

Le Président,
Mathieu KLEIN,
Le Directeur Général,
Lionel MAHUET,
Les membres du Conseil
d'Administration,
L'équipe de Direction
et le personnel
de mmH

vous présentent leurs
meilleurs vœux pour
la nouvelle année

> la lettre des résidents de meurthe & moselle HABITAT

mmH a fait le choix depuis plusieurs années de tout mettre en œuvre pour apporter des services de qualité, aussi bien en terme de confort que de sécurité. Certifié Qualibail depuis 2012, l'organisme s'engage sur la qualité du service, de votre demande de logement jusqu'à votre départ, en s'appuyant sur 13 engagements, clairs et précis.

Grâce aux réponses apportées lors des enquêtes de satisfaction menées régulièrement auprès de vous, nous pouvons cibler des actions d'amélioration. Nous nous sommes fixés comme objectifs prioritaires la propreté des parties communes et la gestion de vos demandes d'interventions techniques. Voici résumé l'essentiel des résultats et des actions.



Des actions concrètes pour améliorer sans cesse la qualité de service...



Enquêtes de satisfaction

Ce que disent les locataires de mmH

90% des nouveaux locataires sont satisfaits des services apportés par mmH.

88% apprécient aussi l'information fournie lors de l'état des lieux d'entrée et 74% la propreté du logement lors de l'emménagement.

73,5% sont satisfaits du résultat et de la rapidité des demandes d'interventions techniques.

Au départ des locataires, 93% ont exprimé leur satisfaction pour l'accueil réservé tout au long de leur séjour, 97% pour la clarté des informations fournies lors de la visite conseil et de l'état des lieux de sortie et 89% pour le fonctionnement des équipements du logement.

Des résultats encourageants

Qui est mon interlocuteur à mmH ?

C'est le chargé de secteur. Ses coordonnées sont disponibles sur le site www.mmhabitat.fr. Il travaille dans une des 7 agences de mmH, connaît parfaitement son secteur pour vous apporter un service dans les meilleurs temps.

Si je fais une réclamation, est-elle bien enregistrée ?

Oui. Qu'elle soit faite par écrit, à l'agence, ou par téléphone, une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais. Il y a donc forcément une trace de votre demande.

98% des réclamations sont prises en compte dans les délais.

Près de 9000 réclamations techniques sont traitées en moyenne par an. Délai moyen de traitement : 16 jours. Travaux confiés aux entreprises respectés à 80% dans les délais.

A propos de la propreté...

Des audits de contrôle sont mis en place pour vérifier la qualité du travail réalisé sur la propreté des parties communes et dans les logements avant location. Des associations de locataires participent à cette démarche. Des actions renforcées de nettoyage seront faites, si nécessaire, à certains endroits.

A noter : 82% des prestations réalisées par l'entreprise sont conformes à nos exigences.

Que fait mmH pour ma sécurité et ma tranquillité résidentielle ?

Si votre bailleur n'a pas autorisé de police, des actions multiples sont menées avec l'appui du personnel des agences et de partenaires (collectivités, police, justice...) pour prévenir et solutionner des problèmes. A titre d'exemple, 80 caméras de vidéo surveillance ont été déployées sur le parc immobilier depuis 2013.



Votre satisfaction est notre priorité



www.afnor.org

Une agence mmH près de chez vous

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

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

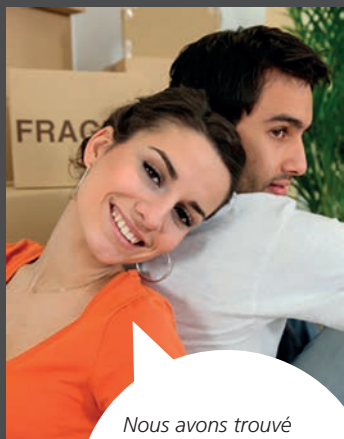
Bassin de POMPEY résidence Montcalm 1, rue de Brest à Champigneulle 03 83 38 00 38

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

Des actions concrètes



Nous avons trouvé notre logement par le site internet de mmH. Notre chargé de secteur nous a confirmé le rendez-vous d'état des lieux par SMS.



Retrouvez des informations de mmH sur son site internet, Youtube ou avec votre smartphone !



Vous pourriez être contacté prochainement...

Pour exprimer votre niveau de satisfaction. Comment ? Par téléphone et par un organisme indépendant. Les personnes interrogées représenteront un panel de locataires de mmH.



mmH à l'ère du numérique : internet, réseaux sociaux, SMS, visites virtuelles, objets connectés... des outils pour améliorer la qualité de service

En complément de l'action du personnel qui travaille sur le terrain, mmH utilise des moyens modernes pour communiquer rapidement avec ses locataires : par exemple, le rappel de vos rendez-vous par SMS pour les états des lieux de sortie, les visites conseil et de courtoisie...

Ce procédé permettra à terme une information aux locataires en temps réel et de manière ciblée.

Des emplois...

La qualité du service passe nécessairement par la qualité du logement et de son environnement. 15 millions d'euros sont consacrés en moyenne par an à l'amélioration du confort des immeubles, leur accessibilité, leur entretien et aux économies d'énergies. Des travaux qui bénéficient aux locataires et favorisent l'emploi local : 1 million d'euros dépensé, c'est 12,5 emplois directs créés.

La visite de courtoisie, c'est quoi ?

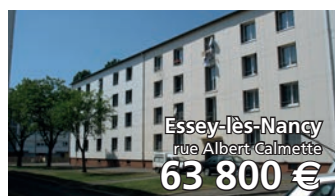
C'est un nouveau service proposé par mmH.

Environ 2 mois après votre emménagement, votre chargé de secteur vous rend visite. Nous souhaitons tout simplement nous assurer de votre bonne installation. C'est l'occasion de vous expliquer par exemple, le fonctionnement des équipements de votre logement.

Maisons & appartements à vendre

Vous êtes locataire de meurthe & moselle HABITAT, voici des offres qui vous sont exclusivement réservées à des tarifs préférentiels.

Pour tout renseignement, contactez : Alfred de PABLO au 03 83 17 56 67 (ade Pablo@mmhabitat.fr), Mélanie COLSON au 03 83 17 56 81 (mcolson@mmhabitat.fr) ou en vous rendant à l'agence commerciale du Grand Nancy, 16 rue de Serre à Nancy (près de la gare)



Appartement T4 de 68 m² dans copropriété de 26 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1180€. CLASSE ENERGIE : D



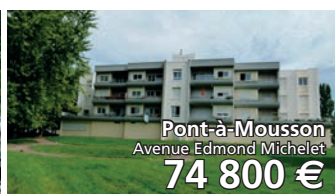
Appartement T4 de 67 m² dans copropriété de 26 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1190€. CLASSE ENERGIE : D



Un pavillon de type 4 de 100m² avec jardin et garage. CLASSE ENERGIE E



Appartement T3 de 70 m² dans copropriété de 20 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 807€. CLASSE ENERGIE D



Cet appartement T4 de 84m², avec balcon, dans une copropriété de 18 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 2 238€, eau et chauffage compris. CLASSE ENERGIE C



Appartement T6 de 108 m² à proximité d'un centre commercial et des réseaux urbains. Dans copropriété de 40 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1680€. CLASSE ENERGIE : D

lettre d'informations des résidents de meurthe & moselle HABITAT

Directeur de la publication : Lionel MAHUET, directeur général. Responsable de la rédaction : Fabrice GARLAND. Illustrations : meurthe & moselle HABITAT. Impression : DEKUC. Tirage : 16 000 exemplaires. ISSN 1772-9122. Dépôt légal n°1593 meurthe & moselle HABITAT 33, boulevard de la Mothe BP 80 610 54010 Nancy cedex - 03 83 17 55 55 - SIREN 783 329 774 R.C.S. Nancy