

> la lettre des résidents de meurthe & moselle HABITAT

ENGAGEMENT QUALITE mmH

Quel bilan ?

En juin 2009, chacun d'entre vous découvrait dans sa boîte aux lettres la charte d'engagements & de services adressée par meurthe & moselle HABITAT. Un an et demi après, quand est-il des engagements inscrits noir sur blanc ? La qualité de service a-t-elle progressée ? Quels bénéfices pour les locataires ?



Qui sont vos principaux interlocuteurs ?

Avant d'aborder ce sujet, nous vous rappelons les principaux interlocuteurs à qui vous pouvez vous adresser pour faciliter vos échanges avec mmH.

- **Le chargé de secteur de votre agence** pour un problème de voisinage, des explications sur votre avis d'échéance de loyer, les charges, l'aide au logement, le préavis de départ, des désordres dans la cage d'escalier, le hall et les abords de votre immeuble.
- **Le prestataire directement** pour un ascenseur qui ne fonctionne pas.
- **La permanence d'urgence au 03 83 93 33 89** pour une urgence en dehors des horaires d'ouverture des agences.
- **Votre agence habituelle** pour un échange de logement ou obtenir une visite-conseil avant votre départ.

Retrouvez les coordonnées de vos contacts utiles dans la lettre territoriale adressée le mois dernier ou sur notre site internet www.mmhabitat.fr

Agences de proximité

- JARVILLE-TOMBLAINE 2, rue Jean-Philippe Rameau à Jarville 03 83 58 45 85
- LAXOU-MAXEVILLE 1, rue du Madon à Maxéville 03 83 95 84 84
- VANDŒUVRE 1, allée Marken 03 83 58 49 50
- CHAMPIGNEULLES bassin de POMPEY résidence Montcalm 1, rue de Brest à Champigneulles 03 83 38 00 38
- PONT A MOUSSON résidence Lannes - Le Breuil avenue Edmond Michelet 03 83 80 44 70
- BRIEY 15 bis, rue de Lorraine 03 82 20 39 00
- LONGWY résidence Turenne 6, rue Molière 03 82 25 92 00



charte d'engagements & de services

Quels bénéfices pour les locataires ?

C'est vous qui le dites !

88%
d'entre
vous sont
globalement
satisfaits
des services
rendus par
mmH

Les 6 engagements de la charte

- Vous écouter et tenir compte de vos attentes
- Vous assurer des délais d'intervention adaptés et fiables
- Vous garantir un nettoyage de qualité des parties communes et des contrôles réguliers
- Répondre à vos besoins et faciliter votre mobilité
- Vous offrir une étude personnalisée de votre demande de logement
- Vous offrir un accueil de qualité dans votre nouveau logement



Vanessa BERTHOLD
En charge de la Qualité

La qualité à mmH est une réalité. C'est quelque chose qui va de soi maintenant !



A travers la charte d'engagements et de services, meurthe & moselle HABITAT garantit à ses locataires davantage de confort et de bien-être. Une des meilleures façons d'en faire le bilan, c'est d'en mesurer les effets. Pour vérifier leur efficacité, des enquêtes et des contrôles ont été faits pour connaître le degré de satisfaction de la clientèle. Un an et demi après son lancement, nous sommes en mesure de dire que le bilan est plutôt encourageant.

88% d'entre vous sont globalement satisfaits des services rendus par mmH

La qualité de service est une priorité affirmée de l'organisme. Pour être à la hauteur de ses engagements, l'ensemble du personnel de l'entreprise est mobilisé. Une part importante de leurs tâches est consacrée au traitement des demandes des résidents. Dans les résultats des enquêtes, les locataires constatent une meilleure réactivité des services, un professionnalisme des équipes et une bonne qualité de l'information. Des progrès restent à faire, notamment au niveau du maintien de la propreté des parties communes et du traitement de la réclamation. Un autre point reste à améliorer : des efforts seront accentués sur l'état général et la propreté du logement à l'entrée du nouveau locataire.



Le personnel de mmH est fortement mobilisé autour de la qualité de service à travers, notamment, des formations

Comment sont traitées les demandes et réclamations ?

19 000 demandes et réclamations ont été enregistrées au cours de l'année 2010. Dans les 3/4 des cas, une solution est trouvée en moyenne dans les trois jours. Le délai peut plus ou moins varier : il est évident que les demandes relevant de la sécurité des biens et des personnes sont prioritaires et en général solutionnées sous 48 heures (voir ci-contre).

Des progrès à faire

80% des demandes sont d'ordre technique (fuite d'eau, absence de chauffage, volet cassé...). Autant de désagréments qui nécessitent des interventions rapides. Les enquêtes font ressortir également le nettoyage des parties communes des immeubles comme une préoccupation des locataires. Conscient de cette gêne, mmH procède depuis plusieurs mois à des contrôles de ses prestations, y compris avec des représentants d'associations de locataires. Une veille constante est maintenue par les chargés de secteur. Une information claire est aussi affichée dans les halls pour expliquer les modalités de réalisation de la prestation : « Qui nettoie quoi ? ».

Vous l'avez compris, d'importants moyens et beaucoup de volonté sont employés pour satisfaire la clientèle de meurthe & moselle HABITAT. Ce professionnalisme est mesuré, contrôlé tous les jours, par nous mais aussi par vous. Et il arrive aux équipes d'être parfois plus critiques que vous ne l'êtes ! Parce nous souhaitons tout simplement entretenir de bonnes relations avec notre clientèle, nous prenons à cœur nos missions. Merci de votre confiance.



Philippe Morel, chargé de secteur

Mon métier consiste à accompagner le locataire, de son entrée dans le logement jusqu'à son départ. Ce qui est apprécié depuis la mise en place de la démarche qualité, c'est notre plus grande disponibilité, notamment à travers les permanences en agences organisées les lundis, mercredis et vendredis de 8h30 à 10h30.



Nathalie Michel, conseillère commerciale

J'accompagne le client dans ses démarches avant la signature de son contrat de location. Le chargé de secteur prend ensuite le relais. A l'occasion d'une visite en agence, certains viennent me saluer. Ils apprécient les délais de traitement des réclamations. Pour eux, la charte d'engagements a clarifié les délais : c'est précis et il y a une vraie traçabilité.



Jean-Luc Di Blasi, responsable d'agence

Les locataires nous reprochaient à une certaine époque le manque d'information, en particulier lors des interventions dans les immeubles et les logements. Aujourd'hui, ils nous le disent clairement : on connaît mieux le fonctionnement de mmH, on sait à qui s'adresser et qui fait quoi ! Ils apprécient de savoir qui a en charge leur dossier.

Sachez-le !

■ 276 000 appels téléphoniques reçus par les services de mmH

Les dernières statistiques font état que plus de 97% des appels obtiennent un interlocuteur.

■ **En qualité de locataire, vous bénéficiez d'un contrat MULTIPRESTATION. C'est une nouveauté mmH** pour l'entretien de votre chaudière, votre chauffe-bain, la robinetterie et le ramonage des conduits de fumées. Votre vie est ainsi simplifiée. De plus, un seul rendez-vous est organisé pour la visite d'entretien annuel. La sécurité de votre logement est ainsi renforcée, des économies d'énergies peuvent être faites et les demandes de dépannages sont pris en compte 24/24, toute l'année.

Contacts utiles



Une permanence d'urgence est à votre disposition 365 jours par an.

En contactant le 03 83 93 33 89 pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes. Ce numéro est disponible en semaine en dehors des horaires d'ouverture entre 12h30-13h30 et 17h30-8h, les week-ends et pendant les jours fériés.

Les délais de prise en compte des réclamations

- dans la journée en cas de mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes
- sous 3 jours ouvrables en cas d'anomalies graves portant préjudice à votre confort
- sous 10 jours ouvrables pour les autres interventions



94%

d'entre vous recommanderaient mmH

Résultats d'enquêtes par sondages réalisées en 2010 par Init satisfaction, organisme indépendant, auprès d'un échantillon représentatif de 600 locataires

INFORMATIONS QUALITE

■ Bientôt votre espace PERSO sur mmhabitat.fr

Consulter votre compte locataire, faire une réclamation, payer votre loyer en toute sécurité, ce sera désormais possible prochainement en vous rendant sur le site de mmH dans votre espace perso. Vous pourrez y découvrir également notre entreprise, son histoire, son parc immobilier et prendre connaissance d'informations pratiques et actualisées, les services à votre disposition et nos offres d'emploi ou de stages.

■ Attribution des logements



Dans le cadre de sa démarche qualité, mmH affiche sa volonté de communiquer clairement auprès des demandeurs, de ses locataires et de ses partenaires sur les possibilités et les conditions d'accès au logement dans son patrimoine. Une charte d'attribution des logements et 4 engagements clairs et transparents sont désormais accessibles par tous, en agence et sur le site www.mmhabitat.fr

Indicateurs de satisfaction des locataires : de très bons résultats sur l'année 2010

■ les principales raisons qui ont conduit les nouveaux locataires à choisir un logement mmh sont la qualité du logement, la situation géographique et l'image du quartier

■ 65% des locataires connaissaient mmh avant de visiter leur logement actuel

■ 9 locataires sur 10 jugent la qualité de l'information et le niveau de communication satisfaisants, voire très satisfaisants

■ L'état général du logement à l'entrée est critiqué. Un point d'attention est apporté sur la propreté et l'état des revêtements du logement : un contrôle systématique a été mis en place avant chaque entrée dans les lieux

■ Le nettoyage des parties communes et l'entretien des espaces extérieurs enregistrent un bon niveau de satisfaction. 71% des locataires disent que les parties communes restent propres dans la journée. L'insatisfaction résulte du mauvais comportement des locataires

■ Le traitement des demandes techniques est plus critiqué sur le retour d'information et le délai de traitement

88% de satisfaction globale et plus de 94% de recommandation

■ Vient de paraître et disponible en agences ou sur mmhabitat.fr



■ Disponible en agences

