

- ENQUÊTE
SATISFACTION 2020
- JULES GUESDE
- RÉSERVATAIRES
& CONTIGENTS

83% DE LOCATAIRES SATISFAITS, CONTINUONS ENSEMBLE SUR CETTE VOIE.

Tout d'abord, un grand **MERCI** aux 500 locataires qui ont répondu à l'enquête de satisfaction lancée en septembre dernier. Malgré un contexte où la situation financière est préoccupante pour le logement social, 83% de satisfaction globale, c'est un résultat extrêmement encourageant pour nous. Un résultat qui est aussi à mettre en comparaison avec celui des 40 autres organismes de logements sociaux franciliens, qui ont également lancé la même enquête auprès de leurs locataires et qui partagent leurs résultats.



Le résultat est intéressant au regard des notes régionales. Malakoff Habitat est très bien positionnée en Ile-de-France. Nous pouvons en être fier. 78% conseilleraient à un proche d'être locataire à Malakoff Habitat. Ce qui n'est pas anodin. C'est le résultat d'un engagement financier important pour entretenir notre patrimoine, améliorer le cadre de vie de nos résidences et se lancer dans de nouvelles constructions.

Nous allons analyser tous ces résultats pour en dégager une stratégie efficace dans les domaines où nous sommes en difficultés. L'enquête souligne que nous consolidons certains domaines (comme la qualité des logements et des résidences) mais des progrès sensibles sont à réaliser dans des domaines récurrents tels que le suivi des réclamations, les questions de propreté et d'incivilité dans certaines résidences. Nous allons donc tout faire pour poursuivre notre amélioration sur ces problématiques.

Au niveau de l'information et de la communication, nous poursuivrons nos efforts même si elle est déjà fortement appréciée (77% de satisfaction) notamment en mettant en place un plan pluri annuel sur le déploiement des panneaux numériques dans vos halls qui vous donnent satisfaction.

Pour l'heure, je vous souhaite une agréable lecture de votre magazine et, dans la situation difficile que nous connaissons, une bonne santé à vous et vos proches en continuant à vous protéger en respectant les gestes barrières. Prenez soin de vous, prenez soin des autres.

Dominique Cardot,
Président de Malakoff Habitat

SOMMAIRE

02 Édito

Edito de Dominique Cardot

03 L'actualité de Malakoff Habitat

Les résultats de l'enquête satisfaction

07 Portrait

Saïd Mourabit, l'aventurier du commerce

08 Quoi de neuf

Des gardiens en tenue !

Malakoff Habitat roule pour le développement durable

Médiation en action

09 De Vous à nous

Attribution des logements :

comprendre les réservataires et les contingents

10 Infos travaux

La réhabilitation de Jules Guesde

12 Pense-bête

Les moyens de paiement

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020 : MERCİ POUR VOTRE CONFIANCE !

Menée de septembre à octobre dernier auprès de 500 locataires de Malakoff Habitat, l'enquête satisfaction a montré des résultats très encourageants pour la SAIEM. En effet, alors que le taux de satisfaction régional - de 76% contre 80% en 2017 - ne cesse de baisser, Malakoff Habitat affiche une stabilité voire une petite hausse de satisfaction avec 83% de ses locataires satisfaits globalement contre 82 % en 2017.



L'initiative « Les artistes en herbe » en mai 2019 a été bien appréciée des enfants et parents locataires de Malakoff Habitat.

Depuis 2003, les bailleurs sociaux en France se sont engagés tous les 3 ans à interroger leurs locataires afin de mesurer l'évolution de leur satisfaction dans de nombreux domaines et d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

Ce questionnaire concerne le logement, les parties communes, la qualité de vie ou encore la gestion des réclamations et des interventions. La précédente enquête pour Malakoff Habitat avait été menée en 2017. La dernière a été réalisée de septembre à octobre 2020 par téléphone, auprès d'un échantillon représentatif de 500 locataires sur l'ensemble du patrimoine. Nous les remercions pour leur participation et leur sincérité. Ces avis sont précieux et permettent de mieux cerner les attentes des locataires.

**Les 40 organismes de bailleurs d'Ile-de-France
500 000 logements – 50 000 locataires interrogés**

Cette enquête triennale a réuni 40 organismes franciliens autour de l'AORIF, l'association régionale des organismes de logements sociaux d'Ile-de-France dont Malakoff Habitat fait partie. Ainsi, ce regroupement permet de disposer de résultats régionaux et donc de comparer les notes de la SAIEM par rapport à la moyenne des organismes d'Ile-de-France.

Un résultat parmi les meilleurs d'Île-de-France

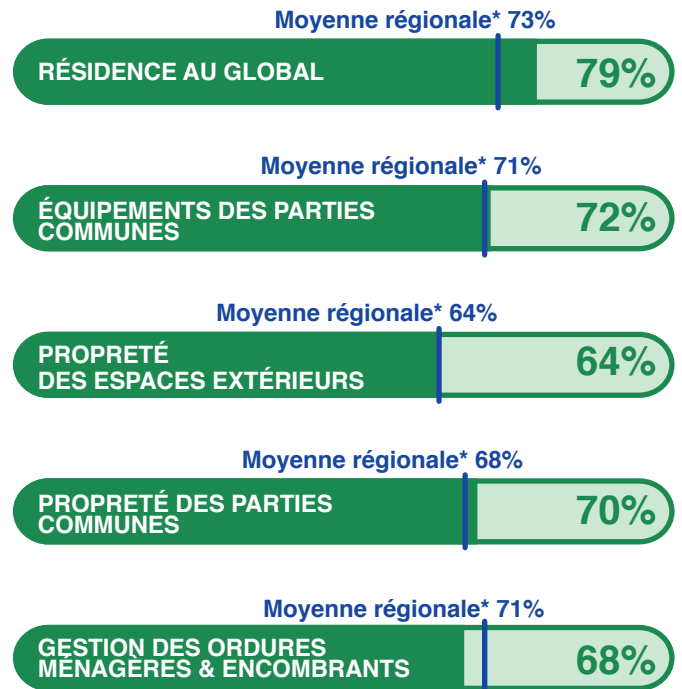
L'enquête de satisfaction a révélé de très bons résultats. Avec un très bon taux de satisfaction globale (83 %) qui reste stable par rapport à la précédente enquête en 2017 (82%). Malakoff Habitat se place dans les 10 meilleurs bailleurs franciliens du groupement AORIF.

83%
DE SATISFACTION
GLOBALE
DE LA RÉSIDENCE

Les résultats sont bons sur toutes les thématiques, mais ils se dégradent par rapport à 2017 sur la satisfaction globale de la résidence (71%) et la qualité de vie dans le quartier (73%). Le sentiment d'insécurité entache la qualité de vie dans le quartier (7 points de moins par rapport à 2017). C'est un phénomène commun à tous les bailleurs franciliens.

78%
DES LOCATAIRES
RECOMMANDERAIENT
MALAKOFF HABITAT

LA RÉSIDENCE (TAUX DE SATISFACTION)



Des critiques sur le nettoyage des parties communes



Des critiques sur le nettoyage et certains équipements pénalisent la satisfaction des locataires. Même si le niveau reste satisfaisant avec 71% de satisfaction au global, on constate une dégradation sur la thématique de fonctionnement des équipements des parties communes et de la propreté. Ces critiques concernent les problèmes d'entretien et la qualité du nettoyage, les problèmes d'ascenseur et les incivilités et les dégradations des autres résidents.

82 % de satisfaction sur le logement

Le logement au global est très apprécié (82%) mais le fonctionnement des équipements un peu moins (76%). Cette insatisfaction se cristallise principalement autour de certains équipements : fenêtres, sanitaires, installation électrique.



LE LOGEMENT (TAUX DE SATISFACTION)

Moyenne régionale* 73%

LOGEMENT AU GLOBAL

82%

Moyenne régionale* 71%

FONCTIONNEMENT DES
ÉQUIPEMENTS

76%

Moyenne régionale* 85%

CONDITIONS D'ENTRÉE

82%

Des efforts à faire sur le traitement des demandes

Un peu plus de 8 locataires sur 10 (83%) savent à qui s'adresser pour faire une demande de réclamation, mais seulement 65% estiment que c'est facile. Un score perfectible.

Les locataires saluent la qualité des contacts avec le gardien qui reste l'interlocuteur privilégié (90% de locataires satisfaits) notamment pour les demandes techniques.

83%
DES LOCATAIRES SAVENT
À QUI S'ADRESSER POUR
FAIRE UNE DEMANDE

Les demandes au siège se passent également bien pour plus de 8 locataires sur 10 (82% satisfaits). Les échanges téléphoniques, qui sont le deuxième mode de contact le plus utilisé, sont également satisfaisants pour 3 locataires sur 4. En revanche les échanges sans contact humain comme les courriers et les emails sont plus critiqués, avec plus d'un tiers des locataires non satisfaits.

Seulement la moitié des locataires (51%) sont satisfaits du traitement de leur demande. Ils reprochent principalement l'absence de réponse satisfaisante ou de réponse tout court.

Les gardiens sont aux côtés des résidents âgés pour les accompagner dans leur quotidien. Ici, la gardienne de la résidence du 50 Guy Môquet.

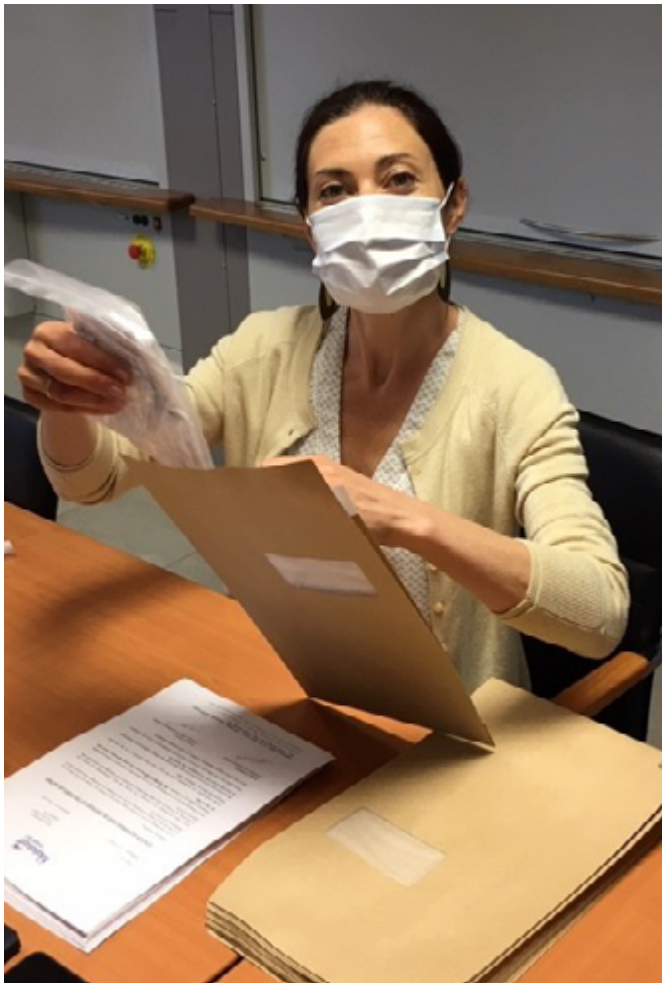


Des actions très appréciées pendant le 1^{er} confinement

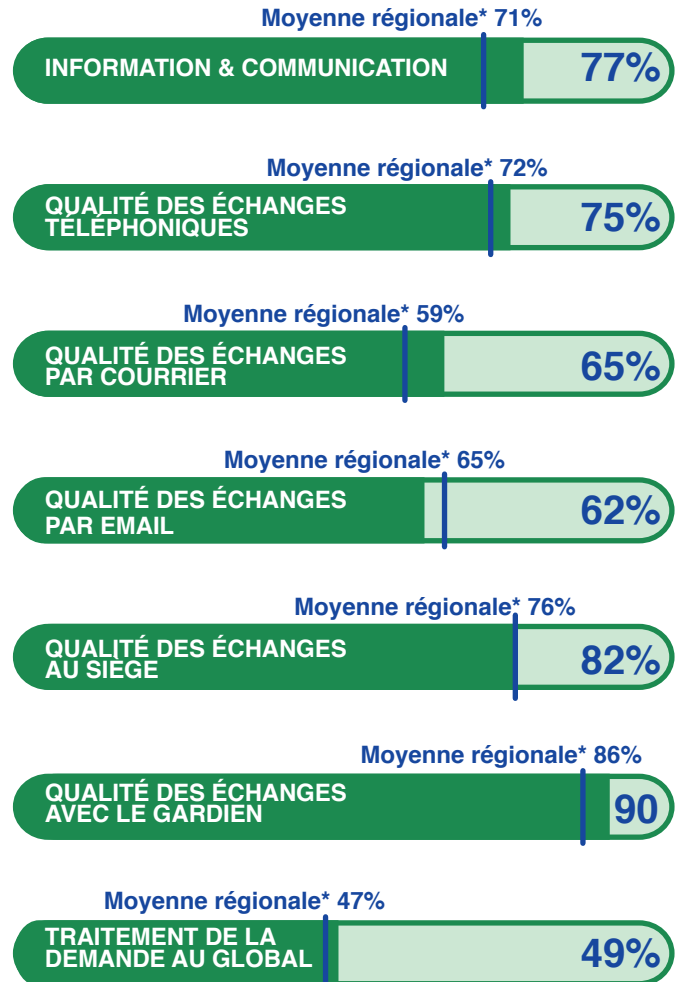
Plus de 8 locataires sur 10 (85%) sont satisfaits des actions mises en place par la Malakoff Habitat pour assurer la continuité du service. Les actions de solidarité comme la distribution de masques à tous les résidents ont été très appréciées (40%). Parmi les locataires non satisfaits de ces actions, l'entretien et la propreté de la résidence sont les principales faiblesses perçues pendant le confinement du printemps 2020.

85%
DES LOCATAIRES ONT FORTEMENT APPRÉCIÉ LES DISPOSITIONS PRISES PAR MALAKOFF HABITAT PENDANT LE CONFINEMENT

En mai 2020, 16600 masques ont été distribués aux locataires de Malakoff Habitat



LES CONTACTS AVEC MALAKOFF HABITAT (TAUX DE SATISFACTION)



PANNEAUX NUMÉRIQUES

53% des locataires choisissent les panneaux numériques dans les halls pour que Malakoff Habitat leur communique des informations.



SAÏD MOURABIT, L'AVENTURIER DU COMMERCE

Saïd Mourabit loue un des 60 locaux de Malakoff Habitat accueillant une activité commerciale. Il dirige depuis presque 15 ans le supermarché au pied de la résidence Thorez. Pourtant rien ne le prédestinait à devenir commerçant de proximité.

Un béret sur la tête et les yeux rieurs, c'est toujours avec une grande convivialité que Saïd Mourabit vous reçoit dans son petit bureau au sous-sol de son commerce à Malakoff. Avec tant d'humilité et de discrétion, personne ne pourrait vraiment penser qu'il est chef d'entreprise avec trois épiceries et plus de 20 employés. Pourtant la proximité, c'est sa mission et son savoir-faire. Toutefois rien ne le destinait à devenir commerçant.

Saïd Mourabit est née au Maroc à Agadir. Après des études de droit, il exerce plusieurs années dans son pays de naissance le métier d'huissier. « *Je n'aimais pas beaucoup ce que je faisais. Ce n'est pas un métier facile. On voit souvent les gens en plein désarroi.* » confie-t-il. Les gens, il préfère les aider que d'appliquer des décisions de justice souvent difficiles. Il décide alors de poursuivre ses études pour devenir avocat.

C'est pour finir son doctorat de droit qu'il arrive en France en 2000. Un ami épicier l'héberge dans le 15^e arrondissement de Paris pendant ses études. En l'aidant au magasin, il découvre le métier de commerçant. Saïd est plutôt doué. « *Très vite mon ami s'est rendu compte que lorsque je n'étais pas au magasin les clients me réclamaient.* » Il lui propose alors de rester en France et de travailler pour lui. Saïd accepte. « *Jamais je n'avais pensé devenir épicier mais j'ai adoré, alors je me suis lancé. La vie, c'est comme ça, de nouvelles idées et opportunités surgissent et c'est un autre chemin qui commence. Tout changer ne m'a jamais fait peur.* »

« Un sacré goût du risque »

En 2008, il rachète le fond de commerce d'une épicerie à Malakoff. Il s'engage personnellement et financièrement pour en faire un vrai supermarché de proximité. « *Tous les jours, je me demandais si j'allais réussir. Il faut avoir un sacré goût du risque pour se lancer. Il faut être un aventurier car on tente le tout pour le tout* » confie-il. Mais Saïd le sait et le répète : dans la vie rien n'est facile, il faut travailler. Pendant 7 ans, il s'investit corps et âme ; travaille de 6 heures du matin à 22 heures le soir. Il voit peu sa famille et ses 3 enfants mais il doit s'investir personnellement pour que son commerce marche. « *Dans la vie, il faut donner pour avoir.* » répète-t-il. Et l'aventure fonctionne. Quelques années plus tard, il ouvrira un deuxième magasin, puis un troisième.

**Supermarché FRANPRIX
12 rue Paul Bert à Malakoff.
Ouvert du lundi au samedi de 9h à 20h30**

Faire revivre le commerce de proximité

Saïd Mourabit vit son métier comme une vraie mission. « *Le commerce de proximité se meurt de plus en plus au pied des immeubles et c'est une tragédie pour la vie des gens. Tirer un caddie sur un 1 kilomètre pour une personne âgée, ce n'est pas une mince affaire. Le quotidien devient pénible.* » Les commerces de proximité sont synonymes de lien social, de convivialité, de services et pour les habitants des logements sociaux, ils constituent souvent un élément essentiel d'animation de quartier. Saïd Mourabit poursuit son aventure et entend bien continuer à mettre sa pierre à cet édifice de revitalisation des commerces de proximité. Il vient de se lancer dans le rachat du fond de commerce d'une épicerie au pied d'un immeuble à Vanves dont le rideau de fer est baissé depuis de longues années. L'aventure continue...



Médiation en action !

PRINTEMPS 2021 n°27



Depuis quelques mois, des médiateurs sociaux de l'association Promevil sillonnent la municipalité et les résidences de Malakoff Habitat. A l'initiative de la ville, de Malakoff Habitat et de Paris Habitat, cette médiation doit permettre de remédier aux problèmes d'incivilité, de tensions entre générations, de nuisances sonores et autres conflits entre voisins.

Faciliter le dialogue entre usagers de l'espace public, orienter les personnes en difficulté et aider à prévenir les conflits par le dialogue, c'est l'objectif de cette équipe de médiateurs sur le terrain.

Des gardiens en tenue !

Vous l'avez peut-être déjà remarqué, vos gardiens d'immeuble portent désormais des vêtements de travail brodés au nom de Malakoff Habitat.

Au début du mois de janvier des parkas, des polaires, des polos ainsi qu'une paire de basket ont été distribués à l'ensemble du personnel de proximité.

Portés pendant leurs horaires de travail, la nouvelle tenue permettra une identification plus rapide des agents par les locataires en toute confiance.



SI VOUS AVEZ BESOIN D'EUX, CONTACTEZ LA DIRECTION PRÉVENTION TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

au **01 47 46 77 40** entre 9h et 18h
ou par email : **dptp@ville-malakoff.fr**

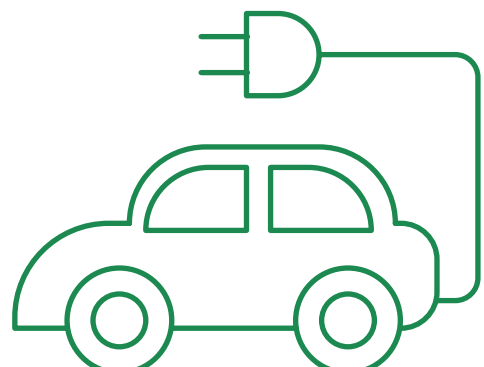
Horaires des médiateurs :

- ▶ **Automne — Hiver**, du 1er octobre au 28 février
Du mardi au samedi de 14h à 22h
- ▶ **Printemps**, du 1er mars au 19 juin
Du mardi au samedi de 15h à 23h
- ▶ **Été**, du 19 juin au 30 septembre
Du mercredi au dimanche de 16h à minuit

On roule pour le développement durable.

Depuis le début de l'année, la SAIEM a lancé le renouvellement progressif de son parc automobile en optant pour l'achat de voitures électriques et hybrides. Cette démarche répond à une volonté de responsabilité sociétale de la SAIEM en matière de transition écologique.

Réduire les émissions de gaz à effet de serre, la dépendance énergétique et améliorer la qualité de l'air en milieu urbain : c'est tout l'enjeu du développement des véhicules propres.



ATTRIBUTION DES LOGEMENTS : RÉSERVATAIRES ET CONTINGENTS

Si le patrimoine de Malakoff Habitat représente 4427 logements, Malakoff Habitat ne dispose pas tout seul des droits d'attributions sur la totalité de ces logements. Il existe des contingents et des réservataires. Explications.

Malakoff Habitat est le bailleur de vos logements mais il n'est pas libre de proposer ses candidats-locataire pour chaque logement disponible dans son parc. Dans chaque programme de logements, il existe ce qu'on appelle des contingents et des réservataires. En effet pour toute construction ou réhabilitation d'immeubles, Malakoff Habitat est soutenu financièrement par des partenaires qui, en contrepartie de leur aide, ont le droit à un certain nombre d'appartements réservés. C'est pour cela qu'on les appelle « les réservataires ». Ils disposent d'un « contingent » d'appartements. Ces réservataires désignent donc les candidats de leur choix pour le contingent de logements qui leur sont réservés à l'instance qui décide des attributions : la Commission d'attribution des logements (CALEOL).

En 2020, sur 178 attributions, 68 logements ont été attribués sur le contingent de Malakoff Habitat soit 38% des attributions.

La Commission d'attribution des logements (CALEOL)

Cette commission étudie les dossiers de demande de logement qui lui sont proposés par Malakoff Habitat ou les réservataires. Elle contrôle la situation administrative des demandeurs, leurs revenus, la composition familiale qui doit correspondre au type de logement demandé sur lequel ils sont présentés. Elle reste souveraine de la décision finale d'attribution. Comme le prévoit la loi, trois dossiers sont étudiés pour chaque logement.

Les principaux réservataires

Les principaux réservataires sont la Mairie de Malakoff, Malakoff Habitat, la Préfecture des Hauts-de-Seine et Action Logements (anciennement « 1 % logement » financé par les entreprises). La loi oblige à mettre à disposition des réservataires, notamment sur les réserves de la Préfecture, leurs contingents respectifs de logements.

Exemple du 69 Dolet, 70 logements en construction

En cours de construction, ce projet a pu voir le jour grâce à plusieurs partenaires de Malakoff Habitat : l'Etat représenté par la Préfecture des Hauts-de-Seine, Action Logement et la Ville de Malakoff. Ainsi ils deviennent « réservataires » et y disposent d'un contingent d'appartements.

Sur 70 logements existants, seulement 15 seront attribués par Malakoff Habitat. Les autres seront répartis auprès des réservataires : 21 logements pour la Préfecture, 20 logements pour Action Logement et 14 pour la Ville de Malakoff. Malakoff Habitat ne pourra donc proposer des candidats que pour 15 appartements. Pour les 55 autres logements de la résidence, ce seront les dossiers des candidats proposés par les réservataires qui seront examinés par la Commission d'attribution des logements.



74 JULES GUESDE : LA RÉHABILITATION VA COMMENCER !

UNE OPÉRATION EMBLÉMATIQUE À BARBUSSE



La phase études du projet de réhabilitation de 57 logements au 74 rue Jules Guesde s'achève. Le marché de travaux a été lancé le 1er trimestre 2021, dans la perspective d'un démarrage du chantier durant le 2ème trimestre 2021. Cette opération est emblématique et marque la mutation du secteur Barbusse engagée par la municipalité. De par son gabarit de 15 étages, la Tour Jules Guesde est un véritable signal urbain dans le secteur. Le projet met en œuvre un ensemble d'éléments harmonieux de teintes champagne, blanc-or et blanc afin de redonner un élancement et de la clarté à cette architecture signal dans le quartier. L'alternance de deux teintes pour le bardage métallique offre des variations pour le regard et permet à la façade d'absorber les ambiances et la luminosité de son environnement, suivant le temps et les saisons.



UN CADRE DE VIE ET DES ÉQUIPEMENTS DE QUALITÉ

L'ensemble des équipements qui concourent au confort thermique des locataires seront renouvelés : menuiseries, étanchéité de la toiture-terrasse, chaudières, ventilation, portes palières.

Dans un souci d'amélioration du cadre de vie et de sécurité des locataires, l'électricité dans les logements et le système de sécurité incendie seront remis aux normes, les pelles vide-ordures condamnées, et l'ascenseur remplacé.

Une réflexion approfondie a été menée sur les parties communes. Ainsi le hall sera agrandi et son accès réaménagé afin de le rendre accessible aux personnes à mobilité réduite. L'opération vise la labellisation NF Habitat Rénovation, grâce à une diminution conséquente de la consommation énergétique du bâtiment, qui passera d'une étiquette E à une étiquette B.



Livraison prévisionnelle : 3^{ème} trimestre 2022
Coût prévisionnel : 2 761 867 euros.



LA CONCERTATION AVEC LES LOCATAIRES

Les locataires de la résidence sont étroitement associés au projet de réhabilitation qui recueille une forte adhésion. Une enquête sociale a été effectuée afin de recueillir individuellement les souhaits et attentes des locataires. Deux réunions publiques ont été organisées pour présenter l'avancement de l'opération. Les accords collectifs ont été approuvés haut la main, puisque le projet a recueilli 70% d'avis favorables. Dès la désignation de l'entreprise, l'ensemble des locataires seront conviés pour leur présenter l'organisation du chantier. Malakoff Habitat veillera à ce que les nuisances liées au chantier soient limitées au maximum et que les personnes fragiles puissent bénéficier d'une prise en charge spécifique comme par exemple l'aide au déplacement de meuble.

“ On s'est senti écouté et nous aussi nous les écoutons. C'était une compréhension mutuelle.



3 QUESTIONS À JEAN-LOUIS BROMET, PRÉSIDENT DE L'AMICALE DE JULES GUESDE

► Comment accueillez-vous ce projet de réhabilitation ?

Notre tour a plus de 50 ans, elle avait besoin d'une intervention de cette ampleur ! Mais c'est un gros travail. Cela fait près de deux ans que nous sommes sur ce projet.

► Comment avez-vous été associé à ce projet ?

Dès la première réunion dans l'immeuble, l'Amicale des locataires a été conviée. Puis nous avons assisté à plusieurs autres visites. Le contact a été depuis le début facile, spontané et convivial. Les échanges étaient prolifiques et bénéfiques.

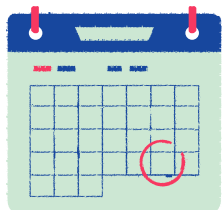
Nous, locataires, nous émettions des hypothèses et des propositions. Certains étaient pris en compte, d'autres pas mais l'équipe de Malakoff Habitat prenait toujours le temps de nous expliquer pourquoi. Chaque question avait une réponse. On s'est senti écouté et nous aussi nous les écoutons. C'était une compréhension mutuelle.

► Les besoins des locataires ont-ils été pris en compte ?

Une grande réunion a eu lieu avec les locataires il y a un an où la direction de Malakoff Habitat était présente ainsi que l'architecte et son équipe. Tout le monde a pu échanger librement sur le projet. La crise sanitaire a un peu ralenti cette concertation mais nous avons aujourd'hui encore des échanges en visioconférence. Les annotations que nous faisons au projet sont prises en compte même si ce n'est pas la totalité mais c'est souvent pour des raisons techniques. Aujourd'hui, nous pouvons dire que dans cette réhabilitation nous avons été écoutés. Tout le monde semble satisfait car Malakoff Habitat dialogue vraiment avec les Amicales ce qui montre l'importance à mon sens de ces associations de locataires.

LES DIFFÉRENTS MOYENS DE PAYER VOTRE LOYER

Simplifiez-vous la vie et privilégiez :



➤ LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

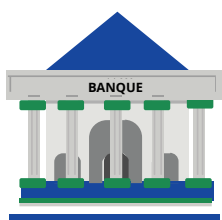
➤ **C'est automatique n'y pensez plus !**

Les modalités de prélèvement automatique sont inchangées. Vous pouvez choisir entre 3 dates de prélèvements automatiques (**le 5, le 10 ou le 15 du mois**).

Il suffit de faire la demande auprès de votre chargé(e) de gestion locative ou par e-mail à administratif@malakoff-habitat.fr

➤ LE VIREMENT BANCAIRE

➤ **C'est entre vous et votre banque !**



Pour payer votre loyer par virement bancaire, nous vous invitons à vous rapprocher de votre banque pour mettre à jour les coordonnées bancaires de l'organisme de votre bailleur. Vous devez aussi préciser le libellé du paiement, le numéro de votre contrat et préciser le mois concerné de votre paiement. **Le RIB de Malakoff Habitat est disponible à l'accueil du siège ou sur demande à l'adresse e-mail administratif@malakoff-habitat.fr.**

Vous avez également la possibilité de payer par :

➤ CHÈQUE BANCAIRE

Vous pouvez payer votre loyer par chèque, libellé à l'ordre de "**SAIEM Malakoff Habitat**" auprès de votre gardien ou au siège de votre bailleur (situé au 2 rue Jean Lurçat, Malakoff).

➤ CARTE BANCAIRE

Vous pouvez payer votre loyer par Carte Bancaire, via un terminal de paiement accessible à l'accueil du siège de votre bailleur (situé au 2 rue Jean Lurçat, Malakoff), pendant les horaires d'ouverture habituels.

➤ EFICASH

Si vous souhaitez payer votre loyer en espèces, nous vous invitons à vous rendre dans le bureau de poste de votre choix, **munis de votre avis d'échéance**, pour régler via le dispositif Eficash (code barre qui apparaît sur votre avis d'échéance). Ce service est facturé par La Poste 8 euros par transaction dont 2,50 euros sont à votre charge.

Rappelez-vous qu'après la date limite de paiement qui apparaît sur votre avis d'échéance, vous serez considérés en impayés et serez susceptibles d'être relancés. En cas de difficultés, nous vous invitons à prendre contact avec votre gardien ou nos services

