

> 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 l'année  
2012

C'est vous qui le dites !

92%  
d'entre  
vous sont  
satisfaits de  
la qualité de  
l'accueil et  
des relations  
avec mmH

\*Extrait d'un sondage réalisé en 2010  
auprès de 1260 résidents

## La qualité à mmH

Depuis plusieurs années, meurthe & moselle HABITAT a engagé une démarche d'amélioration de la Qualité de service. Cette volonté est un des axes majeurs de l'entreprise qui mobilise l'ensemble de ses équipes. L'engagement de la Direction et le professionnalisme des salariés permettent d'afficher un taux de satisfaction globale de 88% et 87% d'entre vous\* nous recommanderaient. Dans ce contexte, mmH souhaite poursuivre la dynamique engagée : en renforçant l'efficacité de son intervention et en améliorant votre satisfaction en matière de gestion des réclamations et de propreté des parties communes.



Une de nos équipes de terrain qui œuvre pour la qualité du service dans le quartier Champ le Bœuf à Laxou-Maxéville : Rodolphe Marchal et Jimmy Cadet-Marthe, gardiens, Philippe Morel, chargé de secteur et Elise Mansion, responsable d'agence.

Pour mmH, la qualité c'est :

- Vous offrir des lieux d'habitats attractifs et paisibles à vivre
- Renforcer la relation, la proximité avec vous
- Vous garantir des pratiques claires et transparentes

### 2012 : cap sur la certification Qualibail

Pour garantir ses objectifs et après avoir mis en place en 2009 une charte de 6 engagements, mmH souhaite aller encore plus loin : obtenir en 2012 une certification portant sur 13 engagements de service. Ils répondront ainsi encore mieux à vos préoccupations qui s'articulent principalement autour de la propreté des parties communes, le traitement de vos demandes, les troubles de voisinage, la maîtrise des charges.



## 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

*J'aime mon métier  
et j'aime quand il est  
apprécié !*



Mariana RODRIGUEZ  
gardienne à Blainville-sur-l'Eau

*C'est un métier de  
contact. C'est aussi  
physique.*



Charlene LOUIS  
gardienne à Longwy

*Le nettoyage, je le fais  
pour les locataires et ils  
m'en sont reconnaissants.*

*Ca arrive parfois que  
certains ne le respectent  
pas suffisamment, mais  
faut pas généraliser*



Laoucine AOUDID  
gardien à Longwy

*Ca fait plus de trente ans  
que je fais ce métier. Je  
suis perfectionniste et les  
locataires me le rendent  
bien ! Ils respectent la  
qualité de mon travail.*



Christine DOMAINE  
agent de propreté à Maxéville

L'interphone de votre immeuble ou votre chaudière est en panne,  
le volet qui fonctionne mal, vous rencontrez des problèmes de voisinage...

## Comment est prise en charge votre demande ?

■ Dans un premier temps : **CONTACTEZ** votre chargé de secteur par téléphone. Vous pouvez aussi prendre rendez-vous à votre agence, envoyer un courrier ou un courriel via le site internet de mmH.

■ Ensuite, **VOTRE DEMANDE SERA SYSTEMATIQUEMENT PRISE EN COMPTE** et enregistrée informatiquement. Il y a donc traçabilité et preuve de sa bonne réception\*.

■ **LES DEMANDES SONT TRAITÉES PAR ORDRE DE PRIORITE.** Une action est engagée :

- Dans la journée si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause (ascenseur en panne...)
  - Sous 3 jours si un dysfonctionnement technique peut porter atteinte à votre confort quotidien (fuite importante par exemple)
  - Sous 10 jours pour toutes les autres demandes
- Dans 95% des cas, ces délais sont respectés.

■ **LES RENDEZ-VOUS SONT FIXES EN TENANT COMPTE DE VOS DISPONIBILITES**

- Si les travaux incombent à mmH, un agent ou une entreprise se déplace pour diagnostiquer la cause et entreprendre au plus vite les réparations nécessaires.
- Si les réparations sont de votre responsabilité, nos agents sauront vous conseiller.

### COORDONNEES DES SERVICES ET DES PRESTATAIRES A VOTRE DISPOSITION

Retrouvez-les en agence ou sur le site [www.mmhabitat.fr](http://www.mmhabitat.fr) dans la rubrique « espace locataire » et « Services mmH & prestataires à votre disposition ».

\* Conformément à l'article 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez accéder à tout moment aux informations vous concernant et les rectifier auprès du service qui a enregistré votre demande.



Vanessa BERTHOLD  
En charge de la Qualité

*Nous misons sur un suivi  
rigoureux de chaque  
demande pour s'assurer du  
respect de nos engagements.*

## Pour vivre en bon voisinage

Vivre ensemble nécessite de la tolérance et implique de supporter les petites gênes ponctuelles de la vie courante. Il appartient à chacun de respecter ses obligations... et les autres ! En cas de désagrément, la meilleure des solutions reste le dialogue. Si mmH n'a pas d'autorité de police, nous encourageons la discussion et pouvons participer à la médiation par le biais de nos médiateurs.

## Comment est organisé le nettoyage des parties communes ?

### ■ L'INFORMATION

Des affiches vous renseignent dans votre immeuble sur qui fait quoi et quand. Le nettoyage est effectué dans la majeure partie des cas du hall d'entrée et son accès, jusqu'au dernier étage. En général, le hall est nettoyé quotidiennement et la montée d'escaliers une fois par semaine.

### ■ LE CONTRÔLE

Des contrôles sont faits régulièrement, y compris avec des représentants d'associations de locataires. En cas d'anomalies, contactez votre chargé de secteur.

### ■ LE RESPECT DES LIEUX

*Il est parfois reproché que le nettoyage n'est « pas bien fait ».*

Effectivement, il arrive que des locataires nous appellent ou nous écrivent pour nous signaler que l'endroit est souillé parfois moins d'une heure après le nettoyage. Ne pouvant augmenter la fréquence des nettoyages pour ne pas augmenter vos charges, des actions de prévention sont menées, notamment au travers de chartes de bons voisinage ou de chantiers-jeunes. Pour autant, le respect des lieux reste l'affaire de tous !



Christophe JAGELE,  
responsable de la cellule  
Environnement & Cadre  
de vie à mmH,

organise le nettoyage avec l'appui d'une quarantaine de salariés constitué de gardiens et d'agents d'entretien. S'ajoutent également des personnels d'une entreprise sous contrat, d'une régie de quartier et d'une association de réinsertion.



### 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.

# 58% des Français ont une bonne image des hlm



Une nouvelle génération d'habitat réalisé par mmH : résidences Les Saules à Réhon dans le pays Haut

La France compte 4 millions de logements sociaux. Un récent sondage\* révèle que 58% des Français ont une bonne image des Hlm. Ce score monte à 75% pour ceux qui les habitent.

74% des personnes interrogées estiment que les Français ont une mauvaise image des Hlm ! Cette vision est nourrie par des clichés vieillissants comme celui des tours et des barres. En même temps, les Français reconnaissent très majoritairement que les Hlm sont des lieux de vie comme les autres et qu'ils ont beaucoup évolué sur le plan architectural. Près de 60% contestent l'affirmation selon laquelle les Hlm seraient des ghettos. 92% des Français estiment que le logement social est indispensable et 80% qu'il n'y en a pas assez.

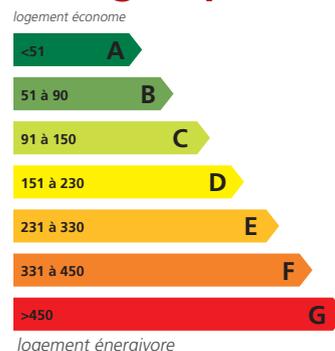
## A meurthe & moselle HABITAT, nous nous employons depuis plusieurs années à :

- améliorer le confort des immeubles, leur accessibilité, leur entretien et leur cadre de vie (16 millions d'euros engagés en moyenne par an)
- construire de nouvelles résidences labellisées (200 logements par an), respectueuses de l'environnement, alliant confort, performances techniques, esthétiques et maîtrise des charges
- réaliser des travaux pour améliorer la performance énergétique des logements (voir article ci-dessous)
- mobiliser les services de proximité autour de la qualité
- participer au développement de l'économie locale en y injectant près de 73 millions d'euros.

\*Enquête réalisée pour le compte de l'Union Sociale pour l'Habitat (800 organismes hlm) par l'institut TNS Sofres, par téléphone du 5 au 14 avril 2011 auprès d'un échantillon national de 1 000 personnes représentatif de l'ensemble de la population française âgée de 18 ans et plus et d'un sur-échantillon de 200 locataires Hlm.

## Economies d'énergie et performance énergétique

70% des logements de mmH ont un classement énergétique satisfaisant. C'est ce qui ressort d'un diagnostic réalisé en 2010. Ils sont classés entre A et D. Dès cette année, meurthe & moselle HABITAT a entrepris des travaux d'amélioration de la performance énergétique de 405 logements les plus énergivores à Jœuf, Longlerville, Malzéville, Pont-à-Mousson, Pompey, Saulxures-lès-Nancy, Varangéville et Villerupt. Les objectifs sont de réduire de 25 % la facture énergétique de 4000 logements et 32% l'émission de gaz à effet de serre.



Longlerville, 5 rue du 11 novembre 1918

Opération cofinancée sur 9 sites par meurthe & moselle HABITAT et l'Union Européenne avec le soutien du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER).



## Des conseils pour économiser, améliorer votre confort et préserver l'environnement

Disponible en agences ou sur [mmhabitat.fr](http://mmhabitat.fr)

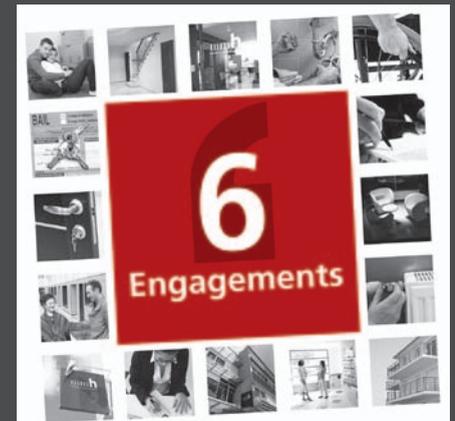


## Les Français attendent beaucoup du logement social

Dans ce sondage national, quatre axes ont été jugés prioritaires par plus de 60% des répondants :

- La réduction de la consommation énergétique des logements pour diminuer les charges
- La construction de plus de Hlm
- La rénovation des logements existants
- Le fait de rendre plus claires les conditions d'attribution des Hlm

## 3 chartes pour des pratiques claires et transparentes



■ mmH a instauré très tôt des pratiques claires et transparentes en mettant en place dès 2009 une charte d'engagements pour garantir un bon niveau de services rendus.

■ En 2010, une seconde charte, dite de confiance, a été établie avec les prestataires (chauffagiste, ascensoriste, société de nettoyage...). Ils s'engagent sur la fiabilité des prises de rendez-vous, des délais d'interventions, le suivi, le contrôle et la qualité des prestations.

■ La même année, les conditions d'attribution des logements à meurthe & moselle HABITAT étaient clarifiées par écrit à travers une troisième charte.

# Maisons & appartements à vendre

Offres exclusivement réservées aux locataires de meurthe & moselle HABITAT

## Appartements

**Jarny** secteur Droitaumont, résidence Le Coin du Bois, T1bis de 35m<sup>2</sup>, 35 000 €, CLASSE ENERGIE F et T2 d'environ 46 m<sup>2</sup>, 48 000 €, CLASSE ENERGIE F

**Baccarat** centre, rue de Glonville, résidence Lilas, appartements T4 à 46 000 €, CLASSE ENERGIE F, T3 à 40 000 €, CLASSE ENERGIE E, T2 en RDC à 33 000 €, CLASSE ENERGIE G

**Damelevières** résidence Georges de la Tour, dans petite résidence, proche commodités, appartements T3, 47 300 €, CLASSE ENERGIE E

**Pont à Mousson** avenue de l'Europe, proche commerces et autoroute, résidence les Pervenches, appartements T1bis en RDC, 30 800 €, CLASSE ENERGIE G, T2, 52 m<sup>2</sup> 38 500 €, CLASSE ENERGIE G, T4, 59 400 €, CLASSE ENERGIE en cours d'établissement, T5, 100m<sup>2</sup>, 77 000 €, CLASSE ENERGIE D

**Tomblaine**, chauffage individuel gaz, en T2, 34 500 € et T5, 66 750 €, CLASSE ENERGIE D

**Champigneulle**s résidence Champlain, rue de Lorient, T2, chauffage individuel gaz, 42 500 € CLASSE ENERGIE E



Jarny



Champigneulle

## Maisons et pavillons

**Gerbéville** allée du Xaintois/Vermois, pavillons T4, 92m<sup>2</sup>, avec garage et jardin, 84 700 €, CLASSE ENERGIE F

**Thiaucourt-Régniéville** proche Pont à Mousson, 15, rue Carnot, immeuble composé actuellement de 2 maisons avec entrées indépendantes (90 et 117m<sup>2</sup>), à rénover complètement, 137 000 €, CLASSE ENERGIE E

**Tucquegnieux** rue de Varsovie, maison dans cité minière, T3 (SH 84m<sup>2</sup>), sur parcelle de 187 m<sup>2</sup>, petits travaux à prévoir, 69 000 €, CLASSE ENERGIE F

**Gibeauveix** rue du Timois, pavillon T4 (80m<sup>2</sup>) avec garage et grand jardin, 100 000 €, CLASSE ENERGIE E

**Colombey les Belles** Clos d'Aleine, proche axes autoroutiers, pavillon T6, 107m<sup>2</sup>, avec garage et jardin, 93 500 €, CLASSE ENERGIE E

**Gye** pavillon ossature bois avec garage et jardin T5, 101m<sup>2</sup>, 106 000 €, CLASSE ENERGIE E

Pour tout renseignement, contactez :

Alfred de PABLO chargé de mission vente 03 83 17 56 67 [adepablo@mmhabitat.fr](mailto:adepablo@mmhabitat.fr)

Hélène L'HOTE assistante de gestion mmH Syndic 03 83 17 56 68 [hlhote@mmhabitat.fr](mailto:hlhote@mmhabitat.fr)

Agence commerciale du Grand Nancy 16 rue de Serre NANCY (près de la gare)



## Devenez propriétaire d'une résidence Les Villas du Canal

7 maisons individuelles avec jardin et place de stationnement privative, à Très Haute Performance Energétique, rue Laflize à Nancy, en accession sociale à la propriété encore disponible à partir de 215 000 € aux portes de la Pépinière (TVA à 5.5 % sous conditions). Pour tout renseignement, veuillez contacter la Société Coopérative HLM au 03 83 36 42 20.

## Quelques dernières réalisations de mmH



cabinet d'architecture Square Architecture

Résidences Les Maraîchers à Maxéville,  
limitrophe de Nancy.  
Certifiées Très Haute Performance  
Energétique



cabinet d'architecture AUA LORRAINE

Résidence Europe  
située en cœur de ville  
à Essey-lès-Nancy.  
Construction certifiée Haute  
Performance Energétique



cabinet d'architecture Square Architecture

Les Jardins de Tivoli, en centre-ville à Dombasle. Ensemble résidentiel  
labellisé Basse Consommation et Très Haute performance Energétique



+ d'infos > [www.mmhabitat.fr](http://www.mmhabitat.fr)

lettre d'informations des résidents de meurthe & moselle HABITAT Directeur de la publication : Jean-Paul CRUCIANI, directeur général. Responsable de la rédaction : Fabrice GARLAND. Illustrations : mmH. Impression : LNI - Tirage : 14500 exemplaires. ISSN 1772-9122. Dépôt légal n°1593 mmH 33, boulevard de la Mothe BP 80 610 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.

Impression sur papier PEFC / 10-31-1260 par des ateliers certifiés PEFC / 1-013

