

- *Thermostats intelligents*
- *Enquête de satisfaction*

PROJETS ET PERSPECTIVES

SAIEM
Malakoff
HABITAT

51 résidences
4 596 logements
84 collaborateurs



« Chères locataires, chers locataires,

Avant toute chose, je souhaite rendre hommage à Dominique Cardot, qui a présidé Malakoff Habitat de 2020 à 2026. Tout au long de son mandat, il a exercé cette responsabilité avec engagement, rigueur et une attention constante portée aux habitants. Président proche des locataires, attaché à l'écoute et au dialogue, son action a permis de consolider l'organisme dans un contexte exigeant et de lancer des projets structurants qui portent aujourd'hui leurs fruits. Je tiens à saluer ici son travail et son engagement au service du logement social à Malakoff.



Hugo Poupard,
Président de Malakoff Habitat

Dans la continuité du travail engagé, Malakoff Habitat poursuit et prépare plusieurs projets importants pour les années à venir. Les réhabilitations de résidences, au premier rang desquelles la Cité des Poètes, la modernisation progressive du patrimoine, ainsi que l'amélioration du confort thermique des logements illustrent cette dynamique.

Ces projets s'inscrivent dans une vision à long terme : adapter les logements aux usages d'aujourd'hui et de demain, renforcer leur performance énergétique et améliorer durablement la qualité de service, tout en maintenant une relation de proximité et une attention réelle aux besoins des habitants. D'autres opérations viendront compléter cette ambition, avec la création de nouveaux

logements et la poursuite d'investissements maîtrisés, portés en lien étroit avec la Ville de Malakoff.

Le logement social traverse aujourd'hui une période complexe. Les besoins sont importants, la demande reste très forte, et les contraintes qui pèsent sur notre modèle sont réelles. Dans ce contexte, Malakoff Habitat poursuit avec détermination sa mission : entretenir et moderniser le patrimoine, améliorer le confort des logements, développer des solutions plus sobres en énergie et maintenir un service de proximité attentif aux attentes des locataires.

Cet engagement est aussi personnel. J'ai moi-même été locataire d'un logement de Malakoff Habitat, et je sais combien la qualité du logement, l'écoute et la relation de confiance avec le bailleur sont essentielles au quotidien. Avec l'ensemble des équipes, je souhaite m'inscrire dans une continuité d'action, en restant attentif à vos besoins, à vos remarques et à votre vécu dans les résidences.

Nous continuerons à vous informer, à vous associer aux projets et à favoriser le dialogue, car un habitat de qualité se construit dans la durée, avec celles et ceux qui y vivent.

Je vous souhaite une très bonne lecture. >>>

SOMMAIRE

02 Édito

03 Dossier

Projets et perspectives

06 Travaux

- 50 rue Guy Môquet : visite en présence des élus
- Cité des Poètes : état des lieux avant travaux
- Thermostats intelligents : partenariat avec Voltalis
- Résidence Maurice Thorez : remplacement des menuiseries

08 Actualités

- Retour sur la fête des voisins
- Enquête de satisfaction

09 Réglementation

Interdiction de la sous-location

10 Fonctionnement

Service Proximité et Qualité : qui fait quoi ?

11 Respect

Bien vivre ensemble et sécurité

PROJETS ET PERSPECTIVES

OUVERTURE ET PERSPECTIVES STRATÉGIQUES

UNE DYNAMIQUE TOURNÉE VERS L'AVENIR

L'année 2025 a constitué une étape déterminante pour Malakoff Habitat. Porté par des réhabilitations ambitieuses, des investissements structurants et le maintien d'un haut niveau de service, l'organisme a poursuivi sa mission : offrir un cadre de vie agréable, sécurisé et durable pour tous les locataires, tout en modernisant son patrimoine. Ces travaux et investissements témoignent d'une volonté constante de concilier confort, sécurité et qualité architecturale.

Fort de cette dynamique, Malakoff Habitat a abordé 2026 avec confiance et en s'appuyant sur des bases solides. Les projets ambitieux, les investissements maîtrisés et l'accompagnement social continueront de guider les actions de l'organisme. La stratégie reste claire : être un acteur fort du logement social à Malakoff, garant de la qualité de service, du développement local et de la solidarité envers les habitants.

AXES STRATÉGIQUES 2026

1. Développer la ville et ses quartiers, en construisant, réhabilitant et sécurisant le patrimoine.
2. Répondre à la demande de logements et renforcer l'accompagnement des locataires.
3. Améliorer l'organisation et la qualité de service.
4. Moderniser l'organisme pour rester un acteur reconnu du logement social.
5. Maintenir une gestion rigoureuse et responsable.



PROJETS EMBLÉMATIQUES

GUY MÔQUET : UNE RECONSTRUCTION MAJEURE

La démolition des 71 logements existants a permis la création de 96 nouveaux logements : 86 logements sociaux et 10 logements en accession à prix maîtrisé. Chaque logement bénéficie d'un cœur d'ilot paysager et d'espaces verts partagés, favorisant confort et convivialité. La commercialisation des logements en accession a été un succès et la livraison est prévue pour la fin du 2^{ème} trimestre 2026.

• **Budget total** : 17,3 M€ TTC

CITÉ DES POÈTES : UNE NOUVELLE JEUNESSE

La réhabilitation de 432 logements et la construction d'un pôle petite enfance avec 17 logements en accession à prix maîtrisé visent à améliorer le confort des habitants et la qualité architecturale des bâtiments.

• **Budget de la réhabilitation** : 22 M€ TTC

Ces projets symbolisent l'engagement de Malakoff Habitat à moderniser durablement le patrimoine et diversifier son offre, tout en favorisant la mixité sociale.

PROJETS ET PERSPECTIVES

MAINTENIR ET AMÉLIORER LE PATRIMOINE

Pour garantir la durabilité et l'amélioration de son patrimoine et de ses équipements, Malakoff Habitat a décliné pour 2025 un programme de travaux d'investissements de près de 2,3 M€ et de maintenance de 180 000 €.

Contrairement aux travaux de maintenance, qui concernent essentiellement des interventions ponctuelles pour assurer la durabilité et le bon fonctionnement, les travaux d'investissement sont réalisés dans une logique d'amélioration du patrimoine de Malakoff Habitat et de ses équipements, en tenant compte des évolutions des besoins des locataires et de leur confort, des exigences environnementales, des économies d'énergie et des changements réglementaires, etc.

LES TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN (OU MAINTENANCE) EN 2025

- ➔ Façades, toitures et balcons pour renforcer la durabilité des bâtiments.
- ➔ Rafrâichissement des halls et parties communes : 14 rue Hoche, 5-11 Sentier des Nouveaux, 102 rue Paul Vaillant Couturier.
- ➔ Sécurisation des balcons : résidence 34-36 Gambetta (intervention de cordistes).

Ces interventions garantissent aux habitants un environnement sécurisé, propre et agréable, contribuant à la qualité de vie dans tous les quartiers.

LES TRAVAUX D'INVESTISSEMENT EN 2025 : CONFORT THERMIQUE ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les travaux sur les menuiseries extérieures et les portes palières ont pour objectif de réduire les déperditions de chaleur et d'améliorer le confort intérieur.

- ➔ Résidence Léon Salagnac : remplacement fenêtres et volets sur 180 logements, 777 000 €.
- ➔ Résidences Maurice Thorez, Jean Moulin et Jean Lurçat : 368 logements, programme sur 5 ans, 1,5 M€.



- ➔ 22 Passage du Nord et 20 rue André Coin : remplacement des menuiseries de 40 logements, 98 000 €.
- ➔ 15-17 Tissot : 123 portes palières remplacées, 167 000 €.
- ➔ Résidence 32 Stalingrad : 130 portes palières, 176 000 €.

ÉCLAIRAGE ET INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

La modernisation de l'éclairage et des équipements contribue à la sécurité et au confort des habitants, tout en participant à la transition écologique.

- ➔ Travaux de réfection de l'éclairage avec LED et détecteur de mouvement :
 - Parking résidence 4-10 Joliot Curie
 - Extérieurs résidences 1 Place du 14 Juillet et 22 Passage du Nord
 - Coursives 15-17 Tissot
 - Parking résidence Georges Brassens
 - Parties communes 10-18 Jules Ferry
 - Parties communes et parking 5-11 Sentier des Nouveaux
- ➔ Installation à venir de panneaux photovoltaïques sur la toiture terrasse de la résidence Voltaire (70 000 €).
- ➔ Enfin, le déploiement de la géothermie concernera 3 260 logements d'ici fin 2026, confirmant l'engagement de la Ville de Malakoff et de Malakoff Habitat dans la transition énergétique.

MODERNISATION ET SÉCURITÉ

Le parc d'ascenseurs, composé de 153 appareils, a maintenu un taux de disponibilité moyen de 98,1 %, assurant un service fiable et continu. Les équipements automatiques des parkings ont été améliorés, notamment avec un programme d'investissements sur 3 ans, de remplacement des équipements, comme au 74 Brossolette, Hébecourt, 29 Stalingrad, 34-36 Gambetta, etc. visant à réduire les temps d'immobilisation et à renforcer la sécurité des accès.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL, QUALITÉ DE SERVICE ET PERSPECTIVES

LE LIEN SOCIAL AU CŒUR DES ACTIONS

L'accompagnement social reste un axe stratégique pour Malakoff Habitat. La Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) intervient auprès des locataires en difficulté, en lien avec le CCAS et les services sociaux. En 2025, 25 locataires ont bénéficié du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour un montant total de 33 948 €, soutenant l'accès ou le maintien dans le logement.

FACILITER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL ET LA MOBILITÉ

Les besoins de nos locataires évoluent en fonction des changements familiaux ou financiers. Les services de Malakoff Habitat continuent de répondre favorablement aux demandes de changement de logement de ses locataires, en fonction des logements qui se libèrent et en priorisant le traitement des situations de sous ou sur occupation, dont l'examen est soumis à la CALEOL conformément aux dispositions de la loi « ELAN ».

Le taux de mutation au 31 juillet 2025 reste stable à 17 %, équivalent à celui de 2024. Il atteint 26 % en prenant en compte les relogements des ménages résidant au 3 rue Albert Samain.

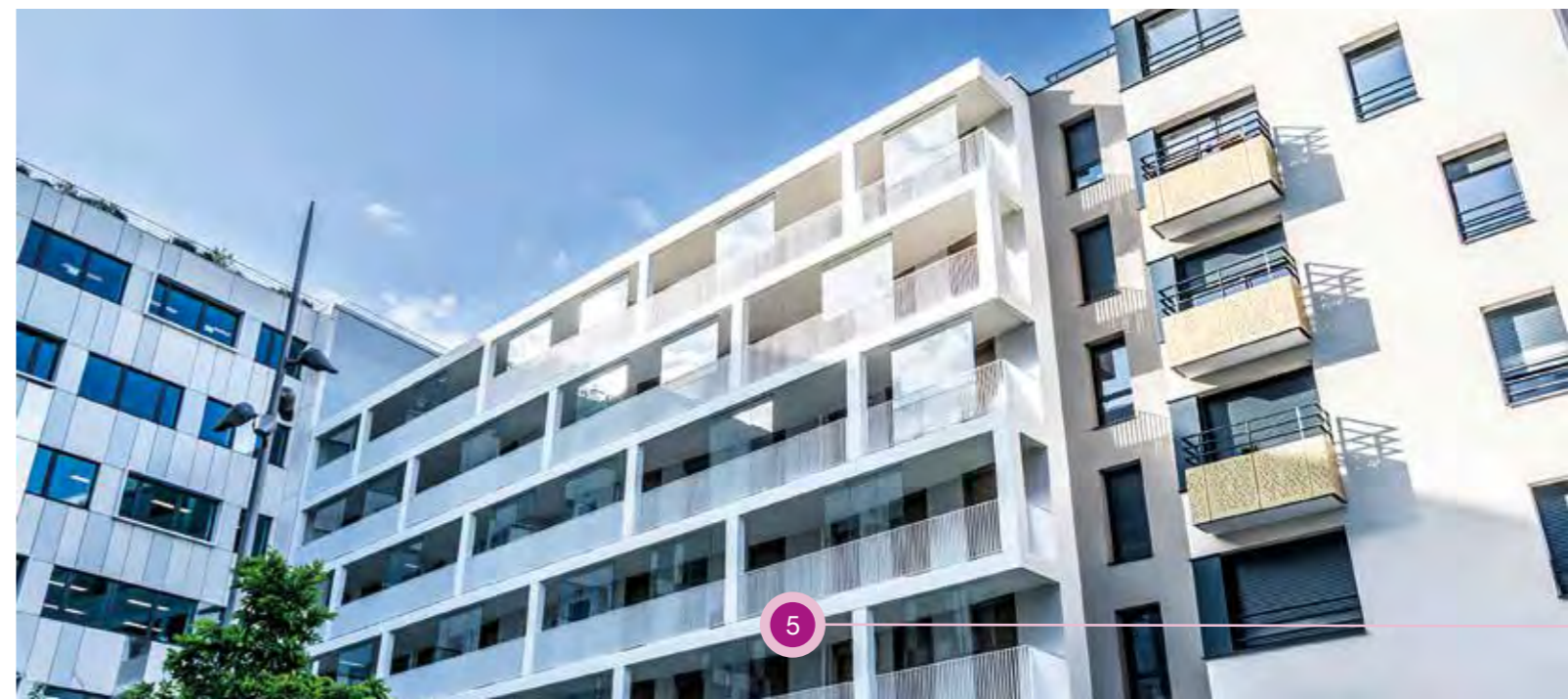
QUALITÉ DE SERVICE ET INNOVATION

En 2026, Malakoff Habitat poursuivra le déploiement de l'outil « Avis Locataire », conçu pour recueillir directement l'opinion des habitants sur les interventions techniques, la maintenance et la qualité des services. Chaque retour sera analysé pour identifier les points forts et les axes d'amélioration, permettant à l'organisme de répondre plus rapidement et efficacement aux besoins observés.

Cet outil s'inscrit dans une démarche de proximité et de transparence, où la voix des locataires guide les décisions et optimise la gestion du patrimoine. La digitalisation des retours et le suivi automatisé des interventions renforcent l'agilité de l'organisme et favorisent un service plus réactif et adapté à chaque situation. Grâce à « Avis Locataire », les habitants deviennent partenaires de la qualité de service, contribuant directement à l'amélioration continue du cadre de vie.

PERSPECTIVES POUR 2026 ET AU-DELÀ

Avec des projets ambitieux, des investissements maîtrisés et un accompagnement social renforcé, Malakoff Habitat a abordé 2026 avec des fondations solides et une stratégie claire : garantir la qualité de vie des habitants, moderniser le patrimoine et rester un acteur incontournable du logement social à Malakoff.



50 RUE GUY MÔQUET : VISITE EN PRÉSENCE DES ÉLUS

Le 27 mai, Hugo Poupard, Premier adjoint en charge de l'urbanisme et nouveau Président de Malakoff Habitat, Marianne Dutheil, Maire adjointe à l'habitat, ainsi que des représentants de la direction du développement urbain de la Ville, ont visité le chantier de construction de 96 logements situé 50 rue Guy Môquet. Ils étaient accompagnés de la direction de Malakoff Habitat et des équipes, cette visite ayant permis d'apprécier l'avancement de ce projet structurant.

Ce nouveau temps de rencontre a permis de découvrir l'évolution du chantier et de confirmer les ambitions portées par ce programme. Les logements témoins ont notamment été présentés, en présence des partenaires du projet, l'entreprise Léon Grosse et l'agence AEC Architecture. Deux typologies ont été présentées, dont un logement accessible aux personnes à mobilité réduite.



CITÉ DES POÈTES : ÉTATS DES LIEUX AVANT TRAVAUX DE RÉHABILITATION

Dans le cadre du projet de réhabilitation de la Cité des Poètes, les équipes de Malakoff Habitat ont réalisé les états des lieux avant travaux au sein du bâtiment Paul Valéry. Cette étape essentielle permet de préparer les interventions à venir en associant pleinement les locataires.

Chaque logement fait l'objet d'une visite individuelle réunissant les équipes de Malakoff Habitat, l'entreprise en charge des travaux et l'architecte. Ces rencontres permettent d'établir un état précis de l'existant, tout en échangeant directement avec les habitants sur leurs attentes spécifiques. Au-delà du simple constat technique, ces visites



Le chantier poursuit son avancement dans le respect du calendrier. Les travaux de finition intérieurs progressent efficacement, en vue d'une livraison prévue courant cet été.

À terme, la résidence comptera 96 logements, dont 86 logements sociaux repartis sur 2 bâtiments et 5 maisons de ville comprenant 10 logements en accession à prix maîtrisé (1 T2 et 9 T3). Les 10 appartements ont été vendus en 2025, principalement à des locataires de Malakoff Habitat.

UNE RÉSIDENCE PORTEUSE DE MÉMOIRE

La future résidence portera le nom de **Danielle Casanova**, figure emblématique de la Résistance française. Militante engagée contre le fascisme, elle a consacré sa vie à la défense de la dignité humaine et à la solidarité. Arrêtée en 1942 puis déportée à Auschwitz, elle y poursuivit son action auprès des autres déportées jusqu'à sa disparition en 1943. Donner son nom à cette résidence constitue un hommage à son courage et à son engagement pour la liberté et la justice.



sont l'occasion d'expliquer le déroulement des travaux, leur calendrier et leur impact sur le quotidien. Les locataires sont notamment pleinement associés aux choix concernant la rénovation des cuisines et des salles de bain.

Cette démarche permet de proposer des solutions adaptées à la configuration de chaque logement et aux situations individuelles. Elle contribue également à instaurer un climat de confiance entre les locataires et les intervenants, garantissant un bon déroulement des travaux.



THERMOSTAS INTELLIGENTS : PARTENARIAT AVEC VOLTALIS



Dans le cadre de sa politique de développement durable, Malakoff Habitat met en place un partenariat avec Voltalis, spécialiste des solutions connectées pour la maîtrise de l'énergie.

Ce dispositif innovant permettra, sur la base du volontariat, aux locataires équipés de chauffage électrique de bénéficier de thermostats intelligents connectés. Ils pourront ainsi programmer facilement la température de chaque pièce via une application dédiée, en fonction de leurs habitudes, pour un confort personnalisé et des économies sur leurs factures d'énergie.

Ces thermostats vont au-delà du confort individuel : connectés au réseau électrique français, ils participent à la stabilité du réseau. À la demande de RTE, Voltalis peut moduler la consommation des équipements connectés lors des pics, contribuant à éviter les risques de coupures et à réduire les émissions de CO₂. Cette initiative s'inscrit pleinement dans la démarche responsable de Malakoff Habitat, qui vise à améliorer le confort des habi-

tants tout en renforçant son rôle dans la transition énergétique. Ensemble, locataires et bailleur agissent pour un habitat durable et respectueux de l'environnement.

En janvier 2026, le déploiement a débuté sur la résidence située au 2 à 10 rue Georges Brassens – 15 voie d'Issy (154 logements) et sur celle située au 67 à 73 avenue Augustin Dumont (61 logements). Au 1^{er} avril 2026, un quart des logements éligibles étaient connectés, ce qui représente un lancement réussi. Ce dispositif sera progressivement déployé sur l'ensemble des résidences équipées de chauffage électrique.

* : RTE (Réseau de Transport d'Electricité) est le gestionnaire du réseau français chargé d'assurer le transport d'électricité et la sécurité de l'approvisionnement des foyers et des entreprises.

RÉSIDENCE MAURICE THOREZ : AMBITIEUX PROGRAMME DE REPLACEMENT DES MENUISERIES

Malakoff Habitat lance un vaste programme de rénovation sur la résidence Maurice Thorez avec le remplacement complet des menuiseries extérieures des 368 logements. Ce chantier d'envergure, représente près de 1,5 million d'euros d'investissement.

Afin de garantir une organisation fluide, les travaux seront réalisés sur **quatre ans, de 2026 à 2029**. Ce phasage permettra une meilleure coordination des interventions et un suivi précis de ce chantier qui se déroulera en milieu occupé. Les nouvelles fenêtres sont des menuiseries dites "de rénovation" posées directement sur le cadre existant, sans dépose complète de l'ancienne structure. Un choix technique avantageux qui permet de :

- ➔ réduire la durée d'intervention dans les logements,
- ➔ limiter les nuisances pour les résidents,
- ➔ éviter des travaux supplémentaires sur les finitions intérieures.

Pour aider les résidents à se projeter, Malakoff Habitat a réalisé un **logement témoin**. Des visites ont été organisées, permettant à de nombreux locataires de découvrir et de tester les futures fenêtres, portes-fenêtres et volets. Ces échanges ont également offert l'occasion de poser des questions directement aux équipes en charge du projet.



Les nouvelles menuiseries apporteront une amélioration importante du confort et de la performance énergétique des appartements, notamment grâce à :

- ➔ l'installation d'un **double vitrage dans le salon**, en remplacement du simple vitrage, pour une isolation acoustique renforcée,
- ➔ l'ajout d'un **volet roulant dans le salon** pour un meilleur confort en été comme en hiver,
- ➔ la réduction significative des déperditions thermiques,
- ➔ une meilleure conservation de la fraîcheur en période chaude,
- ➔ une amélioration globale du confort tout au long de l'année.

À travers ce programme, Malakoff Habitat réaffirme son engagement à améliorer durablement le **confort des locataires** et à contribuer activement à la **transition énergétique**. Ce chantier, à la fois structurant et concret pour le quotidien des habitants, illustre la volonté de l'organisme d'offrir un habitat plus confortable, plus économe et mieux adapté aux enjeux climatiques.

RETOUR SUR LA FÊTE DES VOISINS À MALAKOFF HABITAT

À l'occasion de la Fête des voisins, le vendredi 29 mai dernier, de nombreux moments de convivialité ont animé les résidences du patrimoine de Malakoff Habitat.

Invités par les Amicales de locataires, Hugo Poupard, Premier adjoint au Maire en charge de l'urbanisme et nouveau Président de Malakoff Habitat, et Frédéric Issaly, Directeur général, accompagnés de collaborateurs, sont allés à la rencontre des habitants sur deux résidences : Maurice Thorez et Pierre Valette.

Les locataires de la résidence Pierre Valette ont dans un second temps eu le plaisir de recevoir la visite de Sonia Figuères, Maire de Malakoff, venue partager ce moment chaleureux.



Ces temps d'échanges, simples et conviviaux, ont permis de renforcer les liens entre voisins et de valoriser l'engagement des Amicales, qui jouent un rôle essentiel dans la vie des résidences.

Malakoff Habitat tient à remercier chaleureusement l'ensemble des Amicales et des habitants mobilisés pour l'organisation de ces rencontres, qui ont contribué à leur réussite.

Plus largement, ces initiatives participent pleinement à entretenir un lien social fort et à favoriser le bien-vivre ensemble au sein des résidences.



ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES 2026



Entre le 8 et le 30 juin 2026, Malakoff Habitat lance son enquête triennale de satisfaction. Réalisée par un organisme indépendant, elle vise à recueillir votre avis pour améliorer la qualité de service.

Comme tous les trois ans, Malakoff Habitat organise une enquête auprès de ses locataires afin de mieux connaître leur niveau de satisfaction.

Cette démarche vise à recueillir votre avis sur votre cadre de vie et sur la qualité des services proposés, afin d'identifier des axes d'amélioration concrets.

COMMENT SE DÉROULE L'ENQUÊTE ?

L'enquête est réalisée par un prestataire indépendant, l'institut Ensome, spécialisé dans les études et les sondages, garantissant la neutralité de la démarche et la fiabilité des résultats.



Certains locataires seront susceptibles d'être contactés par téléphone entre le 8 juin et le 30 juin 2026.

Les appels seront passés depuis le numéro suivant : **01 89 70 17 79**

VOTRE PARTICIPATION COMPTE

Votre participation est précieuse. Elle permet à Malakoff Habitat d'adapter ses actions et de mieux répondre aux attentes des locataires.

INTERDICTION DE LA SOUS-LOCATION



Le logement social est attribué pour répondre au besoin de se loger. Son utilisation doit rester conforme à cette vocation. Votre logement doit constituer votre habitation personnelle et principale.

Vous pouvez accueillir temporairement un proche ou durablement à condition d'en informer le bailleur. En revanche, si vous mettez tout ou partie de votre logement, sans autorisation, à disposition d'une personne non signataire du bail et que vous recevez de l'argent ou un service en contrepartie, il s'agit d'une **sous-location illégale** (article 8 de la loi n°89 462 du 6 juillet 1989).

La location via des plateformes comme Airbnb ou leboncoin, même pour une courte durée, constitue également une sous-location interdite. La sous-location expose le locataire à des poursuites judiciaires pouvant entraîner :

- la **résiliation** du bail,
- l'**expulsion** du logement,
- le **remboursement** des sommes indûment perçues,
- d'autres sanctions financières.

ARTICLE 313 6 1 DU CODE PÉNAL :

Le fait de mettre à disposition d'un tiers, en vue qu'il y établisse son habitation moyennant le versement d'une contribution ou la fourniture de tout avantage en nature, un bien immobilier appartenant à autrui, sans être en mesure de justifier de l'autorisation du propriétaire ou de celle du titulaire du droit d'usage de ce bien, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Malakoff Habitat engage systématiquement des poursuites en cas de sous-location avérée.

2 récentes décisions de justice illustrent la gravité des sanctions :

DOSSIER N°1 : Résiliation du bail aux torts exclusifs du ménage et expulsion. Le locataire a été condamné à verser des indemnités d'occupation équivalentes au loyer et aux charges jusqu'à libération des lieux, à payer 14 000 € pour les loyers indûment perçus, 500 € de dommages et intérêts, 300 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, ainsi que tous les frais liés à la procédure.

DOSSIER N°2 : Expulsion des sous-locataires et condamnation au paiement des indemnités d'occupation. Le locataire en titre a été condamné à verser 73 920 € pour loyers indûment perçus, 500 € de dommages et intérêts, 1 500 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, ainsi que tous les frais liés à la procédure.

Ces décisions démontrent que la sous-location est lourdement sanctionnée et que Malakoff Habitat applique une vigilance stricte pour protéger le parc et ses habitants.

Un principe simple / Si vous avez un doute ou une question concernant l'usage de votre logement, contactez Malakoff Habitat avant toute démarche.

CHANGEMENT DE MAIL OU DE PORTABLE ? PENSEZ À EN INFORMER MALAKOFF HABITAT



Pour rester informé(e) et faciliter nos échanges, il est essentiel que Malakoff Habitat dispose de vos coordonnées à jour. En cas de situation imprévue ou urgente, nous pouvons vous envoyer un SMS pour vous prévenir. Vous pouvez également être contacté(e) pour donner votre avis après l'intervention d'une entreprise.

Si vous changez de numéro de portable ou d'adresse mail, pensez à nous en informer rapidement afin de garantir un suivi optimal.

Modes d'actualisation à privilégier

→ **Via votre espace en ligne :** connectez-vous sur www.monespace.malakoff-habitat.fr pour mettre à jour vos coordonnées.

→ **Par mail :** envoyez un message à administratif@malakoff-habitat.fr, en précisant votre nom, prénom, adresse et votre nouveau numéro de portable ou adresse mail.

En cas de difficulté, vous pouvez également contacter l'accueil de Malakoff Habitat ou votre chargé(e) de clientèle pour être accompagné(e) dans la mise à jour.

Mettre vos coordonnées à jour est un geste simple qui garantit votre sécurité et la bonne coordination des services de votre résidence.

SERVICE PROXIMITÉ ET QUALITÉ : QUI FAIT QUOI ?

Au cœur du quotidien des résidences, le service Proximité et Qualité intervient sur de nombreux sujets : entretien des immeubles, sécurité, gestion des réclamations, etc. Qu'il s'agisse d'une réparation dans un logement, d'un problème en parties communes ou d'une question de cadre de vie, les équipes sont mobilisées pour apporter des réponses rapides et adaptées.

VOTRE GARDIEN(NE), PREMIER CONTACT AU QUOTIDIEN

Présent(e) sur votre résidence, le/la gardien(ne) est votre interlocuteur privilégié. Il/elle connaît parfaitement les lieux et les habitants et constitue le point d'entrée pour toutes vos demandes. Une réparation dans votre logement ou en parties communes ? En cas de besoin, le bon réflexe reste le même : contacter votre gardien(ne), votre premier interlocuteur, qui saura vous accompagner et vous orienter.

Le/la gardien(ne) veille également au bon fonctionnement de la résidence : propreté des espaces, gestion des déchets, sécurité des accès et suivi des équipements. Il/elle organise et contrôle les prestations de ménage réalisées dans la résidence, afin de garantir un cadre de vie agréable pour tous.

Il/elle est aussi habilité(e) à percevoir les loyers, distribue les avis d'échéances chaque mois et prend part au travail de recouvrement en effectuant les relances de niveau 1. Il/elle gère enfin la commercialisation des places de parking présentes sur sa/ses résidence(s).

DES GARDIENS RÉFÉRENTS EN APPUI

Certains gardiens assurent des missions complémentaires en tant que gardiens référents. Ils accompagnent leurs collègues, notamment sur le suivi des entreprises intervenant dans les parties communes et sur le contrôle de la qualité des prestations. Ils veillent à la bonne réalisation des interventions et peuvent solliciter les entreprises en cas de besoin. Il/elle prend également en charge l'intégration des gardiens remplaçants et accompagne les gardiens du secteur sur l'utilisation des outils informatiques, lorsque nécessaire.



LE RESPONSABLE DE SECTEUR, PILOTE DE PROXIMITÉ

Le/la responsable de secteur encadre les gardien(ne)s et supervise l'ensemble des actions menées sur les résidences de son périmètre. Il/elle est pilote des projets transversaux liés à la proximité. Il/elle est garant(e) de la qualité de l'entretien ménager, du suivi des interventions techniques et de la bonne réalisation des travaux, aussi bien dans les logements que dans les parties communes. Il assure également le suivi des remises en état des logements libérés, avant leur relocation.

En cas de situation plus complexe, notamment de voisinage, il peut intervenir en médiation de second niveau. Il entretient également un lien régulier avec les amicales de locataires afin de maintenir un dialogue constant.

LE RESPONSABLE DE SERVICE, UNE COORDINATION GLOBALE

Le/la responsable de service supervise l'ensemble des équipes et assure le lien avec la direction générale. Il/elle pilote les budgets liés à l'entretien du patrimoine, aux interventions techniques et aux remises en état des logements avant relocation. Il/elle intervient également sur les situations les plus sensibles, notamment en matière de médiation, et représente Malakoff Habitat auprès des partenaires institutionnels, en particulier sur les questions de sécurité et de tranquillité résidentielle. Il/elle participe également aux échanges avec les amicales de locataires, qui permettent de faire remonter les besoins, d'aborder les problématiques du quotidien et d'identifier des pistes d'amélioration du cadre de vie.

BIEN VIVRE ENSEMBLE ET SÉCURITÉ

Vivre dans une résidence agréable et sécurisée repose sur le respect des règles et la coopération de tous. Chacun a un rôle à jouer pour préserver la propreté, la sécurité et le confort des espaces partagés.

RESPECT DU VOISINAGE

La qualité de vie dans nos résidences repose avant tout sur l'attention portée à ses voisins et sur le respect de chacun. Être attentif aux nuisances, préserver les espaces communs et privilégier le dialogue, quelle que soit la situation, sont autant de bons réflexes simples qui favorisent le bien vivre ensemble. Prendre le temps de discuter avec vos voisins peut en effet prévenir de nombreux malentendus. Que ce soit pour apprendre à se connaître ou pour résoudre un désaccord ou un conflit, une communication ouverte est essentielle.

RESPECT DU PERSONNEL

Les collaborateurs de Malakoff Habitat – gardien(ne)s, chargé(e)s d'accueil au siège, responsables de secteur et tout autre intervenant dans votre résidence – sont là pour vous accompagner et assurer le bon fonctionnement des services.

Il est essentiel de respecter chacun d'eux et de faciliter leur travail. Toute agression, verbale ou physique, ou intimidation envers le personnel est prise très au sérieux. À savoir : dès que cela se justifie, l'incident fait l'objet d'un **dépôt de plainte** auprès de la Police.

BIEN RÉAGIR EN CAS DE PROBLÈME

La sécurité et le bon état des parties communes sont l'affaire de tous. En cas de problème – dégradation volontaire, hygiène insuffisante, squat ou rassemblement inhabituel dans les parties communes – le premier réflexe doit être de prévenir votre gardien(ne) pendant ses horaires de service.

Si la situation survient en dehors de ces horaires et que le danger ou la nuisance est réel, n'hésitez pas à contacter la Police en composant le 17.

La sécurité de chacun repose sur la vigilance et la coopération de tous.

SÉCURITÉ : UN ENGAGEMENT COMMUN

Pour garantir la sécurité dans votre résidence, adoptez quelques gestes simples :

- ➔ **Fermez les portes :** assurez-vous que les portes d'entrée sont toujours bien fermées derrière vous.



- ➔ **Équipements de sécurité :** repérez les extincteurs, alarmes incendie et issues de secours et veillez à ne jamais en bloquer l'accès.



- ➔ **Signalez les comportements suspects :** toute activité inhabituelle doit être signalée au gardien ou au siège de Malakoff Habitat.



- ➔ **Vigilance interphone :** utilisez l'interphone pour vérifier l'identité et la raison de la visite avant d'ouvrir.

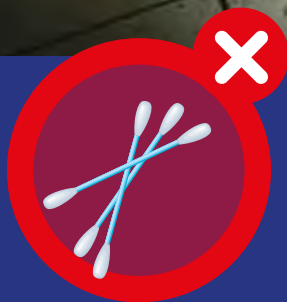
PRÉVENTION DES INCENDIES

Pour votre sécurité et celle de tous, **il est interdit de fumer dans les parties communes.** Ce respect simple contribue à éviter les risques d'incendie et préserve le confort des habitants.



DANS LES WC,
ON Y JETTE **UNIQUEMENT**
DU **PAPIER TOILETTE** !

SINON...



MERCI D'UTILISER VOTRE POUBELLE !



MALAK CITÉ JOURNAL DES LOCATAIRES DE MALAKOFF HABITAT.
JUN 2026 - TIRAGE : 4800 EXEMPLAIRES.
TEL : 01 46 56 31 00 – ADMINISTRATIF@MALAKOFF-HABITAT.FR
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : FRÉDÉRIC ISSALY
RÉDACTION : LUDOVIC PAUL-SAINTE MARIE, MARLÈNE EBANA
CONCEPTION GRAPHIQUE : ART176 - RÉALISATION : LEGRAND8
IMPRESSION : PUBLIC IMPRIM
RÉGIE PUBLICITAIRE : HSP – 01 55 69 31 00 – CONTACT@HSP-PUBLICITE.FR
CRÉDITS PHOTOS : FREEPIK, ADOBE STOCK, MALAKOFF HABITAT
PHOTO PAGE 2 : VILLE DE MALAKOFF

VOTRE SATISFACTION AU CŒUR
DE NOTRE ENGAGEMENT

www.malakoff-habitat.fr
www.monespace.malakoff-habitat.fr