

> la lettre des résidents de meurthe & moselle HABITAT

Le Président,
Laurent RIGHI,
Le Directeur Général,
Jean-Paul CRUCIANI,
Les membres du Conseil
d'Administration,
L'équipe de Direction
et le personnel
de mmH

vous présentent leurs
meilleurs vœux pour
la nouvelle année

A lire

- ▶ Page 2
La satisfaction au rendez-vous
- ▶ Page 3
Solidarité, insertion & emploi
- ▶ Page 4
Les nouvelles constructions
de mmH

Pour répondre à vos attentes

mmH s'engage

Les 13 engagements de mmH consignés dans une charte pour garantir des services satisfaisants

Nous :

- Vous accompagnons** dans votre demande de logement
- Agissons** pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
- Favorisons** la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
- Prenons** en charge vos demandes d'intervention techniques
- Sommes** joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
- Maîtrisons** la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
- Respectons** votre emploi du temps
- Vous informons** des travaux planifiés dans votre résidence
- Assurons** un nettoyage de qualité dans les espaces communs
- Traitions** vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données
- Recherchons** une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins
- Organisons** votre départ sans surprise
- Agissons** pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction



La charte d'engagements mmH est disponible dans votre agence de proximité et sur le site internet www.mmhabitat.fr

En toute transparence, quelques chiffres clés de nos engagements

<p>11 000</p> <p>demandes d'interventions techniques prises en charge dans l'année par les équipes de mmH avec un délai moyen de prise en compte de 3 jours</p>	<p>350</p> <p>appels mystères réalisés auprès de prestataires et des agents mmH pour s'assurer de la connaissance et du suivi des demandes de la clientèle</p>	<p>1 250</p> <p>contrôles inopinés du nettoyage effectués dans les immeubles pour répondre aux exigences de qualité</p>	<p>88%</p> <p>des locataires satisfaits de mmH</p>
<p>500</p> <p>réclamations concernant les troubles de voisinage entre locataires et pour des attroupements de jeunes dans l'année</p>	<p>Notre satisfaction est notre priorité</p> <p>ENGAGEMENT DE SERVICE QUALIBAIL REF. 113</p> <p>AFNOR CERTIFICATION www.afnor.org</p>		<p>14</p> <p>entreprises prestataires des locataires (ascenseur, chauffage, nettoyage, VMC...) évaluées toute l'année</p>

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. **BASSIN DE POMPEY** résidence Montcalm 1, rue de Brest à Champigneulle 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.



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.



La satisfaction au rendez-vous !

Nous mesurons régulièrement votre satisfaction depuis près de 10 ans. Ce baromètre est un indicateur précieux pour analyser vos besoins, répondre à vos attentes et développer au quotidien des actions d'amélioration de la qualité du service. Ces enquêtes sont réalisées dans le cadre de la certification Qualibail auprès des locataires entrés et sortis dans l'année.

■ L'avis des nouveaux locataires

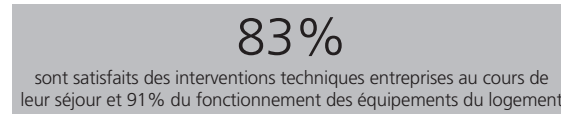
Résultats obtenus en 2013 auprès de 392 locataires.



DEMANDES D'INTERVENTION DANS LE LOGEMENT Les rendez-vous fixés sont respectés dans 80% des cas. 74% sont globalement satisfaits du résultat.

■ Les locataires sortis

Résultats obtenus en 2013 auprès de 498 locataires.



■ A propos de la propreté des parties communes

Résultats exprimés par 2 400 locataires.

Plus d'1 foyer sur 2 est satisfait de la qualité du nettoyage et 64% constatent que les parties communes ne restent pas propres et mettent en cause des problèmes de comportement. Ce résultat, jugé par mmH insatisfaisant, montre la difficulté à maintenir des lieux communs propres !

94%

sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé. La visite-conseil est jugée utile par 98%.

La qualité par le respect... Un espace commun entretenu et respecté offre à chacun des lieux agréables et propres. Cette préoccupation partagée est en bonne place parmi les actions quotidiennes du personnel de proximité de mmH. Son non-respect génère du temps, de l'argent et de l'insatisfaction.

Des actions concrètes pour...

...améliorer votre cadre de vie

- En sensibilisant des habitants à la propreté et au respect des lieux
- En engageant en moyenne par an 10 millions d'euros de travaux pour le confort, l'entretien et la performance énergétique des immeubles
- En coordonnant les actions mmH/communes à l'échelle du quartier

...favoriser la tranquillité résidentielle

- En améliorant le contrôle sécurisé des accès des immeubles et en développant le vidéo-gardiennage dans des parties communes, y compris les stationnements souterrains
- En ayant des actions conjointes avec les communes, la police, la justice pour prévenir et solutionner les troubles
- En renforçant la présence de nos personnels de proximité



Un exemple d'amélioration du confort : celui des ascenseurs



Stéphanie MASSON
Locataire à Maxéville
membre de la CGL
administrateur à mmH

Nous nous sommes retrouvés avec une centaine de locataires en pied des immeubles et autour d'un café pour expliquer l'intérêt du tri sélectif et les problèmes de jets par les fenêtres ! Et ça marche.

OPERATION ECO-VOLONTAIRES

Engagée par mmH, la CUGN, les mairies de Maxéville et Laxou, dans le cadre du conseil de développement de l'éco-quartier du plateau de Haye près de Nancy. Cette opération vise à encourager les résidents au respect de leur cadre de vie et à signer une charte d'engagements. Opération renouvelée en 2014.

40 ENTREES ET PARKINGS SOUS SURVEILLANCE

150 000€ financés pour moitié par l'Etat pour préserver la tranquillité des locataires, réduire les nuisances et les dégradations. Une société gère à distance les caméras et les perturbateurs sont avertis en direct par un moyen audio. Le locataire prévenant reste anonyme.



Prisca ANDRIA

Encadrante au sein de l'association d'insertion Réciprocité
C'est avant tout une démarche d'échanges et d'engagements !
A Vandœuvre, nous avons sensibilisé 250 familles à leurs domiciles. 14 associations se sont mobilisées autour d'animations collectives pour soutenir le projet de mmH !

DEFI PROPRETE lancé aux locataires

Pour partager une préoccupation : ne pas jeter de déchets au sol ou par les fenêtres, respecter la propreté des espaces communs, ne pas laisser les sacs poubelles sur le pallier ni les encombrants sur la voie publique... et mettre en pratique ses engagements. Opération renouvelée en 2014.



UN NOUVEAU METIER

Celui de régisseur, au service des locataires, pour des tâches de ménage et surtout un suivi technique et relationnel plus proche des demandes des résidents.

Jimmy Cadet-Marthe
régisseur à Frouard



J'interviens aussi dans les logements et assure un suivi des interventions de 300 appartements. Ce qui permet une meilleure réactivité pour le locataire !

...accompagner le vieillissement et favoriser l'accessibilité du patrimoine

- En adaptant une cinquantaine de logements par an occupés par des personnes âgées ou présentant un handicap
- En créant des résidences adaptées pour séniors avec services intégrés sous l'impulsion du conseil général
- En offrant sur le Grand Nancy plus de 400 logements accessibles à des personnes handicapées ou à mobilité réduite



Résidence accompagnée pour séniors
Emilie du Châtelet à Cirey sur Vezouze

Solidarité & cohésion sociale

Un soutien fort à la solidarité, l'insertion et l'emploi

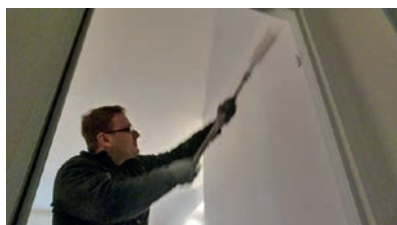


Chantiers pour des jeunes, embauches dans le cadre de travaux, partenariats d'animations dans les quartiers, mmH est présent tout au long de l'année pour soutenir la solidarité, l'insertion, l'emploi et la convivialité en complément des services rendus à ses clients.

108 jeunes et adultes des quartiers rétribués

en 2013 dans le cadre de 17 chantiers éducatifs et d'insertion pour rénover des cages des escaliers, des halls, embellir les abords des immeubles et permettre en contrepartie de financer des projets associatifs ou personnels.

MMH FACILITE
L'ACCÈS À L'EMPLOI



Des actions inscrites sur
la durée établies avec
des associations et en
lien avec les habitants

Plus de 300 personnes embauchées

Jeunes ou adultes éloignées de l'emploi, avec une priorité pour les habitants des quartiers gérés par mmH et ce, dans le cadre de 42 marchés de travaux et 91 700 heures confiés à des entreprises en partenariat avec la Maison de l'Emploi du Grand Nancy et le Conseil Général 54.

Près de 140 ont pu retrouver un emploi

en CDI, CDD, formations ou de longues missions d'intérim.

RECORD
D'AFFLUENCE



TROPHÉES DU FAIR-PLAY

Biancalani et les sportives à l'honneur de l'édition 2014

Depuis plus de 20 ans, mmH encourage la convivialité avec les habitants en lien avec des communes et des associations. En partenariat avec l'ASNL, les Trophées du Fair-Play sont un des nombreux exemples. A nouveau organisé cette année, ce grand rendez-vous sportif, citoyen et ludique est un succès parce que cette manifestation s'articule autour du ballon rond et des valeurs citoyennes. Près de 1200 participants de 8 à 15 ans sont attendus dans des stades de la région et du village citoyen dressé à l'emplacement de 6 tournois. Frédéric Biancalani et l'équipe féminine de l'ASNL seront de la partie. Voici les prochaines dates et lieux pour vivre un moment de convivialité, de partage où le fair-play sera à l'honneur : 26 mars à Jarville, 2 avril à Vandœuvre, 9 avril à Pont à Mousson, 16 avril à Jœuf, 30 avril à Champigneulle et la finale au stade Marcel Picot le 14 mai. Inscription auprès des agences de mmH.

mmH soutient
l'économie
locale et
l'emploi
chaque année
à hauteur de
70 millions
d'euros

TEMOIGNAGE

Des bacs à fleurs made in Clairlieu !



4 jeunes du quartier de Clairlieu à Villers lès Nancy ont fabriqué et posé 3 bacs à fleurs aux pieds des immeubles de mmH sous le regard de locataires. Ce résultat est le fruit d'un partenariat entrepris avec des encadrants bénévoles de l'association Clairlieu Animation et le soutien de la Mission Locale pour l'emploi et la mairie.



François, 20 ans
Habitant Villers-lès-Nancy

Je suis à la recherche
d'un emploi. J'ai
participé à ce chantier
d'une semaine
rémunéré pour
découvrir le métier
du bois.



40 partenaires se sont retrouvés
en fin d'année pour faire un bilan
et préparer la 7^{ème} édition.

CONSTRUCTIONS NEUVES

9 ensembles résidentiels totalisant 214 logements livrés au cours de l'année écoulée



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Résidence Alain Colas à Champigneulle
Petit immeuble de 6 appartements situé dans l'agglomération nancéenne. Architectes : Vulcano - Gibello



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Résidences Florence Arthaud à Champigneulle
22 appartements répartis dans deux résidences au cœur d'un quartier requalifié. Architecte : J.-C. Seifert



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Les Jardins du Madon à Bainville sur Madon
22 pavillons et appartements aux portes de Nancy dans un écrin de verdure. Architecte : Shatzlé Weitling, VEFA du promoteur Ecologia



Label HPE
Haute Performance
Énergétique

Rue Montessori à Pagny-sur-Moselle
14 pavillons à proximité du centre-ville et des grands axes de circulation. Architecte : Agence A. Concept



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Le Clos Saint Martin à Blénod lès Pont à Mousson
Bel ensemble de 35 pavillons et appartements au cœur d'un quartier résidentiel. Architecte : Ph. Michel, VEFA Leidwanger Stéphane Promotion



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Résidence Bella Vista à Vandœuvre lès Nancy
Bel immeuble de 13 logements avec agréable panorama urbain de Nancy. Architectes : atelier Plan B (Bourbon et Brunier)



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Résidence Héré à Seichamps
Première tranche de 10 appartements idéalement située sur la place publique de la ville. Architecte H. Graille



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Le Clos de La Chapelle à Laneuville devant Nancy
Emplacement privilégié, proche de Nancy, calme et verdoyant pour ces deux immeubles réalisés dans un nouveau quartier en bordure du canal de la Marne au Rhin. Groupement d'architecture Jean De Margerie et Le Roy Associés

Quelques futures réalisations...



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Les Jardins d'Eden à Laneuville devant Nancy
19 appartements dans une belle résidence à deux pas de Nancy. Groupement d'architecture Jean De Margerie et Le Roy Associés



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Le Domaine de la Forêt à Maxéville
11 logements dont 7 pavillons pour cet ensemble résidentiel situé à proximité de la mairie. Cabinet d'architecte Bagard & Luron



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Résidence Bel Arbre 2 à Longwy
28 appartements à proximité de la frontière luxembourgeoise. Cabinet d'architecture Mansy. VEFA MCC Promotion



Label BBC
Bâtiment Basse
Consommation

Résidence Emilie du Châtelet à Cirey Sur Vezeuze
A l'initiative du conseil général, le CAPS, la Carsat Nord-Est et mmH, 12 pavillons de plain-pied et une salle commune composent cette première résidence pour personnes âgées avec services intégrés. Cabinet L'Atelier plan b (O. Bourbon & F. Brunier)

Près de 180 logements seront mis en location en 2014 à Maxéville, Herseange, Longwy, Laneuville devant Nancy, Jarville, Seichamps et Pulnoy.

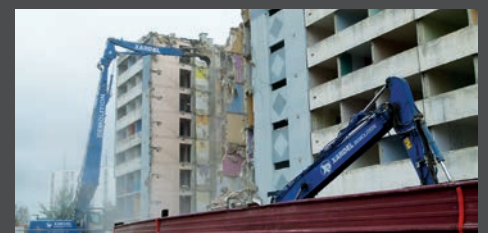
AMELIORATION DU CONFORT DES LOGEMENTS

ACTUALITES

mmH rénove actuellement les quartiers de la Californie à Jarville, Cœur de ville à Tomblaine et Voltaire à Longwy pour améliorer le confort des immeubles, modifier la physionomie de ces quartiers et redonner de l'attractivité.



Les premières façades rénovées voient le jour dans le quartier Voltaire à Longwy et la requalification urbaine se poursuit à Jarville et Tomblaine par la démolition de deux immeubles



Les résidences Mélodies remplaceront un immeuble de 133 logements à Jarville