



FÉVRIER 2024

#116

la lettre

DES RÉSIDENTS-ES DE

mmh
meurthe & moselle HABITAT

h Comme horizon

C'est vous qui le dites !

En septembre 2023, vous avez été 1500⁽¹⁾ à répondre à l'institut chargé de notre nouvelle enquête de satisfaction annuelle. Retour sur ses principaux résultats.

Merci à toutes celles et ceux qui ont pris le temps de répondre à cette enquête, car elle nous donne des pistes d'actions pour répondre toujours mieux à vos attentes. Comparativement à l'enquête de 2021, **la majorité des résultats est en hausse**, notamment ceux concernant la qualité de nos relations pour traiter vos

demandes techniques, administratives et celles liées aux troubles avec votre voisinage. Pour respecter les engagements de notre certification Qualibat et améliorer sans cesse votre satisfaction, Meurthe-et-Moselle Habitat questionnera désormais chaque année un échantillon de locataires.



Toutes les actions déjà mises en place au bénéfice de la satisfaction client apportent des résultats positifs et concrets !

Vanessa Berthold,
chargée de mission qualité
mmh

(1) Enquête téléphonique réalisée par le cabinet Présence auprès d'un échantillon représentatif de 1500 locataires de Meurthe-et-Moselle Habitat.

87%

de locataires satisfaits !

↑ +9 pts⁽²⁾ ↑



(2) Par rapport à la précédente enquête menée en 2021.

76% d'entre vous êtes satisfaits des équipements collectifs (ascenseur, porte hall, interphone...) et des équipements du logement (chaudière, VMC...)

75% d'entre vous êtes satisfaits des résidences, soit **↑ +5%**

80% d'entre vous êtes satisfaits des logements, soit **↓ -1%**

88% d'entre vous êtes satisfaits de l'accueil

85% d'entre vous êtes satisfaits de la facilité à nous joindre

91% d'entre vous êtes satisfaits de la qualité des informations transmises

Cette année, nos équipes travailleront prioritairement à faire progresser le suivi et le délai de traitement de vos réclamations pour lesquels nous obtenons une satisfaction inférieure à 70 %.



Entreprise certifiée Engagement de service Qualibat par AFNOR Certification

68% d'entre vous êtes satisfaits du nettoyage des parties communes soit **↑ +14%**

66% d'entre vous êtes satisfaits de la propreté des espaces extérieurs soit **↑ +12%**

La propreté s'améliore

Grâce à un suivi encore plus régulier de la qualité de l'entretien des différents espaces au travers de plus de 2 000 contrôles de terrain réalisés chaque année, **vosre satisfaction a progressé de plus de 10 points sur la propreté des communs et des espaces extérieurs !**

Des progrès sont encore possibles, si chacun y met du sien pour respecter la propreté de ces espaces entre deux passages des équipes de nettoyage.

La pédagogie, ça marche !

Chaque année, depuis 10 ans, Meurthe-et-Moselle Habitat mène des campagnes de sensibilisation dans certains quartiers sur les bons gestes à avoir vis-à-vis de la gestion des déchets, des encombrants et le respect des parties communes. En 2023, des médiateurs de l'association Réciprocité sont venus trouver les locataires en porte-à-porte.

« Il y a toujours des résultats immédiats et une prise de conscience » explique Elise Mansion, responsable de ces opérations chez mmH, « le vrai challenge c'est de les faire durer ! On doit encore faire mieux tous ensemble ! »



Main dans la main

Le rôle des associations de locataires est de représenter et défendre vos intérêts. Le Plan de concertation locative 2023/2025 sert de cadre à leurs échanges avec mmH. Plusieurs conseils sont organisés dans l'année pour parler ensemble des projets d'amélioration de l'habitat et des travaux, pour échanger sur la gestion des immeubles, l'évolution des loyers... Cette collaboration se concrétise aussi par des visites de sites et la recherche permanente d'une meilleure qualité de service.

Contacts

• **CLCV** 03 83 32 98 62 ou meurthe-et-moselle@clcv.org
• **CGL** 09 75 21 24 66 ou consocgl57@wanadoo.fr



Les membres du conseil de concertation locative, représentants les associations de locataires CGL et CLCV.

Malzéville accueille de nouveaux résidents

Fin 2023, mmH a réalisé un aménagement immobilier au cœur de Malzéville. Avec des appartements à louer à destination des seniors, des appartements à acheter et un bâtiment municipal, il répond à de multiples besoins.

« Cette opération d'aménagement témoigne de tout notre savoir-faire pour satisfaire les besoins actuels des communes et des habitants » se réjouit Patrick Malard, chargé du développement immobilier à mmH. « L'ensemble bénéficie des dernières innovations en matière d'isolation thermique pour des charges maîtrisées. Le cadre de vie est idéal avec tous les services à proximité ».



© Architecte - Cabinet Dynamo associés

Témoignage



Michel Carchon,
83 ans, nouveau locataire d'un T3 tout neuf

« Après 20 ans passés loin de la Lorraine, j'avais envie de retrouver mes racines. Quand Meurthe-et-Moselle Habitat m'a proposé ce logement adapté aux seniors, n'étant pas encore sur place, j'ai demandé à un ami de le visiter pour moi, car sa situation au centre de Malzéville me plaisait bien. Il répond à tous mes critères : des pièces bien conçues, un box de stationnement, une terrasse... J'apprécie aussi les volets électriques dans toutes les pièces, un ascenseur pour remonter les courses et des voisins calmes et sympathiques. Je n'aurais pas pu rêver un logement plus adapté à mes vieux jours pour un loyer aussi raisonnable ! »

Zoom sur

Cette opération d'envergure comprend deux résidences et un édifice public :

- **40 logements** à destination des personnes âgées, dont 10 pour accueillir des locataires accompagnés par l'OHS,
- **17 logements** pour de l'accession sociale à la propriété sécurisée,
- **1 bâtiment communal** avec des espaces périscolaires, des salles d'activités et de réunion pour les associations et la nouvelle salle du conseil municipal,
- un bel **aménagement paysager** pour profiter du Parc de la Douëra.

En bref

Le rendez-vous à ne pas manquer !

C'est la visite annuelle d'entretien de votre chaudière, de vos radiateurs, de votre VMC et de votre robinetterie. L'entreprise chargée de cette visite vous prévient 15 jours avant par une affiche dans votre hall d'entrée et un avis en boîte aux lettres. Inscrivez cette date dans votre agenda pour être présent le jour J. Vous y gagnerez :

- **en économies** de chauffage avec une chaudière bien entretenue et des radiateurs purgés
- **en confort** avec moins de pannes et de problèmes d'humidité
- **en sécurité** côté gaz et fuites d'eau.

Oh punaises !



(petites traces noires sur le linge de lit, boutons liés aux piqûres), signalez le problème très rapidement à votre agence de proximité Meurthe-et-Moselle Habitat. Nous enverrons sans attendre une entreprise spécialisée pour vérifier votre logement.

Aucune augmentation de la présence de ce nuisible n'a été signalée dans nos logements. Mais en cas de suspicion d'infestation



La nouvelle appli « Ma Sécurité »

Téléchargez cette application de la police et de la gendarmerie nationale sur votre smartphone. Vous y trouvez les numéros d'urgence de proximité, les contacts d'aide

aux victimes et un tchat disponible 24h/24 et 7j/7 pour communiquer en direct avec un gendarme ou un policier. Elle vous permet aussi de réaliser des démarches en lien avec votre sécurité : signalement de violences, dépôt de plainte...

SQUARE GRANDJEAN
À MALZÉVILLE

La culture dans les bacs

On jardine, on bricole, on échange des astuces et des recettes au « Petit Jardin du Square Grandjean » sorti de terre au printemps 2023.



En seulement une saison, ce nouveau jardin partagé entre tous les habitants de ce quartier de Malzéville, a su devenir un lieu de rencontres et d'apprentissages. Grâce aux ateliers animés par notre prestataire « Des racines et des liens », les habitants ont préparé des bacs en bois pour cultiver salades, tomates et quantité d'herbes aromatiques, au pied de leurs immeubles. Un espace avec table et bancs permet aussi de se retrouver pour discuter ou

partager un goûter en toute convivialité. Meurthe-et-Moselle Habitat finance ces ateliers pédagogiques, mais c'est bien l'enthousiasme et l'engagement des habitants qui font le succès du lieu. Une nouvelle série d'ateliers est programmée à partir du printemps pour faire pousser de nouvelles idées.

APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE
À FROUARD

Des ateliers ouverts à tous

Comment réduire vos factures d'énergie ? Apprendre à faire des petites réparations dans votre logement ou des produits d'entretien économiques et écologiques...

Autant de thématiques qui ont intéressé plus d'une centaine de participants aux ateliers organisés dans l'appartement pédagogique de Frouard. Soutenu par Meurthe-et-Moselle Habitat et différents partenaires, le lieu est ouvert à tous ceux qui recherchent des astuces pour mieux vivre dans leur logement. « Les participants apprécient ces animations gratuites, ils repartent avec plein de conseils et l'ambiance est très conviviale » explique Jérôme Jamann, qui coordonne ces activités. Au programme des prochains mois : un atelier pour manger sain et pas cher, des rencontres pour se renseigner sur les aides de la Caf, un atelier sur les bons gestes pour éviter les problèmes d'humidité chez soi ou des conseils pour bien utiliser les sites internet de vos fournisseurs d'énergie...

Pour en savoir plus ou s'inscrire
07 56 43 69 94 ou lasuitepedagogique.org

Lettre d'informations des résidents-es de meurthe & moselle HABITAT

Directeur de la publication : Lionel Mahuet, directeur général. Responsable de la rédaction : direction de la qualité et de la communication.
Crédit photo : Nicolas Dhor. Illustrations : mmH / Adobestock. Conception rédaction : Citeasen, Corinne Maix. Impression : Thorax. Tirage : 14 500 exemplaires.
ISSN 1772-9122. Dépôt légal en cours. meurthe & moselle HABITAT, 33, boulevard de la Mothe BP 80610 54010 Nancy cedex, 03 83 17 55 55. meurthe & moselle HABITAT est un Office Public de l'Habitat. SIREN 783 329 774 R.C.S. Nancy

Retrouvez-nous sur www.mmhabitat.fr



Le retour des Trophées du Fair-Play

Partager sa passion pour le foot et les valeurs citoyennes, tel est le pari de ce tournoi de foot organisé avec l'ASNL et 40 partenaires locaux. 5 étapes réuniront un millier de jeunes joueurs sur les terrains de Pont-à-Mousson (20/3), Jarville-la-Malgrange (27/3), Vandœuvre-lès-Nancy (10/4), Joeuf (17/4), Champigneulle (24/4). La finale se déroulera au stade Marcel Picot le 15 mai.



« A fleur de quartier »

Diverses animations et ateliers seront proposés aux habitants du quartier des Mouettes à Champigneulle (29/5) et du quartier Voltaire à Longwy (5/6) pour fleurir leur cadre de vie, s'initier à l'art floral, participer à des ateliers créatifs autour de l'environnement et finir l'après-midi en beauté par un spectacle.



Votre permanence d'urgence
7/7 jours au 03 83 93 33 89

Ce numéro d'appel est à votre disposition toute l'année pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes. Vous pouvez l'utiliser en semaine en dehors des horaires d'ouverture entre 12h00-13h30 et 17h30-8h30, les week-ends et jours fériés.