

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

Ce que disent les locataires de mmH

1^{er} organisme lorrain à avoir été certifié Qualibail en 2012, le sérieux de mmH pour offrir une qualité de service 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 à vos côtés, des entreprises et des collectivités pour trouver des solutions adaptées à vos attentes.



La charte est disponible
dans votre agence et sur
le site internet
www.mmhabitat.fr

mmH s'engage au quotidien auprès
de vous au travers de 13 engagements
clairs et concrets en matière de confort,
sécurité, accueil, conseil et information.



Véritable baromètre du service qui vous est rendu, des enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement. Elles nous permettent de recueillir vos avis pour nous améliorer. Les résultats 2015 sont plutôt encourageants.

Les principaux enseignements

Les nouveaux locataires sont globalement satisfaits à 94%. Dans le détail, 90% le sont pour le professionnalisme et la disponibilité, 89% pour le suivi de leur demande de logement, 95% pour l'information fournie lors de la visite du logement et au moment l'état des lieux d'entrée.

Plus des ¾ des locataires ont quitté leur logement après une visite conseil. Ils la jugent utile à 99%. Ils sont satisfaits du fonctionnement des équipements du logement à 94%, de la clarté des informations fournies lors de cette visite et de l'état des lieux de sortie (100%). A 92%, ils sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé tout au long de leur séjour.

Les actions menées

Le traitement des réclamations

72% des locataires ayant pris possession de leur logement en 2015 sont satisfaits du résultat et de la rapidité de traitement de leur demande d'intervention technique. Nous avons traité environ 9000 réclamations pour des problèmes techniques : 97% ont été prises en compte dans les délais selon la nature du problème. Les travaux confiés aux entreprises ont été respectés à 70% dans les délais. Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que toute réclamation ne peut malheureusement pas être traitée avec la même urgence. Par ailleurs, sur les 800 réclamations écrites (qu'il s'agisse de dysfonctionnements techniques, de voisinage, de charges...) 98% font l'objet d'une réponse écrite dans les 8 jours.

suite de l'article au dos...



Nouveaux horaires des agences de proximité
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



Sensibiliser



Plus de 30 manifestations ont été organisées en 2015 pour sensibiliser le plus grand nombre à la propreté et au respect du cadre de vie. Des actions sportives, pédagogiques et ludiques ont aussi été menées pour toucher les jeunes comme les Trophées du Fair-play. Nous avons également mis en place des actions de fleurissement avec les habitants et organisés des chantiers avec les jeunes (restauration du mobilier urbain, fabrication de bacs à fleurs, remise en peinture de cages d'escalier...).

Vous avez désormais la possibilité de retrouver les coordonnées des services et prestataires de mmH à votre disposition via un smartphone en consultant la version mobile du site internet www.mmhabitat.fr

Permanence d'urgence

A 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 12h00-13h30 et 17h30-8h30 du matin, les week-ends et pendant les jours fériés.

La suite des actions menées

La propreté du logement lors de l'emménagement

72% le disent satisfaisant. Nous vous fournissons systématiquement un nouveau cylindre de la porte d'entrée, nous posons des économiseurs d'eau sur les robinets de la salle de bain, nous effectuons une désinfection des sanitaires et vous offrons un abattant neuf. Enfin, des ampoules basse consommation sont posées sur l'ensemble des points lumineux.

La propreté des parties communes

En 2014, vous jugiez la propreté des parties communes satisfaisante à 72%, celle des halls à 73% et des cages d'escalier à 64%. A noter que plus de la moitié d'entre vous estime que le nettoyage réalisé n'est pas respecté. Nous le confirmons. C'est bien la plus grande difficulté que nous rencontrons au quotidien et plus particulièrement sur les grands ensembles : cette année encore, 62% seulement sont satisfaits de la propreté des halls et 54% des cages d'escaliers. Pourtant, nous nous attachons régulièrement à réaliser des contrôles sur le terrain afin de vérifier la qualité du travail : 89% sont conformes à nos attentes.

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 (adepablo@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)



2 appartements, T3 (58m²) à 48 500 € et T4 (68m²) à 63 800 € dans copropriété de 30 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 970 € (T3) et 1180 € (T4).
CLASSE ENERGIE E



2 pavillons, l'un de type 4 de 100m² à 99 000 € et le second T5 de 110m², 126 500 €. CLASSE ENERGIE E



Appartement T1bis de 33m² dans copropriété de 30 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 900 €. CLASSE ENERGIE E



T3 de 58m² dans copropriété de 26 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 970 €. CLASSE ENERGIE E



2 appartements, T2 (50m²) à 45 800 € et T4 (84m²) à 74 800 € dans copropriété de 18 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1812 € (T2) et 2238 € (T4) eau et chauffage compris. CLASSE ENERGIE C



2 pavillons à vendre : T4 de 78m² à 68 750 € et T5 de 93 m² à 81 400 €. CLASSE ENERGIE E

Maisons et appartements proposés en partenariat avec



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 : Atelier Lorrain. 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

