

> la lettre des résident-e-s de meurthe & moselle HABITAT

## Gardons le contact !



Une question, un problème ? Pour réduire votre temps d'attente, votre agence est désormais équipée d'un **serveur vocal interactif**. Vous êtes guidés plus efficacement vers l'interlocuteur recherché.

**JARVILLE-TOMBLAINE** 03 83 58 45 85  
jarvaccueil@mmhabitat.fr  
2, rue Jean-Philippe Rameau à Jarville

**LAXOU-MAXEVILLE** 03 83 95 84 84  
accueildlb@mmhabitat.fr  
1, rue du Madon à Maxéville

**VANDŒUVRE** 03 83 58 49 50  
vandaccueil@mmhabitat.fr  
1, allée Marken

**Bassin de POMPEY** 03 83 38 00 38  
champiacc@mmhabitat.fr  
résidence Montcalm 1, rue de Brest à Champigneulles

**PONT-A-MOUSSON** 03 83 80 44 70  
pamaccueil@mmhabitat.fr  
résidence Lannes - Le Breuil avenue Michelet

**BRIEY** 03 82 20 39 00  
briaccueil@mmhabitat.fr  
15 bis, rue de Lorraine

**LONGWY** 03 82 25 92 00  
lonaccueil@mmhabitat.fr  
résidence Turenne 6, rue Molière

**10 points d'accueil complètent la proximité des 7 agences**



**Votre permanence d'urgence 03 83 93 33 89**

à votre disposition toute l'année pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes. Numéro 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.

**78% des nouveaux clients recommanderaient mmH et 86% apprécient l'information fournie lors de l'état des lieux d'entrée**

**72% des clients ont exprimé leur satisfaction pour l'accueil réservé tout au long de leur séjour**

**56% se disent satisfaits de la propreté des halls et 49% de la propreté des cages d'escaliers. L'insatisfaction pour plus de 60% des sondés résulte du non-respect des résidents**

**73% sont satisfaits de la rapidité et 82% du résultat des demandes d'interventions techniques**



**Votre avis est important**



Extraits des résultats exprimés sur 1900 enquêtes retournées par des locataires de mmH au cours de l'année 2020 et systématiquement transmises par mail à leur arrivée et départ et après intervention technique.

Dans le contexte sanitaire que nous avons connu, la présence et la forte mobilisation des équipes de mmH dès le début sur le terrain ont permis de réduire les impacts de la crise sur la qualité des services. Notre préoccupation a été de veiller plus particulièrement à votre sécurité et celle des habitations. Après avoir été contraint au début de cette situation de traiter uniquement les urgences, un retour relatif à la normale des prestations s'est précisé après l'été.

## Propreté et tranquillité résidentielle

Ces deux points constituent une préoccupation partagée, accentuée en cette période particulière. Parce que 60% des clients considèrent que la propreté des parties communes n'est pas respectée, nous veillons à mettre en place des actions adaptées de contrôles des tâches et de lutte contre ces incivilités... Nous avons contrôlé plus de 2000 entrées. L'exercice n'est pas facile et le respect des lieux doit être l'affaire de tous. En matière de tranquillité résidentielle, parce que nous n'avons pas une autorité de police, le recours au **conciliateur de justice** peut être une solution (voir ci-contre).

## Quelques chiffres

10 600 saisies de sollicitations-locataires ont été enregistrées en 2020, avec une augmentation sensible de celles concernant les troubles du voisinage (périodes de confinement). Près de 80% des réclamations écrites ont fait l'objet d'éléments de réponses sous 8 jours.

## Pourquoi s'adresser à votre responsable de site ?

Pour vous aider, un responsable de site est à votre service. Son rôle est important et peut vous venir en aide dans de nombreux domaines : problème de voisinage, de travaux, de propreté... Mais aussi pour vous renseigner sur le loyer, les charges, faire une demande APL, organiser une visite avant échange de logement, etc.

## Vos droits et obligations !

La nouvelle édition du livret d'accueil est disponible. Remis à chaque locataire à la signature de son contrat de bail, il vous renseigne sur vos droits et obligations. Consultable et téléchargeable dans l'espace locataire à [www.mmhabitat.fr](http://www.mmhabitat.fr) parmi d'autres supports d'informations utiles.



## Pensez à utiliser les services en ligne de mmH...

...simplifiant la gestion de votre compte et vos démarches : **paiement du loyer, consultation du compte et téléchargement de l'avis d'échéance**, abonnement au zéro papier, contacts utiles en agence, coordonnées des prestataires du logement et de la résidence. Il suffit d'utiliser les codes d'activation transmis par mail après la signature de votre contrat ou de créer votre compte à l'aide de votre avis d'échéance. Accessible sur [www.mmhabitat.fr](http://www.mmhabitat.fr)



## Un problème de voisinage ?

Le dialogue par un entretien courtis avec l'auteur du bruit est la solution à privilégier pour l'informer des désagréments. Faites preuve davantage d'**indulgence** en cette période particulière. Si l'entretien n'a rien donné et que le problème persiste, contactez votre **responsable de site** en agence. En cas de **nuisances sonores** de nuit comme de jour, vous pouvez faire appel à la Police pour faire constater le trouble. Si les troubles perdurent, vous pouvez contacter un conciliateur de justice de votre commune qui pourra engager gratuitement des actions.



La Charte Qualité mmH, c'est 6 engagements sur lesquels vous pouvez compter. Consultables sur le site internet [mmhabitat.fr](http://mmhabitat.fr) ou en agences





## Liens & échanges

Malgré le contexte sanitaire, nous avons souhaité maintenir un programme d'actions et d'animations en faveur de la qualité du cadre de vie et du lien social. Ces initiatives sont renouvelées chaque année mais naturellement, des modifications pourront être apportées en fonction des décisions gouvernementales. Restez informé en consultant notre page Facebook et sur mmhabitat.fr

### Propreté

Expérimentation d'un service de collecte des encombrants à domicile. Service testé sur les quartiers Vand'est à Vandœuvre, La Californie à Jarville-la-Malgrange et Champ le Bœuf à Laxou-Maxéville



### Sensibilisation à la propreté et au cadre de vie

avec l'opération Défi Propreté 2021



### Nouveaux formats d'animations

Imaginé de manière à respecter les contraintes sanitaires : e-DEFIS BASKET CITY # 54, défis numériques « basket » et « citoyen » proposés aux partenaires de l'opération Basket City # 54. 5 étapes locales seront également programmées\*. Les Trophées du Fair-Play : ateliers sportifs et citoyens organisés au sein du stade Marcel Picot dans le courant du 2<sup>nd</sup> semestre\*.



\*si le contexte sanitaire le permet

## Construction

Malgré le contexte pandémique, nous avons poursuivi nos activités de construction et de réhabilitation avec les entreprises et les artisans au service des résidents et des territoires. Des programmes destinés à la location ont été livrés en 2020 à Tomblaine, Saulxures-lès-Nancy et Frouard. De nouvelles résidences sont prévues cette année à Vandœuvre, Laneuveville-devant-Nancy, Nomeny, Essey-lès-Nancy, Neuves-Maisons, Liverdun et en accession à la propriété à Custines, Seichamps, Essey-lès-Nancy, Longwy, Liverdun, soit 165 logements au total.



Nomeny, les Terrasses en Valou, ensemble résidentiel de 13 pavillons locatifs destinés aux séniors et un local dédié aux services livrés au second trimestre -Cabinet d'architecture Weisse's Theret



Longwy, les Villas de l'Oppidum 5 pavillons livrés au 3<sup>ème</sup> trimestre destinés à l'accession à la propriété -Cabinet d'architecture Weisse's Theret



Essey-lès-Nancy, résidence du Ruisseau, 17 appartements livrés en avril -Cabinet d'architecture Weisse's Theret



Vandœuvre-lès-Nancy, résidence La Lisière au 22 de la rue du Général Frère. 12 appartements livrés en février -Architecte : Elodie WININGER

Comme le montre l'illustration ci-contre d'une résidence de Herserange (quartier Concorde), mmH poursuit son engagement depuis 2016 pour adapter le parc immobilier à la transition écologique par des travaux importants sur plusieurs milliers de logements

## Réhabilitations

mmH accompagne aussi la transition environnementale nécessaire, participe à la réduction de l'empreinte carbone, et favorise la diminution des charges locatives pour les résidents. 576 logements seront concernés en 2021 par des travaux de réhabilitation en phase de démarrage ou achevés à Joeuf, Dieulouard, Vézelize, Homécourt, Longlaville, Pont-à-Mousson et Herserange.



Retrouvez toutes nos informations [www.mmhabitat.fr](http://www.mmhabitat.fr) et   