

GARDONS LE CONTACT !

par téléphone, en agence ou en cas d'urgence



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 en vous munissant de votre numéro de logement (y compris pour des prestations de type chauffage et ascenseur).

Votre agence peut vous recevoir en semaine

9h à 12h et de 13h30 à 17h00. Accueil téléphonique dès 8h30. Interruption entre 12 et 13h30. Prend fin à 17h30. Envoi de courriel possible voir ci-dessous. 7 agences de proximité et une dizaine de points d'accueil sont à votre disposition.

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

LAXOU-MAXEVILLE 03 83 95 84 84
accueilclb@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 Champigneulle

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

CERTIFICATION RENOUELEE

Parce que vous satisfaire est notre priorité, mmH a obtenu pour la 9^{ème} année consécutive le renouvellement de sa certification Qualibail. Cette distinction atteste la volonté de placer la qualité des services au cœur de la gestion locative et d'améliorer notre relation avec les clients.



LA QUALITE, C'EST QUOI CONCRETEMENT ?

S'inscrire dans une telle démarche, c'est rechercher l'amélioration continue depuis 2012 pour mesurer l'efficacité des mesures engagées, et les corriger si besoin ! Cette distinction offre la garantie concrète d'un service certifié par un organisme indépendant. La certification nous engage par écrit depuis la demande de logement jusqu'au départ du locataire sur 6 points, mesurables et vérifiés tous les ans par l'AFNOR. Retrouvez le détail sur notre site internet mmhabitat.fr

RESULTATS DE LA DERNIERE ENQUETE

Voici quelques éléments de l'enquête annuelle. Les résultats d'une plus large enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires vous seront prochainement présentés.

Ce que disent les nouveaux locataires

- 85% recommanderaient mmH à leur entourage
- 87% se disent satisfaits de l'écoute accordée lors du dépôt de leur dossier de demande de logement
- 87% apprécient la disponibilité et le professionnalisme des équipes lors de l'état des lieux
- 69% la propreté du logement lors de l'emménagement.

Ce que disent les locataires qui quittent le logement

71% expriment leur satisfaction pour l'accueil réservé tout au long de leur séjour, 79% pour la clarté des informations fournies lors la visite conseil et de l'état des lieux de sortie et 66% pour le fonctionnement des équipements du logement.

Ce que disent les locataires qui ont connu des travaux de réhabilitation

66% sont satisfaits du professionnalisme et du niveau de qualité des entreprises intervenantes et 73% apprécient le relationnel et la communication avec les entreprises intervenantes.

Très bonne année !

de la part de

Chaynesse KHIROUNI
Présidente de mmH

Lionel MAHUET
Directeur Général

Des membres
du Conseil d'Administration
et de toute l'équipe de mmH



**Votre permanence
d'urgence 7/7 jours
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.

La Charte Qualité mmH, c'est 6 engagements sur lesquels vous pouvez compter. Consultables sur le site internet mmhabitat.fr ou en agences

VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILEGIE

C'est le responsable de site dont la mission est de vous accompagner dans de nombreux domaines : problèmes 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. N'hésitez pas à contacter votre agence.



Sabrina, l'une des 27 responsables de site à mmH, en compagnie de Monique Clément, locataire depuis 45 ans à la résidence Robert Desnos à Frouard.

GERANTS & REGISSEURS



Adel, régisseur à mmH

Ils sont présents pour certaines résidences du parc immobilier. Vous pouvez les rencontrer au cours de permanences tenues en agences ou dans des points d'accueil. Leur mission est de répondre aux sollicitations, assurer une bonne information relative au traitement des réclamations, veiller à la qualité du cadre de vie, améliorer le lien social et participer à la tranquillité résidentielle. Pour connaître leurs coordonnées, consultez le site internet de mmH.

LA LETTRE La lettre des résident-e-s de meurthe & moselle HABITAT

DEMATERIALISER VOTRE AVIS D'ECHEANCE

Dans une logique de réduction de l'impact écologique, mmH vous propose de recevoir votre avis d'échéance par mail. Il vous suffit d'en faire la demande via votre espace locataire du site www.mmhabitat.fr dans la rubrique « mes préférences de contact ». Les bénéficiaires : plus de papier, plus de perte de courriers. Plus globalement, l'espace locataire vous permet de gérer en ligne différentes démarches et de vous faire gagner du temps. Ce service est gratuit !

516 CAMERAS

Des actions multiples sont menées avec l'appui du personnel des agences de proximité et de partenaires (collectivités, police, justice...) pour prévenir et résoudre des problèmes de sécurité et de tranquillité résidentielle.

A titre d'exemple, 516 caméras de vidéoprotection ont été déployées sur 176 entrées de résidences (soit 38% des logements de mmH). Depuis la mise en place en 2013, les résultats sont encourageants. En cas de gêne, ce sont les locataires eux-mêmes qui déclenchent l'intervention du prestataire en contactant le 0820 300 187 qui prendra en charge la demande et, le cas échéant, fera appel aux services de police. Dans 90% des cas, les auteurs des perturbations quittent les lieux après l'interpellation vocale du prestataire et les troubles cessent. De nouvelles entrées sont équipées chaque année.



UNE EVOLUTION QUALITATIVE DU PARC IMMOBILIER

Le conseil d'administration de mmH a actualisé un ambitieux plan stratégique de patrimoine jusqu'en 2027. Les principaux objectifs :

- 2 100 logements produits sur 10 ans
- 760 démolis
- 350 vendus
- 3 100 logements réhabilités dans les prochaines années
- + de 80% du parc bénéficiera d'une étiquette énergétique entre A et C

mmH, fort de près de 200 femmes et hommes investis au quotidien, a fait le choix de se tourner vers un habitat responsable et une réduction de l'empreinte environnementale. L'organisme se prépare dès aujourd'hui à relever les défis de demain en proposant des logements toujours plus adaptés à l'évolution des besoins de la société et des services toujours plus innovants aux locataires.



A MALZEVILLE, vaste projet d'aménagement mixte de centre-ville livré fin 2022 comprenant un bâtiment public (accueil périscolaire, salles municipales), un aménagement urbain et paysager, une résidence à destination des seniors de 40 logements en location et un programme d'accession sociale à la propriété de 17 logements. Architecte : Dynamo Associés



A BERTRICHAMPS, livraison en 2022 de la résidence Les Brindilles, 9 pavillons à destination des seniors avec salle pour des activités diverses. Architecte : Ambert & Biganzoli



A BRIEY, livraison en 2022 de la résidence Belle Vue, 11 appartements intergénérationnels. Architecte : Square Architecture



A FOUG, livraison en 2022 de la résidence accompagnée Les Hêtres, 19 pavillons à destination des seniors et une maison d'activités communes. Architecte : Weisse's Theret

Retrouvez nous sur www.mmhabitat.fr



lettre d'informations des résidents de meurthe & moselle HABITAT

Directeur de la publication : Lionel MAHUET, directeur général. Responsable de la rédaction : Fabrice GARLAND. Illustrations : mmH / adobestock. Impression : imprimerie Thorax. Tirage : 14 500 exemplaires. ISSN 1772-9122. Dépôt légal en cours. meurthe & moselle HABITAT 33, boulevard de la Mothe BP 80 610 54010 Nancy cedex - 03 83 17 55 55 - meurthe & moselle HABITAT est un Offi ce Public de l'Habitat. SIREN 783 329 774 R.C.S. Nancy