

> 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
meurthe & moselle HABITAT
vous présentent leurs
meilleurs vœux pour
la nouvelle année

A lire

► Page 2-3
La satisfaction progresse

► Page 4
Les nouvelles constructions

Les 13 thèmes
des engagements

- PREMIER CONTACT
- CONFORT & SECURITE
- CHARGES LOCATIVES
- INTERVENTION TECHNIQUE
- DISPONIBILITE
- QUALITE & DELAIS
- RESPECT
- INFORMATION
- PROPRETE
- SUIVI
- EVOLUTION
- DEPART
- SATISFACTION

Distinction

**Connaissez-vous la nouvelle charte
d'engagements mmH ?**



Vous le savez, un contrat de bail lie un locataire et son propriétaire. Le contenu précise les devoirs et obligations de chacun. mmH a souhaité aller plus loin. Au-delà de ses obligations, l'entreprise affiche aujourd'hui 13 engagements concrets en matière de confort, sécurité, accueil, conseil et information. Un plus dans la relation avec vous récompensée depuis cet été : mmH est le 1^{er} organisme d'habitat social lorrain certifié Qualibail*. Explications.

Il y a quelques semaines, vous avez reçu dans votre boîte aux lettres un document, la charte + de mmH. Elle précise les services garantis tant au niveau du logement que de la relation et du suivi de vos demandes. Pour s'assurer de votre satisfaction, des étapes de suivi et de contrôles ont été mises en place pour que vos demandes soient bien prises en compte.

Ces engagements concernent précisément quoi ?

Ils veillent à vous offrir un accueil et une communication par des interlocuteurs disponibles pour vous écouter et informer. Ils donnent aussi des garanties pour votre sécurité et votre confort, sur les délais de réaction et de résultats, en particulier pour les interventions techniques opérées chez vous. Ces engagements mobilisent les salariés de mmH mais aussi les prestataires comme les sociétés de nettoyage, les ascensoristes... Nous vous invitons à parcourir les pages suivantes pour découvrir les résultats d'enquêtes ayant mesuré votre satisfaction.

*Certification Qualibail délivrée par l'AFNOR (Association Française de NORmalisation), organisme national indépendant.

Votre satisfaction est notre priorité



Garanties qualité & services

Délais respectés

La charte d'engagements est consultable sur notre site internet www.mmhabitat.fr ou disponible dans votre agence.

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.





■ **Françoise CALORE**

30 ans dans un appartement du quartier Vand'Est à Vandœuvre

Il y a eu du changement au cours des dernières années. Les travaux de réhabilitation nous ont donné du double-vitrage, un meilleur chauffage et une rampe d'accès pour handicapés. Je suis bien ici et encore pour longtemps je l'espère. Et puis quand c'est nécessaire, les contacts avec le responsable d'agence et son équipe sont efficaces.



■ **Huguette HUCK**

89 ans résidente à Briey depuis 9 ans

Pour rien au monde je ne changerais d'appartement. J'ai lu la charte d'engagements. C'est bien que mmH dise ce sur quoi ils s'engagent. Il faut aussi que les gens n'oublient pas leurs obligations. Se dire Bonjour, c'est pas obligatoire mais c'est tellement mieux !



■ **Denis POIROT**

Résident depuis l'âge de 14 ans dans le quartier de Champ-le-Bœuf à Maxéville

On est mieux informé depuis quelques années et c'est une bonne chose. Un coup de téléphone à l'agence quand on a besoin, on a la personne qu'il faut. En général, je la connais, c'est pas un centre d'appel avec un inconnu au bout du fil !

La satisfaction progresse...



Avoir des engagements écrits, clairs et transparents, c'est bien. En mesurer leur efficacité, c'est mieux. Depuis 2004, des sondages de satisfaction sont régulièrement réalisés auprès de vous. A chaque fois, des actions sont entreprises quand les résultats le nécessitent. Voici une synthèse des derniers chiffres obtenus aux travers de 4 types d'enquêtes réalisées durant cette année. Un constat : la satisfaction progresse.

■ La propreté des parties communes et des espaces extérieurs

C'est l'une de vos principales préoccupations. Voici les résultats de 3 153 questionnaires retournés sur 11 000 adressés.

61% d'entre vous sont satisfaits de la qualité du nettoyage
20,5% très satisfaits



DANS LE DETAIL...

- 39% insatisfaits pour des prestations réalisées dans les cages d'escaliers
- 54% mettent en cause majoritairement des problèmes de comportement

ACTIONS FAITES OU PREVUES

Nos actions pour améliorer ce pourcentage :

- > identifier les secteurs à problème pour engager rapidement des actions
- > si nécessaire, organiser des rencontres locataires/société de nettoyage
- > réaliser des actions de sensibilisation avec le milieu associatif

> ESPACES EXTERIEURS (parking, voiries, espaces verts)

48% sont satisfaits de la propreté

Cette prestation est principalement réalisée par les communes ou les communautés de communes.

ACTIONS PREVUES

Parce que 58% d'entre vous souhaitent une sensibilisation aux bons gestes et comportement, nous avons prévu :

- > des rencontres avec les communes concernées

■ Ce que disent les nouveaux locataires....

97,2% sont globalement satisfaits



DANS LE DETAIL...

- 96% du professionnalisme et de la disponibilité
- 94% de l'information, c'est-à-dire du traitement de la demande à l'entrée dans le logement
- 93,5% du suivi de la demande de logement

> PROPETE DU LOGEMENT

74,4% sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur emménagement

> DEMANDES D'INTERVENTION DANS LE LOGEMENT

84,8% sont globalement satisfaits du résultat



- Dans 91% des cas, les rendez-vous sont fixés en tenant compte de l'emploi du temps du locataire.
- A 94%, les rendez-vous sont respectés au ¼ d'heure près !

Principaux résultats auprès de 213 locataires contactés par téléphone dans le trimestre qui a suivi leur installation dans leur nouveau logement.

■ Ce que pensent les locataires partis*...

99% sont satisfaits du déroulement de leur état des lieux de sortie

622 locataires ont répondu à ce questionnaire remis lors de l'état des lieux de sortie. Motif principal de départ dans 50% des cas : modification de la situation personnelle (naissance, départ enfants, situation économique et financière fragile...).



DANS LE DETAIL...

- 96% globalement satisfaits de mmH
- 94% de l'accueil réservé tout au long de leur séjour
- 86% du traitement des interventions techniques (délai et qualité)
- Plus des ¾ des locataires ont réalisé la visite conseil et la jugent utile à 98%

*y compris ceux qui ont obtenu une demande d'échange chez mmH.

260 salariés à votre service

L'entreprise meurthe & moselle HABITAT, c'est 60% des salariés, soit près de 160 femmes et hommes, qui travaillent au contact direct des locataires, 7 agences de proximité et 70 millions d'euros injectés chaque année dans l'économie locale pour construire, rénover et assurer la maintenance de 13 400 logements. Des formations sont dispensées au personnel pour professionnaliser le service. La satisfaction que vous exprimez aujourd'hui est leur plus grande récompense.



Photo-souvenir des collaborateurs de meurthe & moselle HABITAT à l'occasion de l'obtention de la certification Qualibail

**PANNE
D'ASCENSEUR**

En cas de panne, ayez le bon réflexe ! pensez à prévenir l'ascensoriste.

N'attendez pas que quelqu'un le fasse à votre place !
OTIS Line : numéro d'appel gratuit 0 800 24 24 07 à partir d'un téléphone fixe.



FUITE D'EAU

Une fuite d'eau chez vous ! La réparation est gratuite.

Plus tôt sera l'intervention, plus faible sera votre dépense d'eau. Parce que vous bénéficiez d'un contrat d'entretien inclus dans vos charges, dès une fuite d'eau repérée, contactez votre prestataire. Société IDEX au 03 82 20 79 83 sauf pour les logements rattachés aux agences de Jarville et Vandœuvre, contactez la société DALKIA au 0 810 100 054



URGENCE

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.



■ Odette TONIOLO

locataire à la résidence Debussy à Briey depuis bientôt 8 ans

Quand j'appelle l'agence pour un problème, ils répondent. Ils sont là dans les 2 à 3 jours. Je ne peux pas me plaindre. Y compris lorsque c'est une entreprise qui intervient.



■ Bernadette CLEMENT

locataire depuis 1978 à Vandœuvre, présidente de la CLCV

La charte d'engagements éclaire les locataires sur les droits de chacun. En tant que responsable d'une association de locataires, je suis tout à fait favorable à ce genre d'initiative.

Panorama des constructions neuves réalisées ces dernières années et à venir

Label HPE*
Résidence Les Saules à Réhon
 26 appartements construits dans un nouveau quartier résidentiel à proximité de la frontière luxembourgeoise (Graffiti Architecture)

Label BBC*
Résidence Roland Favaro à Villerupt
 28 appartements et 8 pavillons à 10 mn de la frontière luxembourgeoise et 15 mn de Longwy (Atelier d'Architecture Christian Zomeno - R2A - OTELIO)

Label HPE*
Résidence Europe à Essey-lès-Nancy
 Idéalement situés en centre-ville, ces 30 appartements sont à l'intersection des avenues de l'Europe et Foch (architecte AUA Lorraine)

Label BBC*
Le Clos du Télégraphe à Giraumont
 15 maisons Basse Consommation réalisées près de Jarny avec panneaux solaires (architecte D. Taille)

Label BBC Habitat & Environnement*
Les Jardins Viridis à Essey lès Nancy
 Emplacement idéal pour ce bel ensemble résidentiel de 40 appartements organisé autour d'un square paysager (cabinet d'architecture Schweitzer & associés)

Label HPE*
Résidences Abimpré à Tomblaine
 19 maisons réalisées au cœur d'un quartier en plein rénovation (architecte : C. Mangin)

Label THPE* **Prix LQE 2012**
Résidences Les Maraîchers à Maxéville
 3 petits immeubles à l'architecture singulière et 41 appartements situés en banlieue nancéenne (Square Architecture)

Label BBC*
Résidence La Roselière à Tomblaine
 Ensemble résidentiel de 50 appartements proche du centre-ville. Nouvelle génération d'habitat social signée mmH (architecte R. Matz)

Label THPE*
Résidences Les Vignes à Villers-lès-Nancy
 Deux petits immeubles totalisant 46 appartements dans un cadre exceptionnel, à deux pas de Nancy et proche d'une coulée verte (architecte Atelier du Rempart)

Label HPE*
Les Jardins Pré Fontenier à Jarville
 12 maisons et 24 appartements sortis de terre dans le cadre de la rénovation urbaine du quartier de La Californie (architectes : B. Tock et M. Placidi)

Label HPE*
Résidence Fonteno Park à Jarville
 52 appartements à proximité de la mairie et inscrits dans le cadre du renouvellement de l'offre lié à la requalification de La Californie (architecte Merat Workshop)

Label BBC THPE*
Les Jardins de Tivoli à Dombasle
 Un ensemble résidentiel en centre-ville. Trois petits immeubles et 23 appartements (cabinet d'architecture : Square Architecture)

Quelques futures réalisations...

Label BBC Habitat & Environnement*
Le Clos de la Chapelle à Laneuveville devant Nancy
 Proche du centre-ville, sur le site Sainte Valdrée, 78 appartements majoritairement en type 3 et 4 (architectes : Jean De Margerie et Le Roy associés)

Label BBC*
Longwy, avenue Raymond Poincaré
 Bel Immeuble de 32 appartements proche de la liaison Longwy Bas - Mont Saint Martin (architecte B2H)

Label BBC*
Résidence Héré à Seichamps
 18 logements et 7 commerces à proximité du centre-ville et de l'agglomération de Nancy (architecte H.Graille)

Label BBC Habitat & Environnement performance*
Résidences Symphonies à Jarville
 A deux pas de Nancy, dans un environnement verdoyant en bordure du canal, 30 appartements et trois petits immeubles (architecte Jean-Marie Gremillet)

*signification des abréviations : Très Haute Performance Énergétique, Haute Performance Énergétique, Bâtiment Basse Consommation

pour consommer 2 à 3 fois moins d'énergie

Des constructions à forte performance énergétique