (PMR), allant du T1 au T5 (Prêt Locatif à Usage Social - Prêt Locatif Aidé d'Intégration).



CONSTRUCTIONS EN COURS

- **Résidence Caroline Aigle**
80 logements – quartier Beauval A – livraison juin 2024
- **Résidence Thérèse Morin**
53 logements – quartier Dunant – livraison octobre 2024
- **Résidence Hélène Boullé**
30 logements – quartier Beauval B – livraison janvier 2025
- **Pont Neuf**
12 logements – quartier Saint Nicolas/Foch – mars 2025



Novembre 2023 : livraison de la résidence Sainte-Céline 77/79, rue Aristide Briand-184, rue du Faubourg St Nicolas à Meaux

Située dans le quartier Saint-Nicolas-Foch, cette résidence est composée de 62 logements, dont 22 logements construits dans le cadre du Nouveau Programme National pour le Renouvellement Urbain allant du T1 au T5 (Prêt Locatif à Usage Social - Prêt Locatif Aidé d'Intégration - Prêt Locatif Social).

Soit une livraison de 236 logements neufs en 2023

RÉHABILITATIONS

Février 2023 : réhabilitation de la résidence Les Rives de l'Ourcq

7 résidence des rives de l'Ourcq à Villenoy

À la suite d'un incendie, en 2018, et initialement loué en foyer, Pays de Meaux Habitat a procédé à la transformation de ce bien en immeuble de logements. La résidence est composée de 10 logements collectifs (Loyer libre).



Juin 2023 : réhabilitation de la résidence Saint-Rémy 76 rue Saint Rémy à Meaux

Pays de Meaux Habitat a procédé à la réhabilitation de ce bien composé de 6 logements, trois T1 et de trois T2 (Loyer libre).

Soit une livraison de 16 logements réhabilités en 2023

LES AMÉLIORATIONS AU SEIN DE NOTRE PATRIMOINE

PRENDRE EN COMPTE LE VIEILLISSEMENT ET LE HANDICAP

En 2023, 152 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation pour personnes à mobilité réduite pour un coût total de 1 642 314€ contre 55 logements et 482 323€ en 2022.

Dans le cadre de la convention signée avec SOLIHA, **34 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation**, principalement par l'aménagement de la salle de bains, pour un montant de **485 411€ contre 242 115€ en 2022**. Les dossiers traités avec SOLIHA rallongent considérablement les délais de réalisation en raison des demandes de subventions réalisées auprès de différents organismes. C'est pourquoi, depuis 2020, à la suite d'une augmentation constante de demandes d'aménagement de la part de nos locataires, Pays de Meaux Habitat prend totalement en charge certains dossiers concernant des aménagements sanitaires (douches/WC réhaussés).

Cette année, cela a permis à **118 locataires de bénéficier d'un confort nécessaire à leurs besoins**. Les aménagements sanitaires des 118 logements représentent une dépense de **1 156 903€ contre 240 208€ en 2023 pour 33 logements**.



ENTRETIEN ET MAINTENIR LE PATRIMOINE

95 ascenseurs sur le patrimoine de Pays de Meaux Habitat

En 2023, **101 467€ HT** ont été affectés pour la maintenance et l'entretien des ascenseurs de notre patrimoine. En plus de ce contrat de maintenance et d'entretien ce sont **18 774€** qui ont été dépensés à la suite d'actes de dégradation et/ou de vandalisme.

PLAN DE RÉNOVATION DES ASCENSEURS



Depuis 2017, Pays de Meaux Habitat a engagé un plan de rénovation des ascenseurs sans précédent. *Ainsi, entre 2017 et 2023, Pays de Meaux Habitat aura remplacé 33 appareils et modernisé 7 ascenseurs de son parc locatif.*

En 2023, ce sont les **8 appareils** qui ont été remplacés :

- 5 rue de Fublaines : 1 appareil
- 3 place Colbert : 1 appareil
- 1 square Corot : 1 appareil
- 9 rue du Commandant René Brévard/20 rue Monnerville : 2 appareils
- Square Cauchy : 3 appareils

Le plan de rénovation se poursuit jusqu'en 2025/2026 avec en prévision le remplacement de 8 ascenseurs :

- 4 appareils sur la résidence les Prairiales
- 2 appareils sur la résidence Les Cygnes
- 2 appareils sur la résidence de l'Étoile



Pendant la période des travaux, en cas d'immobilisation de l'ascenseur, Pays de Meaux Habitat met à la disposition des locataires un service gratuit de portage de charges (courses, poussettes...) pour toute personne qui rencontre des difficultés.

Ces travaux sont réalisés sans aucune augmentation de loyers pour les locataires et ont un impact financier conséquent sur le contrat de maintenance des ascenseurs.

47 sous-stations de chauffage géothermie et 7 chaudières collectives gaz

En 2023, **326 263€ HT** ont été investis pour l'entretien et **1 144 899€ HT** ont été affectés à des travaux d'investissement sur les équipements de 7 résidences soit un total de **1 471 162€ HT**.

54 résidences équipées de Ventilation Mécaniques Contrôlées (VMC)

En 2023, **96 794€ HT** ont été investis pour l'entretien des VMC.

REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS ET TRAVAUX D'INVESTISSEMENT DANS LES PARTIES COMMUNES ET LE "CLOS ET COUVERT"

2 109 003€ ont été investis en 2023 pour l'entretien des résidences (contrats annuels) :

1 575 744€

pour le nettoyage des parties communes

219 964€

pour l'entretien des espaces verts des résidences

15 682€

pour l'entretien des portes de garages du patrimoine

128 494€

pour la désinsectisation des logements et des parties communes

39 148€

pour l'entretien des colonnes d'évacuation des eaux-usées

85 970€

pour l'entretien des chaudières

40 893€

pour l'entretien des terrasses

3 108€

pour l'entretien des aires de jeux

En 2023, **1 623 775€** ont été investis pour la remise en état des logements et **1 806 704€** ont été investis dans des travaux sur les parties communes et le "clos et couvert" des résidences de notre patrimoine.

LES ACTIONS DE COMMERCIALISATION ET D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS

- 21 commissions d'attribution des logements
- 1 538 demandes de logement instruites et présentées en Commission d'Attribution des Logements
- 527 contrats de location signés pour les logements
- Taux de vacance : 2,07% (hors patrimoine voué à la démolition)
- Taux de rotation 7% : 527 entrées - 437 départs

EN 2023, LA CENTRALE D'APPELS A TRAITÉ 899 APPELS, UNE AUGMENTATION DE 5,76% PAR RAPPORT À 2022 (850 APPELS)



01 60 01 60 01

La centrale d'appels reçoit les requêtes des résidents pour toutes urgences techniques, de 17h30 à 8h00 du lundi au vendredi et 24h/24 le week-end et les jours fériés.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS AU QUOTIDIEN

*Être proche et à l'écoute de nos locataires,
c'est avant tout comprendre les enjeux des uns et des autres dans un dialogue constructif.*

LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)



Il réunit les instances représentatives des locataires :

- les représentants des locataires au Conseil d'Administration ;
- les associations de locataires

Véritable lieu d'échange et d'information entre les locataires et la direction de Pays de Meaux Habitat, le Conseil de Concertation Locative permet de partager les projets sur lesquels la SEM envisage de s'engager et de travailler sur des sujets proposés par les locataires.

En 2023, quatre conseils de concertation locative ont eu lieu : en mars, en juin, en septembre et en décembre 2023.

En 2023, les sujets suivants ont été abordés :

- Les projets de rénovations énergétiques sur les 10 prochaines années sur notre patrimoine classé E/F/G représentant environ 3000 logements
- La gestion de la proximité concernant les travaux d'entretien du patrimoine
- La mise en place d'un protocole d'intervention pour la désinsectisation des punaises de lits
- Le lancement de l'installation de Points d'Apports Volontaires (PAVE) sur 4 sites de notre patrimoine pour une nouvelle gestion des déchets en lien avec la Direction de la collecte des déchets du Pays de Meaux
- Le contrôle des charges et la mise en place de facilités de paiement des charges liées à l'augmentation du gaz et de l'électricité
- La présentation complète du fonctionnement et des modalités de répartition par notre prestataire, chargé de l'installation des répartiteurs de chaleur sur notre patrimoine
- L'élaboration d'un plan d'action, au sein du Conseil de Concertation Locative, visant à améliorer la propreté : la gestion des déchets aux abords des résidences et éviter les incivilités liées à la propreté des résidences

ACTIONS ET SERVICES DE PROXIMITÉ AU BÉNÉFICE DES LOCATAIRES

Le service de contrat de robinetterie pour nos locataires

Depuis le 1er janvier 2022, Pays de Meaux Habitat a souscrit un contrat robinetterie avec un prestataire afin qu'il intervienne sur les équipements sanitaires d'ordre locatifs. Ce service est facturé 2,00€ TTC, par mois, dans les provisions de charges locatives.

En 2023 :

- 59,1% des logements ont été contrôlés
- 2 366 interventions ont été réalisées à la demande des locataires :
 - 81% des interventions demandées ont été effectuées
 - 19% des interventions restantes sont liées à l'absence des locataires ou à la non-intervention de l'entreprise

Des chiffres en amélioration depuis 2022 grâce à la mise en place de réunions de suivi entre le prestataire et les équipes de PMH.



L'APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

Depuis le 1er juillet 2021, Pays de Meaux Habitat a loué un appartement à l'association ARILE/Etablissement BAIL afin d'y créer « l'appartement pédagogique ». En partenariat avec la direction sociale de la ville de Meaux, le Conseil Départemental 77, la Caisse d'Allocations Familiales 77, Pays de Meaux Habitat, le groupe I3F, l'ARILE et ses établissements, l'ADIL, Equalis, SOS Femmes, les centres sociaux municipaux de Meaux, le CCAS de Villenoy et CDC Habitat, ensemble, ils construisent, organisent et animent des ateliers pédagogiques abordant différentes thématiques :

Comment optimiser l'utilisation d'un logement et de ses équipements

Développer les connaissances sur les droits et les obligations en tant que locataire

Comment économiser l'eau, l'électricité et les charges locatives

Comment développer le « mieux vivre ensemble » au sein de la résidence

Comment adapter le logement en fonction des difficultés

Comment mettre en valeur sa demande de logement social

LA MODERNISATION DE NOS ÉQUIPEMENTS

En 2023, nos gardiens ont été équipés d'une application mobile leur permettant de contrôler et d'évaluer les prestations de l'entretien ménager sur nos résidences.

En quelques clics, ils notent tous les points de nettoyage à reprendre qui sont immédiatement transmis à l'entreprise chargée du nettoyage des parties communes.

Une modernisation qui apporte plus de réactivité au quotidien.

KLARO, LE SIMULATEUR D'AIDES FINANCIÈRES

Dans le cadre de sa démarche continue d'innovation, PMH poursuit ses actions en faveur des clients-locataires et déploie la solution KLARO pour soutenir leur pouvoir d'achat.

Habituellement payant, PMH a proposé à ses locataires, le vendredi 22 décembre 2023, d'accéder GRATUITEMENT à son tout nouveau service : la plateforme KLARO (ex toutes mes aides). Nos locataires peuvent ainsi tester votre éligibilité et profiter du plus grand simulateur d'aides financières en France, avec un accompagnement simple et intuitif dans leurs démarches.

Qu'est-ce-que KLARO ?

En quelques clics, les locataires peuvent tester leur éligibilité à près de 1500 aides nationales, régionales, départementales ou locales.

En France, une aide sur trois n'est jamais réclamée, soit 110€ par mois et par foyer. Certains locataires passent probablement à côté d'aides auxquelles ils ont droit. Il existe des aides pour chaque situation et pour tous les projets.

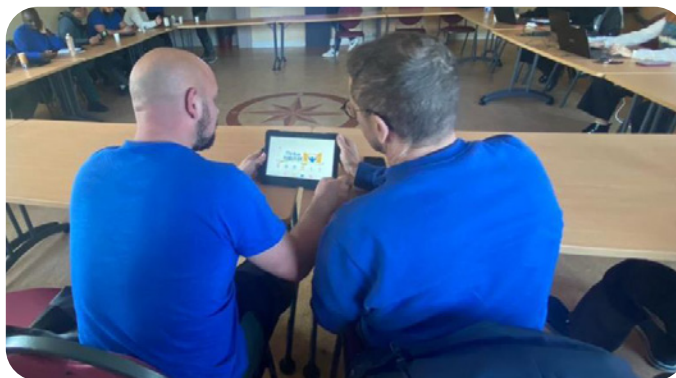


Jusqu'à présent un seul gardien d'immeuble animait l'atelier intitulé : astuces et entretien du logement, depuis octobre 2023 ce sont 6 gardiens, intervenants en binôme, chacun leur tour, qui animent cet atelier :

- Présentation et rôle du gardien
- Explications sur l'accès du local encombrants
- Démonstrations :
 - Remplacement d'un joint d'étanchéité en silicone
 - Montrer où est situé le robinet d'arrêt WC et son utilisation
 - Ouverture du couvercle du réservoir WC afin de montrer un mécanisme WC

L'appartement pédagogique est situé : Résidence de l'Ecluse - 9 boulevard Clément Ader apt A01 à Meaux.

En 2023, nos gardiens ont animé six ateliers Astuces et Entretien du logement.



LE DÉPLOIEMENT DES POINTS D'APPORTS VOLONTAIRES ENTERRÉS

En 2023, Direction de la collecte des déchets du Pays de Meaux et Pays de Meaux Habitat se sont associés pour l'installation de Points d'Apports Volontaires Enterrés sur son patrimoine. Implantés au pied des résidences, ils permettent une nouvelle gestion des ordures ménagères, du tri, du verre et des biodéchets.

Mise en service des PAVE en 2023 :

- 24 novembre 2023 sur la résidence de la grande Ile
- 17 décembre 2023 sur les résidences Buffon

Le déploiement se poursuit en 2024 avec l'installation de PAVE sur nos résidences du Parc Frot et du Parc Foch.

RENFORCER NOTRE PROXIMITÉ ET NOTRE PRÉSENCE

LA DÉCHÈTERIE MOBILE



En 2023, 31 actions de déchèterie mobile ont eu lieu sur les quartiers A et B de Beauval contre 20 en 2022.

Depuis juin 2018, Pays de Meaux Habitat, la Régie du Pays de Meaux et la ville de Meaux se sont mobilisés et organisent l'action STOP AUX INCIVILITÉS. Depuis octobre 2019, l'action s'est déployée en déchèterie mobile. Le bailleur I3F s'est associé à cette action ainsi que le service de la collecte des ordures ménagères du Pays de Meaux et l'association ARILE/Horizon. Présente plusieurs fois par mois, la déchèterie mobile permet aux locataires de se débarrasser et/ou de récupérer gratuitement sur le stand SERVEZ-VOUS différents objets/meubles qui les encombrant sur cinq sites :

QUARTIER A DE BEAUVAL

Esplanade **Mustapha Roig**
mail des Allobroges

QUARTIER B DE BEAUVAL

Parking **6 rue Luis Bunuel et Léon Blum**

Square de la Brie

Parking du **6 Rue Louis Blériot - 6 résidence Buffon**

Square de la Beauce

DES RÉUNIONS SPÉCIFIQUES POUR MIEUX INFORMER NOS LOCATAIRES

Des moments d'échange importants qui accompagnent notre volonté d'une communication de proximité avec nos locataires.

En 2023, 3 réunions d'informations destinées à nos clients-locataires ont été organisées :



• Le samedi 17 juin 2023 à l'espace municipal Louis ARAGON concernant **le fonctionnement des provisions et le calcul des répartitions des charges locatives.**

• Le mardi 12 septembre 2023 à l'espace municipal Louis ARAGON pour les locataires des résidences Buffon qui s'interrogeaient **sur le chauffage au sein de leur résidence.**

• La samedi 14 octobre 2023 à l'espace Caravelle afin de prodiguer **aux locataires des conseils et des astuces** pour bien chauffer son logement

Lors de ces réunions, les locataires qui le souhaitent ont pu évoquer, en particulier, des situations personnelles avec les équipes de PMH.

OFFRIR DES CHOCOLATS AUX LOCATAIRES SÉNIORS



Du mardi 26 décembre au lundi 8 janvier 2023, les équipes de Pays de Meaux Habitat ont offert 928 boîtes de chocolats aux locataires âgés de 65 ans et plus :

- 422 ont été distribués par nos gardiens
- 506 ont été offerts par nos chargés d'accueil

LES VISITES DE TERRAIN

Régulièrement, des visites de terrain sont organisées sur les résidences en présence du directeur général. Elles permettent aux locataires d'échanger et de leur apporter



des solutions aux problèmes rencontrés sur leurs résidences. En 2023, 21 visites de terrain ont eu lieu. Les locataires sont informés par l'envoi d'un carton d'invitation. Les amicales de locataires, présentes sur notre patrimoine, sont également conviées à ces visites de terrain.

LE NOËL SOLIDAIRE 2023

Tous les ans, Pays de Meaux Habitat conçoit un événement convivial pour les enfants de locataires.

Depuis 2017, celui-ci s'organise conjointement avec les Espaces Sociaux Municipaux. Cet événement, destiné aux usagers des Espaces Sociaux Municipaux et aux enfants de locataires, permet aux habitants de tous les quartiers de partager un moment de convivialité.



En 2023, le Noël Solidaire s'est déroulé le mercredi 20 décembre, de 14h à 18h, au Colisée de Meaux. 1 600 sachets de friandises ont été offerts aux enfants présents à cet événement. Un spectacle a été proposé aux familles.

LES ANIMATIONS DE L'ÉTÉ 2023



Pendant la période estivale, Pays de Meaux Habitat a participé aux animations d'été organisées dans les quartiers de Meaux.

En 2023, Pays de Meaux Habitat a participé aux animations suivantes en mettant à disposition des familles un ventre-glisser, un stand de glace avec un happy hours d'une heure et des pistolets à eau :

- Mercredi 5 juillet 2023 de 14h à 18h en partenariat avec l'Espace Charles Cros
- Samedi 22 juillet 2023 de 14h à 18h à Corazza avec l'association Pierre Collinet

La communication et l'échange sont primordiaux. Ils permettent d'appréhender les attentes des locataires et de répondre à leurs questions.

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction annuelle

Depuis 2005, Pays de Meaux Habitat réalise une enquête de satisfaction auprès des locataires. Depuis 2021, l'enquête de satisfaction est réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de locataires. L'objectif de cette enquête vise à connaître le niveau de satisfaction des locataires sur leur quartier, leur immeuble, leur logement et la qualité de nos services.

Quelques résultats en chiffre de l'enquête 2023 :

- 80% de satisfaction globale à l'égard de Pays de Meaux Habitat, 82% en 2022
- 79% de recommandation à l'égard de Pays de Meaux Habitat, 79% en 2022
- 69% de satisfaction sur la résidence, 72% en 2022
- 74% sur la satisfaction globale du logement, 75% en 2022
- 64% de satisfaction sur la propreté des parties communes, 68% en 2022
- 83% de satisfaction sur la communication et l'information avec les équipes de Pays de Meaux Habitat, 79% en 2022
- 46% de satisfaction sur le traitement des demandes, 47% en 2022

L'enquête de satisfaction nouveaux locataires

Depuis 2013, Pays de Meaux Habitat évalue la satisfaction des nouveaux locataires. Un nouveau questionnaire a été établi en janvier 2021. Il comporte quatre volets sur la signature du bail de location, l'entrée dans le logement, le logement et les relations avec Pays de Meaux Habitat. Le questionnaire est adressé aux nouveaux locataires deux mois après leur entrée dans les lieux.

En 2023, 503 locataires ont reçu cette enquête soit une moyenne de 41,92 envois par mois.

Quelques résultats en chiffre de l'enquête 2023 :

- 31% de taux de retour contre 41% en 2022
- 85% de satisfaction sur le logement qui leur a été attribué, 85% en 2022
- 91% de satisfaction sur la propreté de leur logement à l'entrée dans les lieux, 84% en 2022
- 71% de satisfaction du fonctionnement des équipements de leur logement contre 54% en 2022
- 93% de satisfaction sur les informations transmises lors de la signature du bail contre 93% en 2022
- 94% de satisfaction sur la relation avec les équipes de Pays de Meaux Habitat, 89% en 2022
- 93% de satisfaction sur les échanges avec le gardien, 87% en 2022
- 94% de satisfaction sur les échanges avec les chargés d'accueil de Pays de Meaux Habitat, 87% en 2022
- 92% de satisfaction sur les échanges avec l'équipe de la gestion locative, 83% en 2022
- 92% de satisfaction sur les échanges avec le service loyers et charges, 83% en 2022

Les résultats de ces deux enquêtes permettent à Pays de Meaux Habitat de mettre en œuvre des actions d'amélioration répondant aux besoins exprimés par les locataires.

COMMUNIQUER ET MAINTENIR LE LIEN

PAYS DE MEAUX HABITAT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Pays de Meaux Habitat est présent sur 3 réseaux sociaux.

Un canal de communication devenu incontournable pour transmettre de l'information rapidement.



FACEBOOK CRÉÉE EN 2018

- 102 publications, 61 en 2022
- 2 114 abonnés, 1 900 abonnés en 2022, soit 11,3% d'abonnés supplémentaires



LINKEDIN CRÉÉE EN 2021

- 26 publications, 10 en 2022
- 437 abonnés



INSTAGRAM CRÉÉE EN JUIN 2023

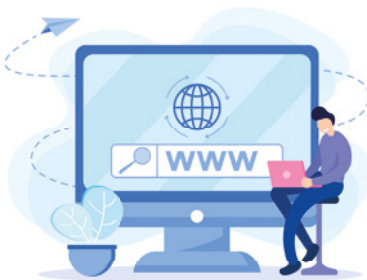
- 70 publications
- 308 followers

NOTRE SITE INTERNET

Le site internet a été créé en janvier 2013.

En 2020, et dans le cadre de notre démarche d'amélioration, un nouveau site internet a été lancé. Plus dynamique, à l'image de notre politique de qualité de service, il contient toutes les informations utiles et indispensables.

Il permet également une navigation intuitive et accessible sur tout type de matériel : smartphone, tablette, ordinateur...



En 2023, 20 477 internautes ont consulté notre site internet, contre 23 551 internautes en 2022 soit une baisse de fréquentation de 15,01%.

Ils s'y rendent :

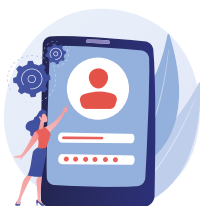
- 17 218 via un smartphone
- 3 114 via un ordinateur
- 145 via une tablette

**Source Google analytique*

L'ESPACE LOCATAIRE

L'espace locataire est directement relié à notre logiciel métier. Il permet aux locataires de :

- consulter leur compte locataire,
- visualiser leurs index et consommation d'eau
- payer leur loyer en ligne par carte bancaire (paiement sécurisé)
- visualiser et imprimer leurs avis d'échéance
- consulter les régularisations de charges et de fluides
- souscrire au prélèvement automatique de leur loyer
- modifier leurs coordonnées téléphoniques et électroniques
- modifier leur mot de passe



LE BULLETIN AUX LOCATAIRES «CONTACT»

Depuis huit ans, le bulletin Contact est adressé aux résidents. Il les informe sur notre actualité et leur prodigue des conseils visant à bien vivre son logement. Il est également diffusé aux salariés et aux administrateurs.

Le bulletin Contact est aussi disponible sur notre site internet et partagé sur nos pages Facebook, Instagram et LinkedIn.

PAYS DE MEAUX HABITAT, C'EST AUSSI...

VENDRE DES LOGEMENTS

La vente HLM

Le 23 novembre 2018 la LOI ELAN a modifié les règles de la vente HLM. Un décret d'application y précise notamment le nouveau dispositif d'encadrement de la vente des logements locatifs sociaux.

La procédure de commercialisation a donc été actualisée dans le respect des nouvelles dispositions, impliquant néanmoins l'annulation de plusieurs offres d'achat, qui ne répondaient pas aux conditions de commercialisation précisées dans le décret d'application.

RÉSIDENCE CHASLES ET CURIE À MEAUX

La résidence en copropriétés Chasles et Curie à Meaux compte 140 logements collectifs dont 42 appartenant à Pays de Meaux Habitat.

En 2023, dans le cadre de ces campagnes de commercialisation, un logement de type T4, de 84,40m², a été vendu.

Au 31 décembre 2023, il reste 1 logement appartenant à PMH dont deux vacants disponibles à la vente.

LE CLOS GODET (vente de logements occupés et vacants)

La résidence Le Clos Godet compte 27 maisons de ville, situées rue Georges Renard à Meaux.

Au 31 décembre 2023, il reste 23 logements à vendre dont 3 vacants.

LE VAL FLEURI (vente de logements occupés et vacants)

La résidence le Val Fleuri est située rue de Broglie à Meaux, elle est composée de 29 maisons de ville.

En 2023, deux maisons ont été vendues :

- une maison vacante de type 4 de 80m²
- une maison vendue à un locataire occupant de type 4 de 74,25m²

Au 31 décembre 2023, il reste 15 logements à vendre.

DIVERSIFIER SES ACTIVITÉS

En tant que Société d'Economie Mixte, Pays de Meaux Habitat développe des compétences indispensables à la réalisation des objectifs ambitieux en matière de construction et de gestion de logements sociaux, d'aménagement du territoire, de locaux annexes et de diversification des activités.

LES TERRASSES DU PÂTIS

51 logements en accession sociale

Il s'agit de la première opération en accession sociale pour PMH.

En 2023 :

- 47 actes de ventes ont été régularisés
- 2 contrats de réservations en cours
- Les pré-livraisons se préparent en lien avec l'entreprise et les acquéreurs
- La passation avec le syndic de copropriété effectuée après l'assemblée générale du 15 mars 2024
- Réception de l'opération en avril 2024 puis livraison des logements au plus tard fin juin 2024



PAYS DE MEAUX HABITAT, EN INTERNE C'EST AUSSI...



RENOUVELER NOS PROCÉDURES AVEC LE CONTRÔLE INTERNE

Maitriser son travail, ses missions et identifier la gestion des risques permettent à un organisme d'atteindre ses objectifs de façon plus performante.

PMH a engagé le dispositif de contrôle interne pour une organisation plus efficace au service de l'ensemble de nos missions et à terme satisfaire davantage nos clients-locataires.

Les missions du contrôle interne :

- Identifier les risques susceptibles d'affecter l'atteinte des objectifs
- Maitriser ces risques par la mise en place de procédures
- Fournir une assurance raisonnable que la maitrise de ces risques est correctement assurée

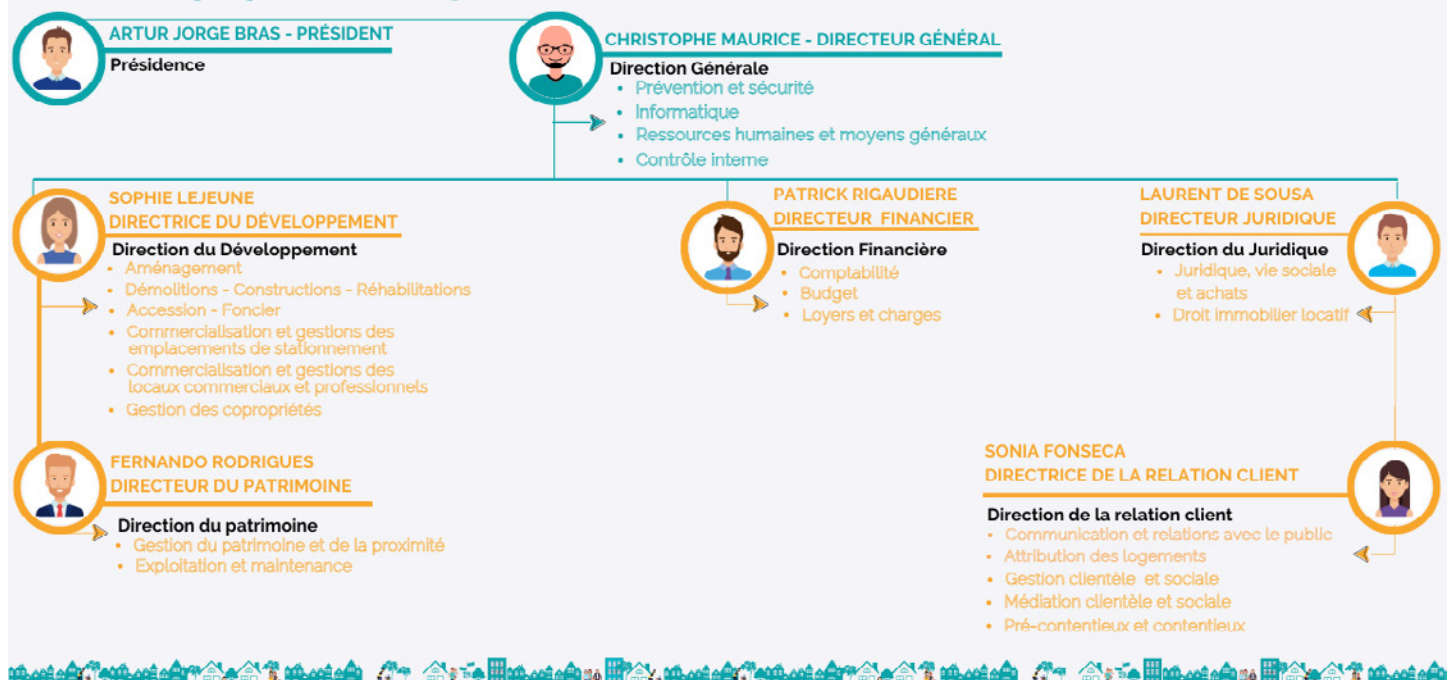
S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE COLLECTIVE SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

La QVT occupe une place prépondérante. Le monde du travail a profondément évolué, le bien-être des collaborateurs est devenu essentiel. Afin de renforcer la cohésion entre collègues pour l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail, différentes activités et des moments de convivialité ont été proposées au personnel en 2023 :

- Un atelier de bien-être : de mars à juin 2023, chaque mardi et jeudi entre 12h et 14h des séances de massage assis de 20mn ont été proposées au personnel.
- Des séances de Futsal : de mars à décembre 2023, organisées chaque jeudi entre 12h00 et 14h00 (en dehors de la période des congés scolaires).
- Des séances d'entraînement de Futsal féminin avec la composition d'une équipe féminine et le projet d'un tournoi de football féminin en 2024 avec d'autres entreprises/associations Meldois.
- Déjeuner et activités : Chaque direction a eu l'opportunité d'organiser, en équipe, un moment de convivialité permettant de développer l'échange et la cohésion d'équipe.
- Pulls moches de Noël à PMH : Le vendredi 15 décembre 2023, PMH a organisé un court évènement à l'occasion de la journée du pull moche de Noël. Des couleurs vives, des motifs loufoques et une dose de sourires ont envahi PMH pour cette journée particulière. Nos collaborateurs se sont prêtés au jeu avec enthousiasme et dynamisme tout en rivalisant d'originalité.

LES ÉQUIPES DE PAYS DE MEAUX HABITAT AU 31 DÉCEMBRE 2023

Les équipes de Pays de Meaux Habitat





Suivez nous sur les réseaux sociaux
de Pays Meaux Habitat :



Siège social :

Boulevard des Cosmonautes

77100 Meaux

01 60 23 37 37