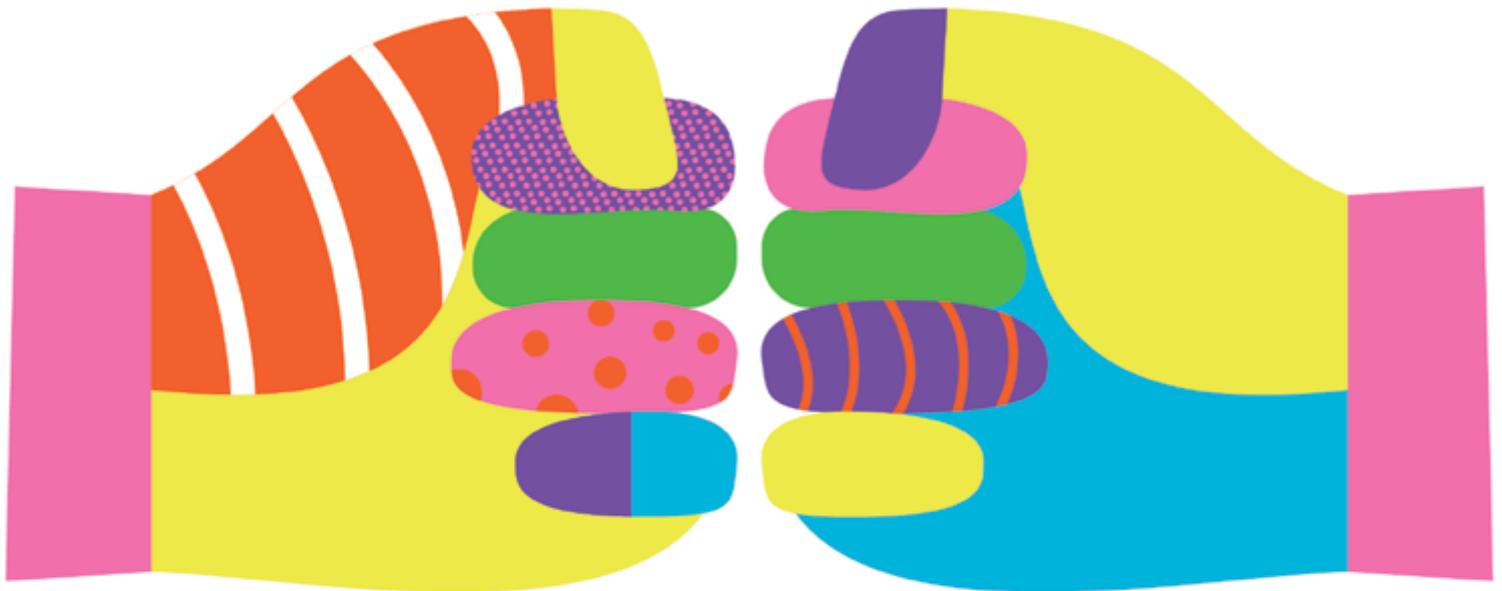


- *Dossier : Bonjour l'été*
- *Conseil de concertation locative*
- *Enquête de satisfaction*



*Bonjour
L'été*

NOS VALEURS



PROXIMITÉ

Pour nous, la proximité c'est :

- Rester au plus près de nos locataires afin de renforcer nos relations
- Garantir la qualité de service avec réactivité et dynamisme pour améliorer le cadre de vie et la satisfaction des locataires
- Mieux comprendre et répondre aux enjeux locaux

RESPONSABILITÉ

Pour nous, la responsabilité c'est :

- Défendre un service public du logement de qualité à prix abordable
- Prendre en compte les enjeux environnementaux et sociaux dans tous nos projets
- Remplir nos missions de façon collaborative et rigoureuse dans le respect des devoirs et obligations de chacune et chacun.

SOLIDARITÉ

Pour nous, la solidarité c'est :

- Faire preuve d'humanité, d'empathie et de bienveillance
- Savoir écouter, partager et s'entraider
- Promouvoir la coopération et favoriser le partenariat

DIVERSITÉ

Pour nous, la diversité c'est :

- Encourager et valoriser la pluralité des compétences et des parcours
- Accueillir avec bienveillance les points de vue des collaborateurs et des parties prenantes
- Défendre la tolérance, l'équité et la diversité afin de favoriser le bien vivre ensemble

CHERS LOCATAIRES,

Dans la dernière édition de ce journal, nous avons fait la part belle à la livraison de la nouvelle résidence Florence Nightingale, située au 69-75 rue Etienne Dolet. Plusieurs pages étaient consacrées à ce bel immeuble qui a récemment ouvert ses portes et accueilli ses habitants. Suite à sa mise en service, l'inauguration de la résidence a eu lieu il y a quelques jours, le mardi 20 juin, ce qui a permis de convier tous les habitants de cet immeuble mais aussi des résidences voisines, qu'elles fassent partie du patrimoine de Malakoff Habitat ou non.

Madame la Maire, Jacqueline Belhomme, comme moi-même, avons exprimé toute notre satisfaction à voir des logements d'une telle qualité continuer de naître sur la commune. Nous reviendrons en images sur ce joli moment de convivialité dans la prochaine édition.



Comme j'aime souvent à le rappeler au moment de prendre la parole auprès de vous, la mission d'un organisme HLM est double : il s'agit autant d'entretenir les logements existants, en vue de maintenir et même d'augmenter la qualité de service, que de construire en vue d'accueillir de nouveaux ménages de locataires.

En parallèle, cette belle actualité pour Malakoff Habitat ne nous fait pas perdre de vue le contexte actuel, assombri par la guerre en Ukraine, par la crise énergétique que connaît l'Europe et ses conséquences sur le coût de l'électricité et du gaz. Vous êtes les premiers à subir fortement ces bouleversements et nous en avons conscience.

Dans ce cadre, Malakoff Habitat poursuit sa politique de réhabilitation du patrimoine pour permettre d'améliorer durablement les performances énergétiques de ses bâtiments, réduire l'impact environnemental de son patrimoine et donc vos charges locatives.

Face à cette crise énergétique, nous espérons également que des solutions pérennes seront mises en place par l'État pour accompagner les bailleurs sociaux dans l'objectif d'économie d'énergie qui leur incombe. Plus largement, la problématique du mal-logement, bien que très importante, n'a jamais été aussi absente des débats publics. J'en veux pour preuve la non place du logement dans la dernière élection présidentielle.

C'est dans ce contexte que les équipes de Malakoff Habitat évoluent en gardant le cap et en faisant preuve au quotidien d'inventivité et d'innovation. J'ai ainsi le plaisir de vous présenter page 2, les valeurs de Malakoff Habitat, qui ont été définies suite à un important travail en interne. Ces valeurs nous représentent et définissent notre façon de concevoir et d'exercer notre métier de bailleur social.

Au nom du Conseil d'administration et de tout le personnel de Malakoff Habitat, je vous souhaite un très bel été.

Dominique Cardot,
Président de Malakoff Habitat

SOMMAIRE

02 Nos valeurs

03 Édito de Dominique Cardot

04 Le Dossier : Bonjour l'été

08 Conseil de concertation locative

09 Enquête de satisfaction

10 Infos Travaux

11 Astreinte téléphonique

12 Changement de numéro

BONJOUR L'ÉTÉ

Lorsque les beaux jours arrivent, il est possible d'avoir un peu la tête en l'air (pour regarder le beau ciel bleu). On peut alors oublier telle ou telle petite chose, pourtant importante. Ce dossier contient de nombreux conseils, pour profiter de l'été en toute sécurité et dans la tranquillité.

n°36

2023

ÉTÉ



FORTES CHALEURS : LES CONSEILS A SUIVRE

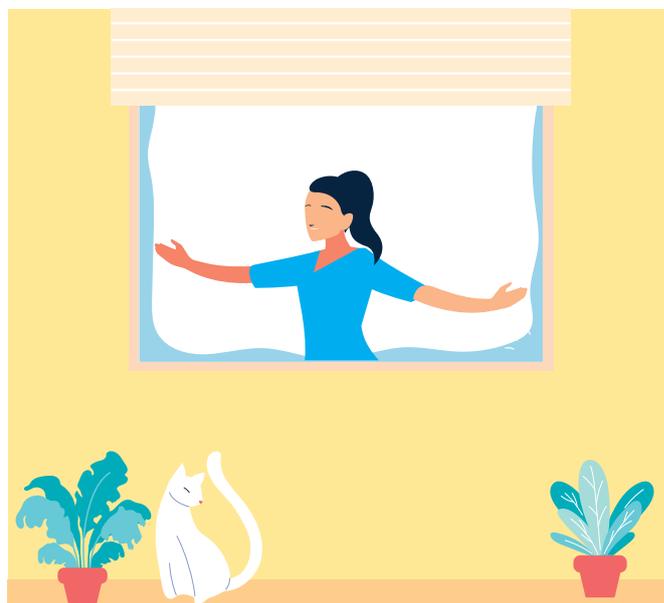
COMMENT GARDER SON LOGEMENT FRAIS ?

Voici quelques recommandations pour maintenir votre logement au frais :

- Dans la journée, fermez les volets dès que le soleil tape sur la fenêtre ou avant de partir travailler le matin. Fermez aussi les fenêtres dès que la température extérieure dépasse celle de votre logement.
- Ouvrez les fenêtres la nuit et tôt le matin, pour créer des circulations d'air pour évacuer la chaleur stockée à l'intérieur.
- Utilisez ventilateurs et brumisateurs. Vous pouvez placer une bouteille d'eau congelée ou un sac de glaçons devant un ventilateur afin de diffuser de l'air frais.
- Éviter de faire fonctionner des appareils qui produisent de la chaleur : plaques chauffantes, four...
- Faites sécher votre linge à proximité des fenêtres, il absorbera la chaleur.

ON N'Y PENSE PAS FORCÉMENT !

- Pour refroidir les pièces, par évaporation d'eau, faites sécher votre linge en intérieur, passez une serpillère mouillée sur le sol ou tendez un drap humide devant vos fenêtres. Si vous voulez augmenter l'efficacité de cette méthode, dirigez un ventilateur vers les tissus humides.
- En temps chaud, les plantes vertes sont vos amies. Grâce à l'évapotranspiration, elles vous apportent humidité et fraîcheur.



COMMENT SE PROTÉGER DES FORTES CHALEURS ?

- Restez au frais. Si votre logement ne peut pas être rafraîchi, repérez les lieux climatisés ou frais près de chez vous et passez-y les heures les plus chaudes : grande surface, cinéma, bibliothèque, musée...
- Hydratez-vous : buvez régulièrement de l'eau sans attendre d'avoir soif. Évitez les boissons sucrées et les boissons alcoolisées. Humidifiez-vous le corps ou prenez des douches fraîches.
- N'oubliez pas de vous couvrir la tête lorsque vous sortez (chapeau, casquette...).
- Portez des vêtements légers qui permettent l'évaporation de la sueur (ex : coton), amples et de couleur claire.
- Faites des repas légers et fractionnés. Préférez les fruits et légumes crus et les plats froids.
- Préférez des activités sans efforts et évitez les activités physiques intenses : sport, jardinage, bricolage...
- Appelez vos proches, amis ou voisins : ne restez pas isolé.
- En cas de malaise, appelez le 15.

ASTUCES EN CAS DE DIFFICULTÉS POUR S'HYDRATER

- En cas de difficultés à avaler les liquides, hydratez-vous sous forme solide en consommant des fruits (melons, pastèques, prunes, raisins, agrumes) et des crudités.
- Boire chaud permet à votre corps de s'adapter à la température extérieure. Vous transpirez dans un premier temps mais cette transpiration aidera votre corps à baisser sa température globale. Ne buvez pas de café, d'alcool, de sodas ou de jus de fruits industriels. Ces boissons déshydratent et ne désaltèrent pas bien.

**PRENONS SOIN DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES !**

Restez en contact tous les jours avec **les personnes âgées, isolées ou fragiles** (proches, amis, voisins) et vérifiez qu'elles ne souffrent pas de la chaleur.

Si vous connaissez des personnes âgées, handicapées ou fragiles qui sont isolées, incitez-les à **s'inscrire sur le registre de la mairie** afin de recevoir de l'aide de bénévole pendant une vague de chaleur.

ALLÔ CANICULE MALAKOFF : 01 47 46 77 89

Le Plan canicule est activé chaque été par la Ville de Malakoff pour préserver les personnes vulnérables des vagues de forte chaleur estivale.

En appelant le numéro, il est possible de s'inscrire sur le registre des personnes âgées ou handicapées du Centre communal d'action sociale (CCAS) et de s'informer en temps réel de l'évolution de la situation.

PARTEZ EN VACANCES L'ESPRIT TRANQUILLE

NE PAS OUBLIER ! L'OPÉRATION TRANQUILLITÉ !

L'opération Tranquillité vacances est un service gratuit déployé chaque année du 1^{er} juillet au 31 août pour éviter les cambriolages. Assuré par la police, ce dispositif **s'adresse aux habitants qui ont prévu de s'absenter au minimum 7 jours d'affilée** durant les vacances d'été. Pour bénéficier des patrouilles fréquentes prévues, l'inscription est obligatoire.

Pour s'inscrire, il est possible de réaliser la démarche :

- en ligne sur le site Service Public (au moins 48h avant le départ),
- sur le site de la Ville de Malakoff (formulaire en ligne),
- sur place au commissariat de police de Vanves-Malakoff (28 rue Raymond-Marcheron), pièce d'identité et justificatif de domicile obligatoire.



Voici quelques conseils complémentaires pour partir profiter du soleil l'esprit léger :

- Pour une absence de plus de 3 jours, pensez à couper l'eau (et le gaz !).
- En cas d'absence prolongée, il est conseillé de couper l'électricité. N'oubliez alors pas de vider votre réfrigérateur et de laisser sa porte ouverte.
- Vérifier ce qui reste dans le frigo... et dans la cuisine : on oublie facilement dans son frigo ou sur les étagères du garde-manger des aliments qui vont se périmer durant notre absence.
- Veillez à débrancher les ordinateurs et les autres gros appareils électroniques qui restent en veille.
- Confiez un double de vos clés à une personne de confiance et demandez-lui de passer de temps en temps, notamment pour relever le courrier.

- Pour le courrier, il est possible de le faire suivre sur votre lieu de vacances.
- Ne cachez en aucun cas un double de clés à proximité de votre porte.
- Evitez de diffuser des informations relatives à votre départ en vacances sur les réseaux sociaux.
- Eteindre tous les appareils et bien fermer toutes les fenêtres : avis aux têtes en l'air !
- N'oubliez pas d'arroser vos plantes.



ET SI ON PENSAIT À LA PLANÈTE ?

Pour que l'été reste un plaisir et afin que les générations futures en profitent comme nous, il est important de ne pas oublier que même les plus petits gestes sont importants. Alors cet été, n'oublions pas la planète qui a aussi droit à ses petites astuces.

- Privilégiez la **gourde** à la bouteille en plastique.
- Mangez **local** et de saison.



- Utiliser de la **crème solaire** qui respecte les océans.
→ Une crème solaire est moins nocive pour l'environnement si elle contient des **filtres UV minéraux**.

→ Plus la crème solaire est composée de **matières naturelles**, plus elle est biodégradable. Et plus elle est biodégradable, moins elle pollue l'environnement.

Selon les chiffres de l'UFC Que Choisir, 0,8 litres de crème solaire se diluent chaque seconde dans l'océan. Par an, ce sont 25 000 tonnes de crème que les touristes diffusent dans l'océan dont 4000 tonnes sont absorbées par les massifs de corail.



- Bien choisir votre **mode de transport**.

Du plus écolo au plus polluant (en règle générale) :

- le train (avec 5 à 30 g de CO2 par km et par passager),
- le bus,
- voiture de taille moyenne occupée par 3, 4 ou 5 passagers,
- grosse voiture avec 4 ou 5 passagers,
- deux-roues motorisé,
- avion,
- grosse voiture occupée par 2 passagers ou moins.

En résumé, si vous voyagez seul dans une voiture, vous utilisez probablement le mode de transport le plus polluant.

GARDEZ L'ESPRIT TRANQUILLE AVEC LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE !

Le meilleur moyen de ne pas oublier de régler votre loyer et de pouvoir ainsi profiter de l'été sans y penser, c'est d'opter pour le prélèvement automatique.

Vous pouvez tout à fait passer au prélèvement automatique à l'occasion de l'été, puis le désactiver à la rentrée. Il suffit de faire la demande auprès de votre chargé(e) de gestion locative ou par e-mail à :

ADMINISTRATIF@MALAKOFF-HABITAT.FR

Nous vous rappelons aussi que vous pouvez choisir entre 3 dates de prélèvements automatiques (le 5, le 10 ou le 15 du mois), pour plus de souplesse.

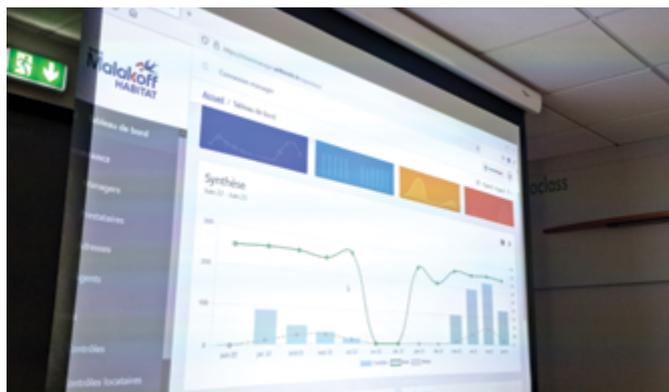
CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL) : TEMPS PRÉCIEUX D'ÉCHANGE ET D'INFORMATION

Malakoff Habitat travaille et collabore quotidiennement avec les amicales de locataires. Il était donc logique pour l'entreprise de proposer la mise en place d'un nouveau Plan de Concertation locative (PCL) – le dernier datant de 2009. Avec ce nouveau PCL (adopté par le Conseil d'administration de juin 2022), c'est surtout l'occasion d'organiser à nouveau le Conseil de Concertation Locative (CCL), qui réunit chaque année tous les représentants des amicales et l'équipe dirigeante de Malakoff Habitat pour un moment de discussion et d'échange précieux. Retour sur le récent CCL qui a eu lieu le 12 juin 2023.



De nombreuses thématiques ont été abordées et des présentations ont été projetées, donnant lieu à des discussions constructives.

Parmi les thèmes abordés, un important retour sur la réorganisation de la gestion de proximité (gardiens d'immeuble, gestion du ménage externalisée...) a été effectué, un point sur la stratégie relative aux provisions de chauffage, destinées à limiter les régularisations potentielles, a aussi eu lieu. Une présentation relative aux très nombreux projets patrimoniaux en cours a également été proposée : constructions neuves, réhabilitations etc.



Il est important de noter que parmi les sujets abordés, plusieurs l'ont été à la demande des amicales :

- l'importance d'une communication fluide et réactive,
- les phénomènes d'incivilités/ insécurité,
- les entreprises sous contrat d'entretien, (ex : espaces verts, robinetterie etc.).

A cette occasion, Malakoff Habitat a rappelé que :

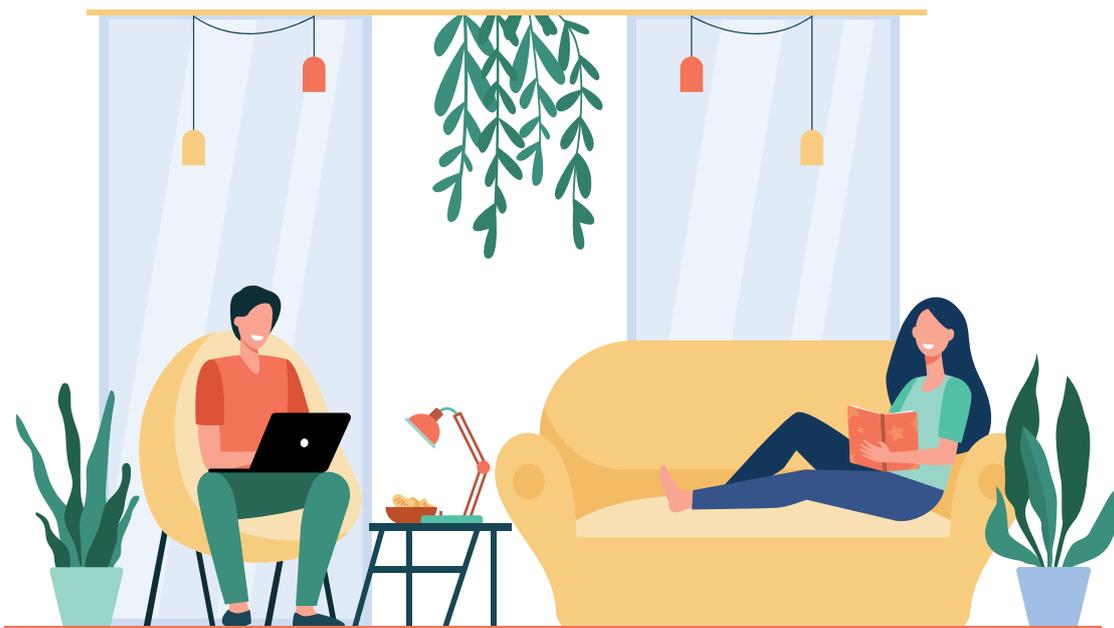
- des actions nombreuses et variées sont menées par les équipes pour endiguer les situations d'incivilités importantes, surtout lorsque qu'elles génèrent de l'insécurité pour les habitants.

Malakoff Habitat est déterminée à favoriser la tranquillité de tous ceux qui résident sur son patrimoine, mais elle ne peut toutefois pas se substituer aux forces de l'ordre. Le maintien de la sécurité est l'affaire de tous et nous vous demandons de ne pas hésiter à composer le 17 si vous jugez cela nécessaire.

- un important travail est mené en interne pour améliorer et fluidifier la communication du quotidien aux locataires (affichage, note, courrier, sms).

ENQUÊTE DE SATISFACTION : DU 22 JUIN AU 22 SEPTEMBRE

Chaque jour les équipes de Malakoff Habitat travaillent pour vous apporter la meilleure qualité de service possible. Qu'il s'agisse de réhabiliter les résidences qui en ont le plus besoin, de réparer les équipements défectueux en parties communes ou dans votre logement, ou encore de répondre à vos demandes administratives. Mais pour continuer à nous améliorer, nous avons besoin de votre avis !



Comme tous les 3 ans, une grande enquête de satisfaction est lancée pour recueillir votre avis et vos impressions sur le service qui vous est apporté. Afin de garantir la fiabilité des résultats, l'anonymat et la confidentialité de vos réponses, l'enquête a été confiée à la société INIT, un cabinet indépendant et expérimenté. Vous êtes donc susceptible d'être contacté par téléphone, entre le 22 juin et le 22 septembre pour répondre à une série de questions.

Merci de réserver votre meilleur accueil à l'enquêteur ou l'enquêtrice !

Les sujets abordés seront divers et variés :

- conditions d'entrée dans le logement,
- satisfaction relative à votre logement, votre résidence, votre quartier,
- gestion des réclamations,
- communication aux locataires, (affichage, courrier, note, sms),
- gestion des ordures ménagères et des encombrants.



BIEN ÉVIDEMMENT, RÉPONDRE À CETTE ENQUÊTE EST FACULTATIF ET N'A RIEN D'OBLIGATOIRE.

Ceci dit, vos réponses sont très importantes et nous permettront de définir des actions prioritaires pour améliorer notre qualité de service.

CONSTRUCTION

PRÉPARATION DE LA DÉMOLITION- RECONSTRUCTION DE LA RÉSIDENCE GUY MÔQUET

En 2022, les équipes de Malakoff Habitat se sont attelées à préparer le chantier qui débutera prochainement (3^{ème} trimestre 2023) et ont poursuivi le relogement des ménages de locataires concernés.

A terme, la future résidence comptera 2 bâtiments collectifs composés de 86 logements locatifs sociaux (dont 32 T2, 29 T3, 22 T4 et 3 T5) et 10 logements (1 F2 et 9 F3) en accession à prix maîtrisé répartis dans 5 maisons de ville. Les espaces extérieurs seront végétalisés et feront l'objet d'un traitement paysager qualitatif.



La livraison du chantier est prévue pour 2026.
Coût prévisionnel de l'opération : 16 677 266 € TTC

Pour plus d'informations sur les constructions, les réhabilitations et les actions entreprises par Malakoff Habitat en 2022, nous vous invitons à aller consulter notre rapport d'activité 2022 qui vient d'être mis en ligne sur malakoff-habitat.fr

TRAVAUX D'ENTRETIEN

TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN

- × 1 Place du 14 juillet :
Nettoyage et purge des éclats de béton des façades pour un coût de 57 000 €
- × 13 rue Béranger / 12 rue Salvador Allende :
Réfection totale des parties communes de la résidence (sols souples, faux-plafond, luminaires et embellissement peinture) pour un coût de 46 000 €.
- × 75/85 rue Hoche – 61 rue Etienne Dolet :
Sur ces deux résidences a eu lieu le remplacement complet de l'éclairage des parties communes, avec des lampes plus économes sur le plan énergétique (LED) pour un coût respectif de 44 000 € et 10 000 €.
- × 26 rue Pierre Valette :
Réfection des parements en brique de la résidence pour un coût de 7 000€.
- × 36 rue Gambetta :
Remplacement d'un ascenseur pour un coût de 150 000 €.

TRAVAUX D'AMÉLIORATION

- × 1 rue François Coppée :
Installation d'un nouveau système d'interphonie pour un coût de 33 000 €.

TRAVAUX DE SÉCURISATION

- × 55 rue Chauvelot – 1/5 rue d'Hébécourt :
Mise en place d'un système de vidéosurveillance au niveau des parties communes et du parking de la résidence, pour un montant de 55 000 €.



L'ASTREINTE TÉLÉPHONIQUE (06 07 09 01 29)

Un service d'astreinte téléphonique permet un traitement rapide des problèmes techniques graves, relevant de l'urgence et/ou pouvant mettre en danger la sécurité des biens et des personnes, en dehors des horaires d'ouverture du siège et des loges. Quand et pourquoi contacter cette astreinte technique ? La réponse dans cet article.

QUAND ?

L'ASTREINTE TÉLÉPHONIQUE (06 07 09 01 29)

prend le relais pour répondre aux urgences techniques, lorsque les équipes de Malakoff Habitat ne sont pas en service, soit:

- du lundi au vendredi, de 12h à 13h30,
- du lundi au jeudi, et de 17h30 à 8h30 le lendemain matin,
- le week-end : du vendredi 17h15, au lundi 8h30,
- les jours fériés.

En effet, le reste du temps, vous pouvez contacter :

- Votre **gardien(ne)**, dont les horaires d'ouverture de sa loge sont du lundi au vendredi, de 8h15 à 12h et de 14h à 17h30 (sauf le vendredi, 17h15).

- Le **siège** (accueil téléphonique et physique au 2 rue Jean Lurçat) :

- du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.
L'accès au siège est **fermé le mardi après-midi et le jeudi matin**, mais le standard téléphonique reste ouvert.

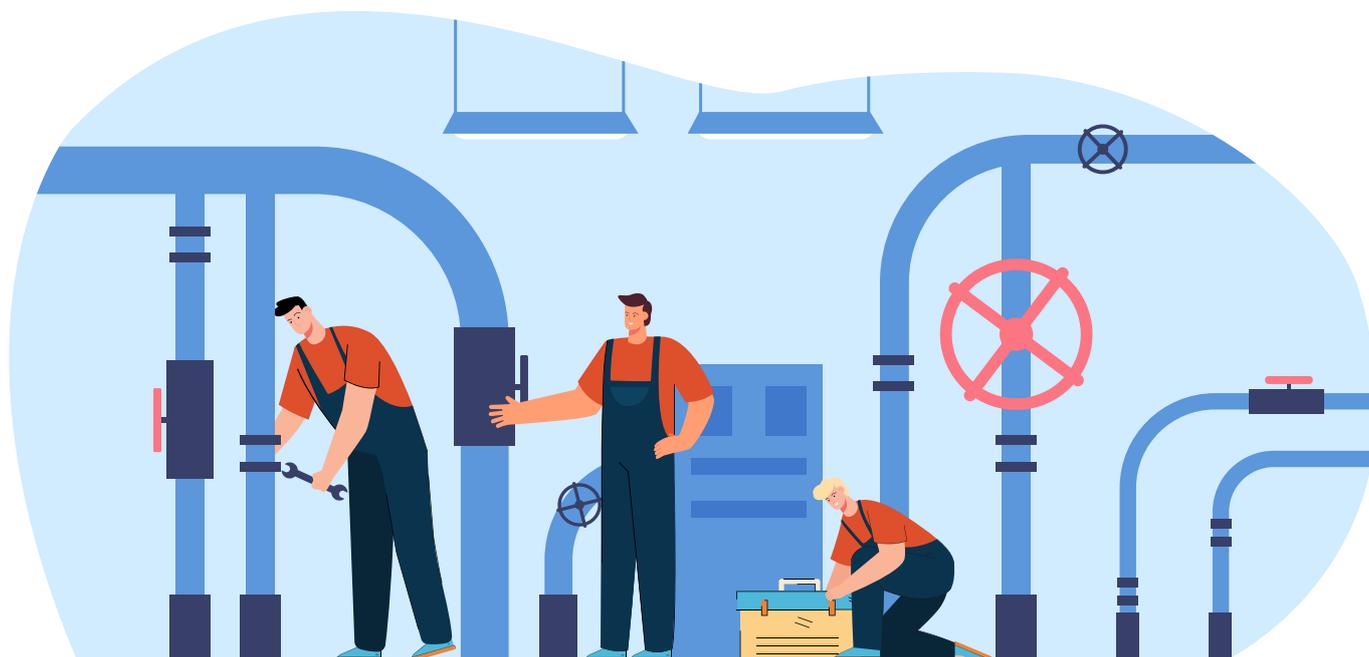
POURQUOI ?

Il s'agit d'un **service d'urgence** avec une ligne spécifiquement dédiée à Malakoff Habitat (appel non surtaxé).

L'astreinte téléphonique ayant pour but de maintenir la sécurité technique sur les résidences, en attendant la réouverture de Malakoff Habitat le lendemain matin (ou le lundi suivant le week-end), elle n'intervient logiquement qu'en cas d'urgence réelle et lorsque l'intervention nécessaire incombe au bailleur.

Il est possible de citer comme exemples : fuite sur colonne, panne générale d'eau sanitaire ou de chauffage, panne d'ascenseur, absence d'électricité dans les parties communes, engorgement de canalisation etc.

Nous vous demandons de bien vouloir veiller à ne pas encombrer cette ligne avec des demandes non urgentes. Il est inutile de contacter cette astreinte pour demander à nouveau une intervention qui a été refusée par votre gardien ou un autre interlocuteur, cette dernière ne sera pas prise en compte.



**Vous avez changé de
numéro de portable ?**

SAIEM
Malakoff
HABITAT



**Pensez à transmettre
votre **nouveau numéro** !**



**Envoyez un mail à
administratif@malakoff-habitat.fr
en indiquant : nom et prénom,
adresse et nouveau numéro.**

**En effet, en cas de situation urgente, Malakoff Habitat est
susceptible de vous envoyer un SMS afin de vous tenir informé.**

SAIEM
Malakoff
HABITAT

MALAK CITÉ JOURNAL DES LOCATAIRES DE MALAKOFF HABITAT.
MARS 2023 - TIRAGE : 4800 EXEMPLAIRES.
TEL : 01 46 56 31 00 – ADMINISTRATIF@MALAKOFF-HABITAT.FR
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : FRÉDÉRIC ISSALY
RÉDACTION : SERVICE COMMUNICATION
CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE : ART176 - ART176.COM
IMPRESSION : PUBLIC IMPRIM
RÉGIE PUBLICITAIRE : HSP – 01 55 69 31 00 – CONTACT@HSP-PUBLICITE.FR
CRÉDITS PHOTOS : MALAKOFF HABITAT, VILLE DE MALAKOFF- TOUFIK OULMI, SÉVERINE FERNANDÉS, CANVA, FREEPIK

*VOTRE SATISFACTION AU CŒUR
DE NOTRE ENGAGEMENT*

www.malakoff-habitat.fr