



**Concertation
avec les locataires**
Un enjeu partagé

Le nouveau plan de concertation locative a été signé en mai 2016 avec les représentants des locataires. Elaboré avec les associations de locataires représentatives au sein de l'organisme, il fixe pour les trois années à venir le cadre de référence de la concertation. Il instaure plusieurs conseils dont l'objectif est de favoriser les relations en encourageant les débats et les échanges. Tous les sujets intéressant la vie des résidents, les conditions d'habitat et le cadre de vie sont débattus.

Comment ça fonctionne?

Les conseils de concertation locative sont composés des représentants de mmH et de représentants des locataires. Ils se réunissent en moyenne 5 fois par an.

En marge des conseils, la collaboration entre mmH et les associations de locataires se traduit par la mise en place de visites de sites dans le cadre de contrôles de qualité et par la conduite d'opération conjointe de sensibilisation et d'information aux habitants en matière de cadre de vie, notamment.

4 conseils de concertation locative

- Un, appelé *CCL Patrimoine*, couvrant la totalité du patrimoine de mmH
- Trois, appelés *CCL Territoire*, dont les périmètres sont organisés selon l'implantation du parc immobilier ; le Grand Nancy, le bassin de Pompey-Val de Lorraine et Longwy-Briey





Gabriel CONTARINI
CGL, administrateur à mmH

« Avec la crise, les problèmes sont grandissants. On travaille avec mmH et les agences de proximité pour trouver des solutions aux familles en difficultés ».



Sylvie GRUY
Vice-présidente de la CLCV,
responsable Habitat Social

« La concertation locative est un droit gagné par les associations de locataires. Il serait dommage de ne pas s'en servir ! ».



Michel HISLEN
Association des Locataires Indépendants,
administrateur à mmH

« L'association est gérée par des bénévoles et agit sur le département. Les locataires s'adressent à nous pour être conseillé. Nous intervenons auprès des bailleurs si c'est justifié ».





Lionel MAHUET
Directeur Général
meurthe & moselle HABITAT

« La concertation locative est au cœur des pratiques de mmH. Engagés dans de nombreux projets de rénovation urbaine et dans la mise en œuvre des objectifs de la politique de la ville, nous souhaitons faire progresser le dialogue et la participation des habitants. C'est aussi une pratique au quotidien qui a montré ses vertus en terme de qualité de la relation et d'efficacité pour le service rendu à la clientèle ».

Comment les demandes des locataires sont traitées ?

Chaque demande formulée par écrit ou verbalement auprès de nos services fait l'objet systématiquement d'une traçabilité informatique. On est ainsi en mesure de connaître avec la plus grande précision le cheminement d'une demande : quand et la manière avec laquelle elle a été solutionnée !

Les signataires du Plan de Concertation Locative 2016



Pour mmH :
Lionel MAHUET, Directeur Général



Pour l'Association des Locataires Indépendants :
Gérard RUPPERT, Président
Michel HISLEN, administrateur à mmH



Pour la CGL :
Jean-Paul PHILIPON, Vice-président
Gabriel CONTARINI, administrateur



Pour la CLCV :
Sylvie GRUY, Vice-présidente
Viviane SUSSET, administratrice à mmH
Joseph JAGER, administrateur à mmH

Les représentants des locataires sont élus tous les 4 ans.
Le plan est consultable sur notre site internet www.mmhabitat.fr



Ca sert à quoi ?

L'Association des Locataires Indépendants, la CGL et la CLCV sont les organisations représentatives élues par les locataires de mmH. Ils siègent au conseil d'administration. Véritable levier de la qualité de service, la concertation doit permettre de mieux prendre en compte les problèmes de terrain. Les associations travaillent avec les représentants de mmH pour développer une dynamique de projets au service des habitants. Pour permettre aux associations d'exercer leurs rôles au sein des conseils, mmH attribue un budget annuel de fonctionnement de 1,30€ par logement.

Quels sont les sujets abordés ?

Chaque conseil se déroule autour de thèmes choisis conjointement. Ils concernent la gestion des immeubles, les projets d'amélioration et de travaux, les conditions d'habitat et le cadre de vie des locataires. Les associations peuvent également conclure des accords collectifs.

Sujets abordés récemment dans les derniers conseils

- loyers, charges et régularisation
- qualité de service
- tranquillité résidentielle
- attributions des logements
- travaux de maintenance, d'entretien et de réhabilitation des logements
- logements accessibles aux personnes âgées et handicapées

...



Votre satisfaction
est notre priorité

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIBAIL

REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Maintenir l'exigence de la qualité

mmH a été en 2012 le premier organisme d'habitat social lorrain à répondre aux exigences de la certification Qualibail.

Valable pour une durée de 3 ans, le sérieux de mmH a été à nouveau récompensé en 2015 par un organisme indépendant et reconnu. Ces résultats sont le fruit des efforts des équipes qui se mobilisent au quotidien, et des entreprises et collectivités pour trouver des solutions adaptées aux attentes des locataires.

Pour garantir davantage de confort et de services

Une charte de 13 engagements clairs et concrets a été conçue pour offrir une qualité de service garantie en matière de confort, sécurité, accueil, conseil et information.

Ce document est disponible dans chacune des 8 agences de mmH ou sur le site www.mmhabitat.fr



90% des locataires satisfaits de mmH

Une satisfaction supérieure à la moyenne des organismes Hlm

Extrait d'une enquête réalisée par un prestataire indépendant et obtenu en 2014 auprès de 1 261 résidents de mmH