

> la lettre des résidents de meurthe & moselle HABITAT

Vos réponses nous aident à progresser

80% des nouveaux clients se disent satisfaits de la disponibilité et du professionnalisme des équipes lors de leur entrée dans le logement

90% ont été satisfaits de l'écoute accordée lors de leur dépôt de dossier de demande de logement

96% ont bénéficié d'une aide pour l'envoi de leur dossier APL



mmH effectue tout au long de l'année des enquêtes afin de mesurer votre niveau de satisfaction à différents moments de votre parcours : à l'entrée dans un logement, après des travaux de réhabilitation, suite à une demande d'intervention technique... Voici les principaux enseignements et améliorations envisagées.



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



Baccarat 2F rue de Glonville # **Essey-lès-Nancy** 1D allée René Descartes # **Frouard** 100 rue de la Libération # **Herseange** 13 bis avenue de la Concorde # **Jarville-la-Malgrange** 1 rue Lalo # **Maxéville** résidence les Cadières # **Pont-à-Mousson** 1 rue du Port # **Tomblaine** 2 rue Robespierre # **Villers-lès-Nancy** 11 boulevard Valtriche # **Villerupt** rue du 8 mai 1945, résidence Albert Lebrun.

Vous pouvez consulter mmhabitat.fr pour connaître le détail des horaires des permanences.

★★ 65% des nouveaux clients jugent le logement propre. Nous menons une analyse plus fine pour améliorer ce point

★★★★ 87% estiment que la visite de courtoisie proposée répond aux attentes

★★★★ 94% des points lumineux du logement sont équipés d'ampoules basse consommation

6 engagements sur lesquels vous pouvez compter

Inscrits dans la Charte Qualité, ils sont consultables sur le site internet mmhabitat.fr ou dans votre agence de proximité.

La qualité de l'accueil



Au-delà des obligations réglementaires, mmH veille à la sécurité des biens loués, la maîtrise de vos charges locatives et accorde une attention soutenue au développement durable. Il est fourni par exemple lors de l'emménagement du client des ampoules basse consommation pour tous les points lumineux et les éviers et lavabos sont équipés de mousseurs. La **propreté** du logement est vérifiée, en particulier les sanitaires et les sols. Un **kit de bienvenue** est en plus offert avec, entre autres, 3 ampoules basse consommation supplémentaires pour les lampes de chevet par exemple... La qualité de l'accueil à mmH passe aussi par près de 1150 **visites de courtoisie** organisées dans l'année deux mois après l'emménagement du locataire pour s'assurer de sa bonne installation.

A propos des interventions techniques

L'an passé, plus de 7000 demandes ont été prises en charge par nos équipes ou nos prestataires. 96% d'entre elles l'ont été dans les délais. Pourtant, certains délais d'intervention nous semblent trop longs. Nous avons décidé de renforcer la vigilance par le biais de **contrôles**. Par ailleurs, en 2020, nous avons décidé de mener directement auprès du locataire des enquêtes concernant le contrat **multiprestations** détenu par la société Must. Enfin, pour gagner en rapidité, nous allons plus régulièrement communiquer avec les clients par SMS et courriels.

D'autres résultats...

★★★★ 74% des réclamations écrites ont fait l'objet d'une première réponse dans les 8 jours

★★★★ 96% des clients ayant déposé un préavis de congés se sont vus proposer une visite conseil afin de mieux préparer leur départ



Propreté des parties communes : un défi à relever

★★ Ce sujet demeure un motif d'insatisfaction exprimé par une majorité des locataires : pour 62%, les lieux ne sont pas respectés, 41% jugent que la qualité de l'entretien est en cause et 30% que la fréquence est inadaptée. Des résultats qui montrent aussi que nous devons **unir nos efforts** pour prendre à bras-le-corps les problèmes de propreté. Un certain nombre d'animations et de sensibilisations sont régulièrement menées mais cela reste insuffisant. Sachez que nos agents procèdent à des notations des prestataires chargés du nettoyage : **2000 contrôles** ont été menés en 2019. 80% sont conformes aux exigences de qualité imposées par mmH. Conscient que la notion de propreté reste subjective et difficile de noter, nous allons modifier certains critères qualitatifs. Concernant la fréquence des interventions, des analyses détaillées sont en cours. Il restera délicat toutefois d'augmenter les rythmes au regard des charges locatives que cela pourrait représenter. La propreté des parties communes est un vrai défi. Chacun doit **conjuguer ses efforts à ceux de mmH** pour respecter et faire respecter son cadre de vie.





Convivialité

16 000 jeunes participants depuis la création des Trophées du Fair-Play en 2008. mmH, l'Asnl, des clubs de foot locaux, des associations locales et des collectivités unissent leurs efforts autour de 6 rendez-vous planifiés au printemps sur le département. Matches amicaux, ateliers ludiques et pédagogiques en présence des joueurs professionnels sensibilisent les plus jeunes sur des thèmes variés comme le handicap, le savoir-vivre, le respect, le développement durable, la culture et bien sûr le sport.

Pont-à-Mousson 25 mars, Jarville 1^{er} avril, Vandœuvre 8 avril, Champigneulle 15 avril, Jœuf 6 mai et finale 13 mai au Stade Picot.



Propreté

Test concluant pour cette expérimentation menée à Vandœuvre pour collecter des **encombrants** à domicile en collaboration avec l'association Réciprocité. En l'espace de cinq mois, 37 interventions ont été réalisées sur rendez-vous moyennant une **contribution symbolique** de la part du locataire. La démarche sera renouvelée et même entreprise sur d'autres secteurs.

Partage

Parce qu'avec le sport, on peut faire passer des valeurs, mmH multiplie des actions sur la durée en direction des jeunes. Avec le Basket City#54, des rencontres sont organisées à l'automne depuis plusieurs années. A chaque fois, les joueurs Pro du Sluc Nancy Basket se mêlent au jeune public en compagnie des éducateurs sportifs qui animent des ateliers sportifs et citoyens.



Construction & transition énergétique

Le plan de développement de mmH affiche pour l'année écoulée 9 ensembles résidentiels totalisant **214 logements**. Cette offre locative s'est étoffée sur l'agglomération nancéienne par l'acquisition de 106 autres logements. L'entreprise conforte ainsi son rang de second office public de l'habitat du Grand Est à produire le plus grand nombre de logements. 81 logements seront proposés cette année à la location et 26 à l'accession. Sur le parc existant, d'importants travaux d'amélioration de la performance énergétique seront réalisés pour **400 logements** dans les deux années à venir.

Pont-à-Mousson, résidences Rossignol & Chardonneret / Homécourt, quartier Bois de la Sarre, résidences Monet, Courbet, Buffet, Le Lorrain, Rembrandt, Fragonard et Renoir / Longlaville, résidences situées 2-4 et 6-8 rue Jules Guesde et 2-4 et 1-3-5-7 rue Jean Jaurès / Jœuf, 110-112 rue Franchepré et 85-87-89 rue Clémenceau / Dieulouard, rond-Point des Chauffours / Vézelize, résidences situées au 1 et 4, 12A et 12B rue du Haut de Barmont

Une question, un problème...

contactez votre agence

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

LAXOU-MAXEVILLE 03 83 95 84 84
accueilcb@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



Retrouvez toutes nos informations www.mmhabitat.fr et

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 12h00-13h30 et 17h30-8h30 du matin, les week-ends et pendant les jours fériés.

propriétaire

> le supplément d'infos des annonces de ventes de logements de mmH



Voici nos
dernières offres
de ventes

Des logements de qualité

- les logements proposés à la vente sont entretenus par mmH
- ils répondent à des normes d'habitabilité réglementées
- La gestion de syndic est assurée par mmH, par l'intermédiaire de GIMLOR



JARVILLE-LA-MALGRANGE 64 800€

Rue Charles Gounod €

Appartement T5 de 89 m² dans copropriété de 30 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1020€. CLASSE ENERGIE : D



FROUARD 51 000€

Rue Eugène Colvis €

Appartement T3 de 63 m² dans copropriété de 20 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1080€. €
CLASSE ENERGIE E



ESSEY-LES-NANCY 63 800€

Rue Albert Calmette €

Appartement T4 de 68 m² dans copropriété de 26 lots. Charges annuelles de copropriété estimées à 1180€. €
CLASSE ENERGIE : E

Un achat sécurisé

Les risques sont très limités car nous accompagnons les acquéreurs tout au long du processus d'achat du bien.

De plus, en cas de difficultés ou d'accident de la vie, nous garantissons le rachat du logement et le relogement de l'acquéreur aux conditions prévues dans le contrat de vente.

5 raisons pour vous intéresser à ces offres

- un prix de vente attractif et inférieur au prix du marché
- pas de frais d'agence
- des frais de notaire minorés
- des charges de copropriété maîtrisées
- la possibilité de vous constituer un patrimoine pour vous et votre famille, à moindre coût.

Pour tout renseignement,
contactez :

Alfred de PABLO

03 83 17 56 67
adepablo@mmhabitat.fr

Mélanie COLSON

03 83 17 56 81
mcolson@mmhabitat.fr

ou rendez-vous
à l'agence commerciale
du Grand Nancy,
16 rue de Serre à Nancy
(près de la gare)

LONGWY 98 550€

Rue Albert Thomas €
Appartement T4 de 90 m² dans copropriété
de 27 lots. Charges annuelles de copropriété
estimées à 1632€. €
CLASSE ENERGIE : E



MALZEVILLE 59 400€

Square Grandjean €
Appartement T4 de 67 m² dans copropriété
de 26 lots. Charges annuelles de copropriété
estimées à 1190€.€
CLASSE ENERGIE : D



MAXEVILLE 65 700€

Rue de la Seille €
Appartement T4 de 82 m² (copropriété de 40 lots) proche de toutes les commodités.
Charges annuelles de copropriété estimées à 1200€. CLASSE ENERGIE : E

retrouvez d'autres offres de ventes sur
www.mmhabitat.fr

et d'autres informations sur

