

> la lettre des résidents de meurthe & moselle HABITAT

## Enquête de satisfaction

# Merci

Plus de 90% d'entre vous sont satisfaits des services apportés par mmH. C'est l'un des principaux résultats d'une enquête\* réalisée auprès de 1261 locataires. Une satisfaction en hausse qui nous réjouit et qui reflète les effets positifs des actions menées durant ces dernières années.

Tous les trois ans depuis 2004, nous interrogeons un échantillon représentatif de notre clientèle pour mesurer sa satisfaction et connaître ses principales attentes. Voici quelques résultats qui permettent d'apprécier les évolutions et apporter les améliorations nécessaires. Merci pour votre confiance.



### Le chiffre : 90,5% sont satisfaits de mmH

Un résultat en progression : 87,5% en 2010  
Les locataires mécontents diminuent et ceux très satisfaits augmentent. Votre satisfaction est supérieure à la moyenne des organismes Hlm lorrains.



### jugent le fonctionnement des équipements collectifs satisfaisants

Interphone, éclairage, ascenseurs, boîtes aux lettres...  
Vous étiez 86% en 2010.



### apprécient le niveau d'information et de communication fournis

Vous étiez 84% en 2010.



### d'entre vous sont satisfaits des relations avec mmH en termes de qualité d'accueil.

Vous appréciez davantage la qualité d'écoute et de conseil des gardiens.

Si ces résultats nous encouragent dans nos efforts, vous exprimez des attentes dans certains domaines : la propreté, le cadre de vie et le suivi des interventions techniques. Découvrez au dos de cette feuille les résultats et les actions envisagées.

\*Enquête téléphonique réalisée du 14 au 25 avril 2014 par un prestataire indépendant, la société Praxis, auprès d'un échantillon représentatif de 1261 locataires

Les femmes et les hommes de mmH s'engagent au quotidien auprès de vous au travers de 13 engagements clairs et concrets en matière de confort, sécurité, accueil, conseil et information



La charte d'engagements est disponible dans votre agence et sur le site internet [www.mmhabitat.fr](http://www.mmhabitat.fr)

Votre satisfaction est notre priorité



[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

## Vos 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





### Opérations Propreté en 2015

Elles seront organisées avec les habitants et les associations dans des grands quartiers d'habitat gérés par mmH et ce, dans le cadre de l'opération Défis Propreté initiée depuis 2 ans. Objectifs : sensibiliser le plus grand nombre au respect du cadre de vie, des personnels de mmH et des sociétés qui s'y emploient au quotidien.



Depuis le printemps 2014, 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 de mmH.

Dans un avenir proche, le téléphone mobile sera utilisé comme un outil complémentaire d'informations personnalisées (confirmation de rendez-vous...).

### 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 12h30-13h30 et 17h30-8h, les week-ends et pendant les jours fériés.

Maisons & appartements proposés en partenariat avec

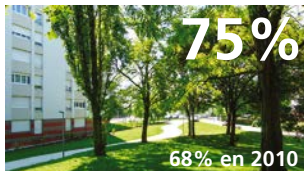


Retrouvez également des offres d'accèsion à la propriété à travers des programmes immobiliers neufs en consultant le site [www.le-nid.fr](http://www.le-nid.fr), partenaire de mmH



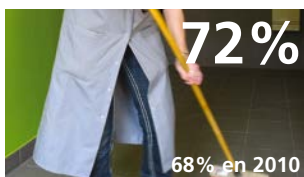
## 'Vous nous demandez de progresser en matière de propreté et de suivi des interventions techniques'

Bien que des actions soient régulièrement engagées et que vous jugez les résultats en progression, la propreté et le traitement de vos demandes d'interventions techniques figurent parmi vos principales préoccupations.



d'entre vous sont satisfaits de la propreté des espaces extérieurs

(stationnement, espaces verts, trottoirs, voiries...). Cependant, il vous faut savoir que la plupart des entretiens liés aux espaces extérieurs est du ressort des collectivités. Nous continuons à veiller au respect des engagements de chacun.



estiment que l'entretien des parties communes est satisfaisant

Vous constatez une nette amélioration de la propreté dans votre hall d'entrée. D'une manière générale, 68% d'entre vous pointent du doigt l'incivilité de certains. Nous restons vigilants sur la propreté des locaux à poubelles, caves, sous-sols et cages d'escaliers.



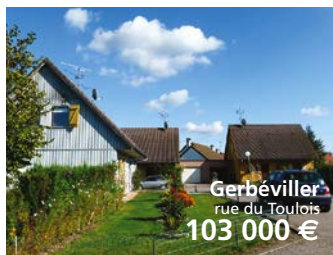
jugent bon le traitement des interventions techniques, de sa prise en compte jusqu'à sa résolution

En 2015, nous poursuivrons nos efforts pour améliorer le suivi et le délai de traitement de vos demandes.

## Maison & 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](mailto:adepablo@mmhabitat.fr)), Mélanie COLSON au 03 83 17 56 81 ([mcolson@mmhabitat.fr](mailto:mcolson@mmhabitat.fr)) ou en vous rendant à l'agence commerciale du Grand Nancy, 16 rue de Serre à Nancy (près de la gare)



Ce pavillon T4 à ossature bois de 101 m<sup>2</sup> avec jardin et garage, CLASSE ENERGIE E. Egalement un pavillon T4 de 92 m<sup>2</sup> avec garage, cave et jardin pour 84 700 €, CLASSE ENERGIE F



Résidence Le coin du Bois, T1bis de 35m<sup>2</sup> dans copropriété de 47 lots, charges de copropriété annuelles estimées à 1 067 €, CLASSE ENERGIE F



Résidence Pablo Neruda, T3 de 63m<sup>2</sup> dans copropriété de 20 lots, isolation double vitrage, charges de copropriété annuelles estimées à 1 080 €, CLASSE ENERGIE D



Dans copropriété de 20 lots, T1 au 4<sup>ème</sup> étage, charges annuelles de copropriété estimées à 540 €, CLASSE ENERGIE D  
Appartement T4 à 56 250 €, charges annuelles de copropriété estimées à 965 €, CLASSE ENERGIE D



T4 de 82 m<sup>2</sup> dans copropriété de 27 lots, charges de copropriété annuelles 2274 €, chauffage et eau chaude compris, CLASSE ENERGIE D



Résidence Les Lilas, T3 dans copropriété de 16 lots, charges de copropriété annuelles estimées à 794 €, CLASSE ENERGIE E

Bientôt disponible

Et aussi : **PONT A MOUSSON**, avenue Edmond Michelet, résidence Fabert, 45 800 € le T2 de 50 m<sup>2</sup> dans copropriété de 18 lots, charges de copropriété annuelles estimées à 1 812 € chauffage et eau chaude compris, CLASSE ENERGIE C / avenue de l'Europe, résidence Les Pervenches, 77 000 € le T5 dans copropriété de 30 lots, proche commerces, charges de copropriété annuelles 1924 €, CLASSE ENERGIE E / **MAXEVILLE**, rue du Terroin, 52 000 € le T3 de 66 m<sup>2</sup> dans copropriété de 20 lots, charges annuelles de copropriété de 807 €, CLASSE ENERGIE D / **JARVILLE**, rue Charles Gounod, 72 000 € le T5 de 88 m<sup>2</sup> disponible en fin d'année, dans copropriété de 30 lots, charges de copropriété annuelles estimées à 1 920 €, CLASSE ENERGIE D

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 : meurthe & moselle HABITAT. Impression : La Nancéienne d'Impression. Tirage : 16 000 exemplaires. ISSN 1772-9122. Dépôt légal n°11593 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

