

meurthe & moselle HABITAT

s'engage pour être encore plus proche de vous



La charte Qualité mmH

6

Engagements
clairs & transparents
certifiés



Parce que vous satisfaire est notre priorité !

Nos 6 engagements de service

Pour prendre en compte votre quotidien
depuis la demande de logement jusqu'à votre départ.



ACCUEIL & ACCOMPAGNEMENT

1. Nous vous **orientons** à chaque étape de votre demande de logement

CONFORT & SECURITE

2. Nous **facilitons** votre emménagement et **agissons** pour votre confort et votre sécurité

INFORMATION & PROXIMITE

3. Nous **assurons** le bon déroulement de votre location

REACTIVITE

4. Nous **traitons** vos demandes d'interventions techniques

SATISFACTION

5. Nous vous **informons** et nous **évaluons** les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

EVOLUTION

6. Nous vous **accompagnons** dans votre parcours résidentiel

90% des locataires sont satisfaits des services apportés par mmH.

Ce résultat encourageant est le fruit des efforts de nos équipes qui se mobilisent au quotidien aux côtés des entreprises prestataires.

C'est aussi la conséquence d'un engagement volontaire depuis plusieurs années pour vous offrir la garantie concrète d'un service de qualité et certifié.

La certification Qualibail engage mmH par écrit sur 6 points, clairement et en toute transparence.

Nous vous invitons à parcourir ce qui constitue votre garantie en terme de confort et de sécurité dans votre logement.

Ces engagements sont vérifiés chaque année.

Merci de votre confiance.



Engagement 1

ACCUEIL & ACCOMPAGNEMENT

Nous vous **orientons** à chaque étape de votre demande de logement

- Nos conseillers vous orientent et répondent à vos questions lors de vos démarches de recherche de logement. Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements dans tous nos lieux d'accueil ainsi que sur notre site internet sur lequel figure à votre disposition la liste de nos résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location.
- Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, nous en accusons réception dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée.
- Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, nous vous proposons un entretien découverte afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de préciser vos souhaits.
- Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision. Celle-ci sera motivée en cas de refus.
- A la signature du bail, nous vous proposons d'instruire votre dossier de demande d'aide personnalisée au logement (APL) et de l'adresser à la CAF.

Engagement 2

CONFORT & SÉCURITÉ

Nous **facilitons** votre emménagement et **agissons** pour votre confort et votre sécurité

- Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.
- Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et le Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel qualifié.

- Nous avons changé le cylindre de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attenant.
- Tous les points lumineux des pièces de vie et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation, à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.
- Des équipements hydro-économiques (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limiteur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

Engagement 3

INFORMATION & PROXIMITÉ

Nous **assurons** le bon déroulement de votre location

- Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.
- Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide...
- Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite fait l'objet d'éléments de réponse ou d'une réponse définitive (mail, courrier, téléphone) dans les 8 jours. Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées.
- Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.



Engagement 4
REACTIVITÉ

Nous traitons vos demandes d'interventions techniques

- Pour vos demandes d'interventions techniques reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :
 - sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
 - sous 3 jours en cas d'anomalies graves
 - sous 10 jours pour les anomalies courantes,Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.
- Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos demandes d'intervention techniques sont convenus avec vous. Ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure) et vous êtes prévenu en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.
- Nous vous communiquons le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :
 - les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
 - les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

Engagement 5
SATISFACTION

Nous vous **informons** et nous **évaluons** les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

- Les entreprises qui interviennent dans le cadre de travaux d'entretien courant ou de maintenance des équipements de votre logement ou de votre résidence sont évaluées annuellement.

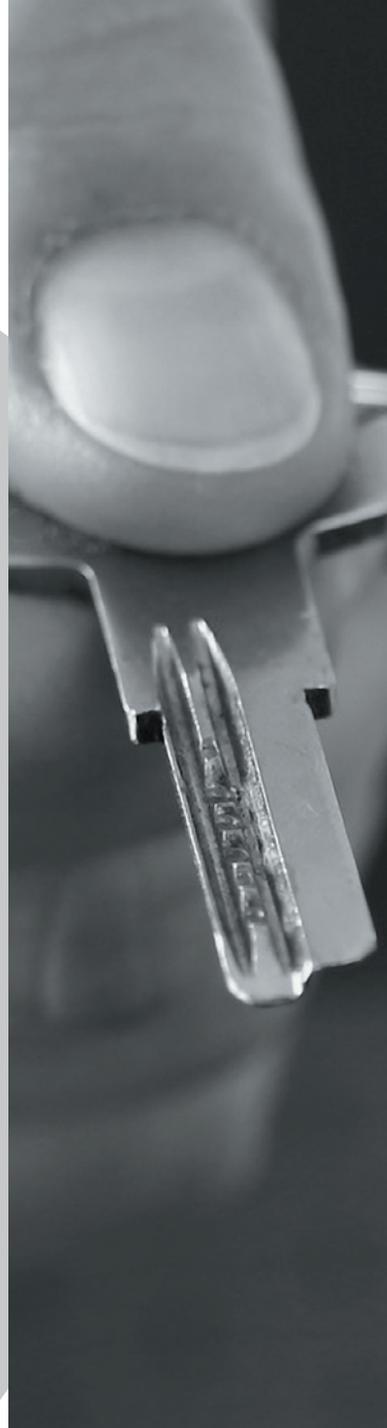
- Les personnels des entreprises qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...
- Les personnels des entreprises laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence.
- Nous affichons :
 - le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
 - les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées.
- Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles -hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles- bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique.
- Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés dans votre résidence, nous vous en informons au plus tard 8 jours avant leur démarrage.

Engagement 6

ÉVOLUTION

Nous vous **accompagnons**
dans votre parcours résidentiel

- Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite de votre part, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement
- Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.
- Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession.
Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.



Parce que
vous satisfaire
est notre priorité

Retrouvez nos informations sur www.mmhabitat.fr

et



Les agences au service de la clientèle

BASSIN DE POMPEY résidence Montcalm 1, rue de Brest - 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

LAXOU-MAXEVILLE 1, rue du Madon - Maxéville 03 83 95 84 84

VANDŒUVRE 1, allée Marken 03 83 58 49 50

JARVILLE/TOMBLAINE 2, rue Jean-Philippe Rameau - Jarville 03 83 58 45 85

AGENCE COMMERCIALE DU GRAND NANCY 16, rue de Serre - Nancy 03 83 17 56 57

Les horaires d'ouverture

8h30 à 12h et 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi.

L'agence commerciale du Grand Nancy : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi.

La permanence d'urgence

03 83 93 33 89, à utiliser en dehors des heures d'ouverture des agences, le week-end (du vendredi 17h30 au lundi 8h30) et les jours fériés. Ce numéro d'appel est à votre disposition 24h/24 et 7j/7, à ne contacter que pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes. Ce service ne remplace ni celui des pompiers ni celui du Samu, qui doivent toujours être contactés en cas d'accident grave.

Les engagements pris dans cette charte ont valeur contractuelle et seront tenus sauf en cas de force majeure.

Donnons vie à vos projets !