

MALAIK CITÉ

Le magazine des locataires

n°29
AUTOMNE 2021

- *Construire du logement*
- *L'enquête satisfaction :
Le plan d'action*
- *Fauconniers à Tissot*

SAIEM
Malakoff
HABITAT

49 RÉSIDENCES
85 COLLABORATEURS
4509 LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX

Parce que la première des compétences est la qualité, nous signons nos chantiers :

La Moderne
Aménagements Urbains
Assainissement - Voirie
Béton Armé - Pavage



S.A. SCOP FONDÉE EN 1919
169, avenue Henri Ravera
92220 Bagneux
Tél. 01 46 56 16 04
Fax 01 46 56 90 31
Agence Nord
14, route des Petits Ponts
93290 Tremblay-en-France
Tél. 01 48 61 94 89
Fax 01 48 61 95 23

MALAIK CITÉ

Le magazine des locataires

Diffusé à l'ensemble des locataires
de Malakoff Habitat



Pour votre publicité contactez HSP



01 55 69 31 00
contact@hsp-publicite.fr



Dépollution

Déplombage

Désamiantage

Née en mars 2017 d'un besoin grandissant de professionnels dans le domaine de la démolition et de la réhabilitation, IE PRO vous assure une approche environnementale novatrice.

Quel que soit votre problème de pollution avant démolition ou avant travaux IE-PRO s'adapte à vos besoins.

iepro.fr
09 52 13 00 45 - contact@iepro.fr

IL FAUT CONSTRUIRE !

Pour ce numéro d'automne de Malak Cité, nous vous proposons de faire un état des lieux des constructions en cours sur notre patrimoine. Et le constat est prometteur : **en 2022, c'est 161 nouveaux logements sociaux qui sortiront de terre à Malakoff !** C'est sans compter les 95 autres en cours d'étude par le service « Aménagement et développement » de la SAIEM. Continuer à construire du logement social est une priorité pour Malakoff Habitat.

Il faut construire, tout simplement parce qu'il y a aujourd'hui en région parisienne plus de 730 000 demandeurs de logements dont 80 000 dans les Hauts-de-Seine.

Il faut construire, pour répondre à un vrai besoin de pouvoir habiter en Ile-de-France et de ne pas trop s'éloigner de son lieu de travail. C'est également donner la possibilité à tous ceux qui le souhaitent de pouvoir vivre dans les départements limitrophes de Paris. Cela a des effets positifs sur l'environnement avec la limitation des déplacements et la création d'emploi.



Il faut construire mais pour les organismes de logements sociaux, cela s'avère aujourd'hui de plus en plus difficile financièrement. Le coût de la construction freine considérablement les projets. A Malakoff, le Plan Local de l'Urbanisme impose aux constructeurs, à partir de 1500 m² de surface, de réaliser un pourcentage de logements sociaux (locatif ou accession sociale). Une charte signée avec des promoteurs permet également d'avoir un coût de vente sensiblement moins élevé que les prix du marché. Pour autant, le coût des projets de construction reste très élevé et représente un investissement non négligeable pour notre organisme, ce qui oblige Malakoff Habitat à emprunter aux organismes financiers et à rester vigilant sur nos capacités financières. Par exemple, pour construire les 161 logements qui vont sortir de terre en 2022, le coût de ces projets approche les 35 millions d'euros financés majoritairement par des emprunts garantis par la ville de Malakoff.

Il faut construire ! Comme à Malakoff, si toutes les villes des Hauts-de-Seine avaient construit 40% de logements sociaux répartis de façon harmonieuse, nous ne serions pas dans cette situation de pénurie de logements. Pour preuve, le département des Hauts-de-Seine est révélateur de l'état d'esprit de certains maires qui préfèrent voir construire du logement de standing plutôt que du logement social. Les demandeurs de logements ne peuvent pas continuer à subir une société à deux vitesses avec des logements pour les riches près de Paris et des logements éloignés pour les autres.

Aux portes de Paris, Malakoff a fait la démonstration qu'il est tout à fait possible de trouver l'équilibre entre logements sociaux de qualité, logements privés, zones pavillonnaires et zones d'activité. Le constat est que Malakoff reste une ville agréable où il fait bon vivre et cela tout en maintenant une mixité sociale attractive dans laquelle une grande majorité d'habitants s'y épanouit.

Dominique Cardot,
Président de Malakoff Habitat

SOMMAIRE

03 Édito

Édito de Dominique Cardot

04 L'actualité de Malakoff Habitat

L'enquête satisfaction : le plan d'action

06 Vie Pratique

La médiation, qu'est-ce que c'est ?
Installer une cabine de douche
Le mot du directeur

08 Quoi de neuf ?

Faucons contre pigeons
Assurance habitation
Le site Internet de Malakoff Habitat

10 Infos travaux

Construire de nouveaux logements sociaux

12 Pense-bête

Attention aux déchets hors containers

ENQUÊTE DE SATISFACTION : LE PLAN D'ACTION

Si les résultats de cette enquête sont très bons avec 83% de satisfaction, nous ne voulons pas nous en contenter. Afin de mieux répondre aux attentes de nos locataires, Malakoff Habitat a conçu un plan d'action. Le but : faire toujours mieux pour satisfaire nos locataires.



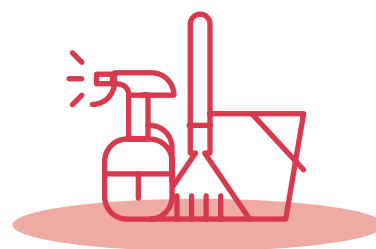
Les résultats de l'enquête satisfaction auprès des locataires ont été présentés à l'ensemble des amicales de locataires lors du Conseil de Concertation Locative du 30 juin dernier. A la suite de cette présentation, la direction de Malakoff Habitat leur a développé un plan d'action élaboré suite aux différentes remarques et attentes faites dans cette enquête.

VEILLER AU BON FONCTIONNEMENT ET À LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

70% des locataires interrogés sont globalement satisfaits de la propreté générale des parties communes de leur résidence. Lorsqu'ils ne le sont pas, c'est pour des raisons liées aux incivilités et aux comportements des habitants ou à la qualité du nettoyage. Plusieurs actions sont déjà mises en place comme des réunions régulières entre le prestataire et les chargés de secteur, un **contrôle quotidien du ménage par le gardien** et la mise en place d'un **carnet de liaison entre prestataires et Malakoff Habitat**. Pour répondre au mieux à cette demande des locataires, nous allons institutionnaliser une **réunion régulière sur le terrain avec les Amicales** de locataires pour constater la qualité du ménage ainsi que réexaminer des prestations comme la fréquence des nettoyages dans le cadre du renouvellement du marché avec les entreprises qui entretiennent les résidences.

70% des locataires interrogés sont globalement satisfaits de la propreté générale.

Les ascenseurs sont également pointés du doigt. Si depuis le 1er avril 2021, Malakoff Habitat a changé de prestataire pour la maintenance de ses appareils, la SAIEM continue à identifier les ascenseurs avec le taux de panne le plus important pour effectuer de la maintenance préventive ou leur remplacement comme pour la résidence Gambetta où deux nouveaux appareils sont prévus pour début 2022. De plus lorsque tous les ascenseurs d'un immeuble sont immobilisés, Malakoff Habitat met en place un service de portage des courses pour aider les locataires.



Malakoff Habitat apporte une grande attention à l'amélioration continue de ses résidences. Des travaux d'embellissement de nombreuses halls d'immeubles ont lieu tous les ans sur le patrimoine. En mai dernier, le hall de la résidence Jules Ferry a entièrement été rénové pour un coût de 10 054.23 euros. Les parties communes de la résidence de la Tour ont également pris un coup de jeune pour un montant de 112 390 euros. L'entretien de notre patrimoine est une priorité.

AMÉLIORER TOUJOURS PLUS LES ÉQUIPEMENTS DES LOGEMENTS

76% des locataires interrogés sont satisfaits des équipements dans leur logement mais lorsqu'ils ne le sont pas, ils pointent notamment les sanitaires, les fenêtres et l'installation électrique.

473 362 euros
*ont été dépensés en 2020
pour la réfection électrique*

Le changement des équipements et les travaux d'amélioration des logements font l'objet d'un plan triennal précis. **En 2020, des grands travaux d'amélioration de la ventilation des logements ont eu lieu** notamment dans les sanitaires par l'installation de nouvelles grilles démontables hydroréglables au 74 Brossolette et 67/73 Dumont pour un coût s'élevant à 66 377 euros. Il en va de même pour la réfection électrique. En 2020, la réfection électrique des résidences 29 Stalingrad, 14 juillet et une 1^{ère} partie des appartements de la cité Thorez a été effectuée pour un montant de 473 362 euros.

Ce travail continue en 2021 sur plusieurs autres résidences. Fin septembre débutent les travaux de réfection électrique des résidences 1 place du 14 juillet et 22 passage du Nord.

112 390 euros
*c'est le coût de la réfection
des parties communes
de la résidence de la Tour
cette année.*

TRAITER LES DEMANDES AVEC RÉACTIVITÉ ET PERTINENCE

Plus de la moitié des locataires qui ont fait une demande dans les douze derniers mois sont insatisfaits de son traitement. Sinon ils reprochent principalement l'absence de réponses. Afin de mieux répondre aux demandes des locataires, **une réorganisation et un renforcement des services Proximité et Gestion locative a été mis en place**. L'arrivée de deux nouveaux responsables doit permettre de traiter les demandes plus rapidement.

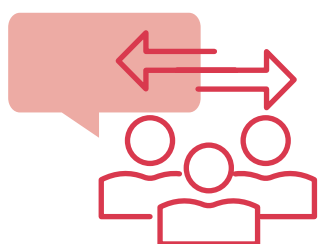


Ainsi, un responsable du service Proximité et Qualité et un responsable du service Gestion Locative sont arrivés en juin dernier pour renforcer les équipes et permettre une réactivité et une pertinence du traitement des demandes. Dans le même soucis d'efficacité, la mise en place d'un outil de contrôle de gestion ciblé sur les demandes à traiter a été déployée.

Résultats attendus : une réponse au locataire sous 15 jours et l'envoi d'un accusé de réception systématique à chaque email reçu.

LA MÉDIATION : QU'EST-CE QUE C'EST ?

Chaque organisme de logements sociaux a l'obligation de proposer les services d'un médiateur des litiges de la consommation. C'est un dispositif qui **permet de régler à l'amiable un litige entre vous et Malakoff Habitat**. Il vous permet de saisir **gratuitement** le médiateur de la consommation relevant de l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) pour trouver une solution aux réclamations non résolues et datant de moins d'un an.



Quand ?

Avant de saisir le médiateur, vous devez avoir déjà effectué une réclamation écrite à Malakoff Habitat datant de moins d'un an.

Pour quels types de problème ?

Votre demande doit concerner votre bail à savoir les charges locatives, l'entretien du logement, le dépôt de garantie etc.

Le médiateur ne traitera pas les demandes qui n'entrent pas dans ces critères comme les litiges relatifs aux attributions de logements ou aux mutations.

Comment ça marche ?

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

www.mediationconso-ame.com

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO,

11 Place Dauphine – 75001 PARIS



GTM Bâtiment

Parce qu'elle privilégie la satisfaction de ses clients et le bien-être des habitants, GTM Bâtiment renouvelle son savoir-faire innovant et diversifié dans un monde qui se digitalise. Elle réinvente l'entreprise générale en accompagnant ses partenaires et en créant le chantier communicant.

**GTM Bâtiment, un esprit partenaire
et de services.**

www.gtm-batiment.fr

FAIRE INSTALLER UNE CABINE DE DOUCHE

Vous êtes une personnes âgées ou vous avez un problème de mobilité et vous souhaitez l'installation d'une cabine de douche plus accessible, c'est possible.

Vous devez adresser une demande par courrier à Malakoff Habitat accompagnée du **certificat d'un ergothérapeute qui justifie la demande**. Sachez qu'à partir de 75 ans, si le locataire perçoit une retraite complémentaire, une prise en charge par celle-ci est possible et seul un forfait de 15 € restera dû par le locataire.

A la réception de l'ensemble des pièces justificatives demandées et sous réserve que le dossier soit complet, un technicien de Malakoff Habitat convient alors d'un rendez-vous avec vous qui permet d'étudier sur place la faisabilité des travaux.

La durée des travaux entre la première visite du technicien et la fin de l'installation de la cabine de douche est normalement en moyenne de 6 à 8 semaines, le temps nécessaire à la fabrication du matériel. Attention, avec la crise sanitaire qui a engendré une pénurie de certains matériaux, les délais d'approvisionnement des cabines de douche sont passés de 6 semaines à 12 semaines voire plus pour certains modèles.

4500 euros
c'est le coût moyen des travaux pour l'installation d'une cabine de douche.

Le nombre de demandes d'adaptation de logement, plus particulièrement d'aménagement de salle de bains, a augmenté depuis ces dernières années. Malakoff Habitat maintient plus que jamais son aide aux locataires concernés par le vieillissement. Ces travaux s'inscrivent dans une politique active en matière d'accueil des personnes ayant une incapacité, personnes handicapées et personnes âgées ayant des problèmes de mobilité.

41
demandes d'installation pour le 1^{er} semestre 2021

43
demandes d'installation en 2020

28
demandes d'installation en 2019

LE MOT DU DIRECTEUR

LA PENURIE DES MATERIAUX

La crise sanitaire a considérablement perturbé les approvisionnements au niveau mondial. Dans certains secteurs, la production doit s'adapter à des pénuries récurrentes notamment sur le plastique, le métal, l'électronique et le bois. Cela a pour conséquence qu'à l'autre bout de la chaîne, les délais s'allongent pour les clients.

Ainsi, ce contexte pèse sur le fonctionnement des entreprises et Malakoff Habitat n'est pas épargné. La maintenance technique quotidienne de notre patrimoine s'avère plus compliquée. Les stocks de certains produits sont épuisés et les commandes de pièces pour les réparations et l'entretien peuvent voir leurs délais doubler voire tripler. Les fournisseurs n'ont parfois même aucune visibilité sur la disponibilité des fournitures.

Nous mettons tout en œuvre pour que ce contexte impacte le moins possible notre mission à l'égard de nos locataires mais des difficultés pourraient survenir prochainement sur les délais d'intervention technique sur notre patrimoine.

Frédéric ISSALY,
Directeur général
de Malakoff Habitat



DES FAUCONS CONTRE LES PIGEONS !

Face à la présence de colonies de pigeons sur certaines résidences provoquant dégradations et salissures dans les parties communes, Malakoff Habitat a décidé de faire appel pour la 1^{ère} fois à la technique de la fauconnerie pour permettre de réguler les colonies de pigeons sur la résidence 15/17 allée Tissot.



La fauconnerie est un moyen très efficace pour effrayer et réguler les espèces qui occasionnent des nuisances comme les pigeons. Il s'agit d'une méthode naturelle en respect avec l'environnement.

Le principe est simple : Le rapace étant le prédateur naturel des pigeons, lancer des rapaces dans l'environnement où les pigeons ont élu domicile va les perturber et les mettre en danger. Les pigeons vont alors partir pour un endroit où ils se sentent plus en sécurité.

LES PANNEAUX NUMÉRIQUES, L'INSTALLATION CONTINUE...

Poursuivant notre volonté d'améliorer nos moyens de communication afin de répondre au mieux aux besoins des locataires, une nouvelle borne numérique vient d'être installée dans le hall de la résidence du 60 Dumont. Il s'agit de la 5^e résidence, en comptant le siège, équipée de cette technologie.

Le déploiement continue avec bientôt l'installation d'une borne au 15/17 Tissot et à Maurice Thorez. La résidence Mermoz devrait également être équipée à l'issue de sa réhabilitation en fin d'année.



PENSEZ À VOTRE ATTESTATION D' ASSURANCE HABITATION



Chaque année, votre compagnie d'assurance vous envoie théoriquement une attestation confirmant votre souscription à une assurance multirisque habitation pour votre logement. Nous transmettre cette attestation est obligatoire car le défaut d'assurance est une cause de résiliation du bail.

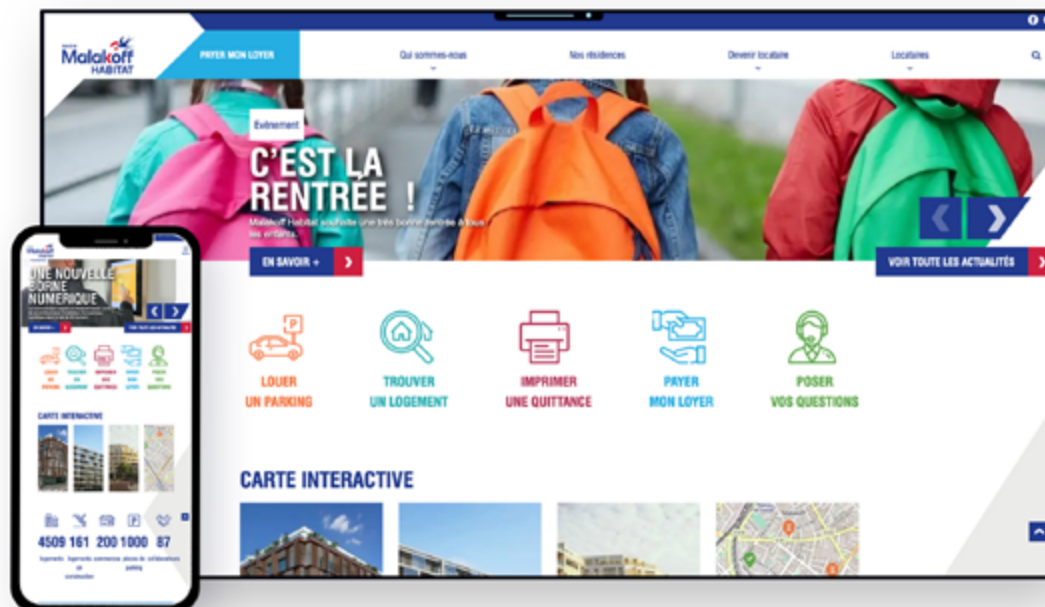
Ayez donc le réflexe de nous transmettre cette attestation en vous rendant directement à l'accueil du siège, par mail à :

administratif@malakoff-habitat.fr

ou par courrier au :

**2 rue Jean Lurçat – CS 70006
Malakoff Cedex 92245**

EN OCTOBRE, UN NOUVEAU SITE INTERNET POUR MALAKOFF HABITAT



Courant du mois d'octobre, le site Internet de Malakoff Habitat fait peau neuve. Nouveau design, nouvelles fonctionnalités, ce sera un tout nouveau site qui sera mis en ligne pour vous permettre de découvrir quotidiennement les dernières actualités de la SAIEM et pour trouver, en quelques clics, les réponses à toutes vos questions concernant votre logement, votre bailleur et même votre ville.

Un site plus moderne : ordinateurs, tablettes ou smartphones, le nouveau site est compatible sur tous les supports. Vous pouvez le consulter dans les meilleures conditions quelle que soit votre écran !

Une navigation plus simple : pensé de manière à vous offrir une navigation facile et intuitive avec une page d'accueil plus claire, vous avez accès directement aux informations les plus importantes.

Un espace plus pratique : le nouveau site vous donne accès à des enseignements pratiques pour faciliter vos démarches et vos questions au quotidien. Un moyen simple et efficace pour vous informer et nous contacter.

Rendez-vous sur **www.malakoff-habitat.fr**. Notre site Internet est la première source d'informations pour tous les locataires.

D'autres fonctionnalités arriveront également au fur et à mesure sur le site, comme le paiement en ligne de votre loyer.

VU !

Les danseurs qui ont arpenté Malakoff lors de la fête de la ville les 4 et 5 juillet derniers. Percussions, danseurs et rythmes endiablés ont mis une folle ambiance en passant dans des résidences de Malakoff Habitat.



UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DE CONSTRUCTION DE LOGEMENTS SOCIAUX

Malakoff Habitat poursuit une politique ambitieuse de développement de son patrimoine en lançant chaque année des projets de construction de nouveaux logements sociaux dans la ville. D'ici le milieu de l'année 2022, 161 logements sociaux sortiront de terre à Malakoff. C'est sans compter les 95 autres qui sont en cours d'étude.

DÉVELOPPER LE PATRIMOINE : UNE PRIORITÉ

Ces dernières années, Malakoff Habitat a contribué grandement au renforcement de l'offre de logement à Malakoff.

En 2017, 38 logements sociaux en VEFA sont livrés au 84 rue Etienne Dolet proposant des logements allant du T2 au T4.

En 2018, la résidence de la rue Jean-Jacques Rousseau avec ses 27 logements vient grandir le patrimoine de la SAIEM, offrant du studio au logement familial de 5 pièces.

Enfin, en 2019, la résidence Julie-Victoire Daubié propose 138 studios meublés à destination des étudiants et jeunes actifs.



Résidence étudiante Julie Victoire Daubié livrée en 2019

69, RUE ÉTIENNE-DOLET : 70 NOUVEAUX LOGEMENTS

Ce projet prévoit la construction de 70 logements sociaux au 69 rue Etienne Dolet sur deux bâtiments : un de 6 étages sur rue et un autre de 4 étages en coeur d'îlot qui s'insère pleinement dans la continuité avec l'existant. La majorité des logements sont traversants et comportent des espaces annexes.

Les espaces extérieurs seront végétalisés. Le gros oeuvre sera terminé à l'automne 2021 et le bâtiment sera hors d'eau / hors d'air à la fin de l'année.



Livraison prévisionnelle : été 2022
Coût prévisionnel : 13 531 368 euros.

161
logements sociaux neufs
vont voir le jour en 2022

**19 RUE VALETTE :
62 NOUVEAUX LOGEMENTS**

Il s'agit d'un programme de construction de 62 logements sociaux en partenariat avec le promoteur Linkcity. Le projet est mené dans le cadre de la ZAC Brossolette et conçoit la construction de deux bâtiments : 6 étages côté rue et 4 étages en coeur d'îlot. Il bénéficie d'un jardin intérieur. Les logements de typologies variées comportent majoritairement des espaces annexes (balcons, terrasses etc.).



Livraison prévisionnelle : 1^{er} trimestre 2022
Coût prévisionnel : 13 443 497 euros.

**37, RUE EUGÈNE-VARLIN :
29 NOUVEAUX LOGEMENTS**



Livraison prévisionnelle : 1^{er} trimestre 2022
Coût prévisionnel : 7 029 310 euros.

Cette opération de 29 logements locatifs sociaux est menée par Malakoff Habitat en partenariat avec le promoteur Nexity. Constituée d'un bâtiment de 6 étages situé au pied du métro Malakoff Plateau de Vanves, cette résidence fait partie d'un ensemble immobilier comprenant également des logements privés en accession à la propriété ainsi qu'une crèche au rez-de-chaussée.

**RECONSTRUCTION DU 50 GUY MOQUET :
96 LOGEMENTS NEUFS**



Livraison prévisionnelle : 1^{er} semestre 2024
Coût prévisionnel : 16 450 000 euros.

Malakoff Habitat mène un projet de reconstruction de la résidence 50 rue Guy Moquet : les 71 logements existants seront démolis pour laisser la place à environ 95 logements neufs. Le projet prévoit la construction de deux bâtiments collectifs d'environ 85 logements sociaux et de maisons de ville en limite de l'impasse Vauban. **Une réunion de concertation sur ce projet sera programmée courant du mois d'octobre 2021 afin d'échanger avec les riverains sur ce projet.**

**Réunion avec les locataires
de Guy Moquet**

Une trentaine de locataires s'est rendu le 23 juin dernier dans le préau de l'école Guy Moquet pour la réunion d'information sur le projet de démolition/reconstruction de leur résidence.

De nombreuses questions ont été abordées notamment sur le nouveau phasage du projet qui prévoit le relogement de la totalité des locataires avant juin 2022. Les échanges ont été très positifs, apportant des éclairages sur les conditions de relogement. Mais tout le monde s'est félicité du nouveau calendrier permettant de construire la nouvelle résidence en 24 mois au lieu des 48 mois initialement prévus. À la fin de la réunion les locataires semblaient rassurés par les réponses qui leur avaient été données sur le relogement et le retour possible s'ils le souhaitaient sur la future nouvelle résidence.

STOP !

**Arrêtez de jeter vos poubelles
hors des containers.
Par ce geste incivique,
vous attirez des rats
et autres nuisibles !**



SAIEM
Malakoff
HABITAT

MALAK CITÉ Journal des locataires de Malakoff Habitat.
Septembre 2021 - Tirage : 4800 exemplaires.
Tel : 01 46 56 31 00 – administratif@malakoff-habitat.fr
Directeur de la publication : Frédéric Issaly
Rédaction : Amel Melhaa-Juvenal — Service Communication
Conception graphique et mise en page : ART176 - ART176.com
Impression : La Fourmi Epsilon - LNI
Régie publicitaire : HSP – 01 55 69 31 00 – contact@hsp-publicite.fr
Photo de couverture : Perspective de la future résidence au 19 rue Valette.
Crédits photos : Malakoff Habitat, Ville de Malakoff-Séverine Fernandes,
Toufik Oulmi, Christel Vermaut, Fauconnerie Christophe Puzin, Canva

*Votre satisfaction au cœur
de notre engagement*

www.malakoff-habitat.fr

