

# meurthe & moselle HABITAT s'engage pour être encore plus proche de vous





## meurthe & moselle HABITAT s'engage pour être encore plus proche de ses locataires

meurthe & moselle HABITAT s'est inscrit depuis 5 ans dans une démarche progressive et continue pour améliorer la qualité de ses services. La satisfaction des locataires est régulièrement mesurée. Les résultats de ces enquêtes ont nourri des plans d'actions élaborés avec le personnel et les associations de locataires pour améliorer notre efficacité.

Nous passons aujourd'hui à un niveau supérieur dans cette recherche permanente de la qualité par **la diffusion d'une charte d'engagements & de services.**

L'ensemble des collaborateurs s'y est préparé depuis plusieurs mois. Un processus de suivi et de contrôle des 6 engagements permettra d'apprécier la mise en œuvre et les résultats.

De la même manière, les fournisseurs seront prochainement associés à travers une charte de confiance qui établira en toute clarté les engagements mutuels et réciproques qui nous unissent au service des locataires.

La certification *Qualibail* constituera l'aboutissement logique pour officialiser cette démarche et nous nous y préparons.

## Les 6 engagements de mmH

- 1 Vous écouter et tenir compte de vos attentes
- 2 Vous assurer des délais d'intervention adaptés et fiables
- 3 Vous garantir un nettoyage de qualité des parties communes et des contrôles réguliers
- 4 Répondre à vos besoins et faciliter votre mobilité
- 5 Vous offrir une étude personnalisée de votre demande de logement
- 6 Vous offrir un accueil de qualité dans votre nouveau logement

### Pourquoi une charte ?

Depuis 2004, l'entreprise s'est engagée dans une profonde réorganisation autour d'un projet d'entreprise ambitieux :

- améliorer l'attractivité du parc locatif
- augmenter et diversifier la production de constructions sur l'ensemble du département
- renforcer la proximité auprès des locataires
- développer une culture de la qualité

Le tout en cohérence avec les politiques locales de l'habitat.

4 années de travail auront été nécessaires pour mener à bien cette véritable démarche de progrès. Il a fallu recenser les attentes des locataires, les prendre en compte dans le fonctionnement des services (280 salariés, 30 métiers différents exercés), intégrer la démarche qualité avec la politique générale de l'entreprise, réorganiser et former les équipes.

La charte est une nouvelle étape franchie pour rendre un meilleur service aux clients. Elle traduit un long travail entrepris pour s'engager durablement avec les 3 objectifs suivants :

- **satisfaire le locataire**
- **améliorer le service en permanence**
- **mesurer aussi l'efficacité des prestations de service**

Les 6 engagements s'articulent autour de 4 valeurs portées par l'entreprise : la proximité, l'écoute, le professionnalisme et la fidélité.

## Comment garantir sa mise en oeuvre ?

La réussite de cette démarche repose sur l'investissement des collaborateurs et un dispositif de suivi et de contrôle. L'appréciation de sa mise en oeuvre s'appuie sur 2 catégories d'indicateurs :

- **de suivi pour vérifier que les engagements sont tenus**
- **de résultat pour mesurer le niveau d'atteinte des objectifs.**

Les indicateurs de suivi sont obtenus à partir d'un référentiel interne qui définit clairement dans l'organisation et pour chaque engagement qui fait quoi. C'est pour cela qu'ils sont aussi appelés des éléments de preuve.

Les indicateurs de résultat, qui vérifient l'efficacité et l'impact des engagements sur la qualité de service rendu, sont obtenus à travers des données comme les enquêtes de satisfaction menée auprès des nouveaux entrants, des tableaux de bord des réclamations et de gestion locative, des audits interne et externe et la mise en place prochaine d'une charte *Fournisseurs*.

Enfin, un comité de pilotage veille au respect de l'ensemble. Il vérifie le suivi, contrôle les résultats, arbitre, prend des décisions, régule les relations interservices et avec les services de proximité.

En résumé, le dispositif de suivi est déterminant pour apprécier les résultats, permettre à l'ensemble des personnels d'intégrer les engagements et assurer la pérennité de la démarche dans le temps.

Le référentiel interne est un outil fondamental pour apporter la preuve que ce que l'on fait est conforme à ce qui doit être fait. Il définit précisément les dispositions d'organisation et les modalités de suivi et de mise en oeuvre des engagements. Il est communiqué aux collaborateurs qui interviennent dans les différents processus. Ce suivi est assuré en continu par les responsables d'agences, de territoire, de services puis relayé à un service dédié à cette mission qualité. Ce dernier consolide l'ensemble sur la base de tableaux de bord de suivi des engagements. Des journées de travail et d'échanges seront organisées afin de permettre aux équipes de mutualiser leurs expériences (groupes métiers) et de partager les difficultés rencontrées au quotidien.

La prochaine étape de cette démarche Qualité devient naturellement la certification de service prévue dans 2 ans.

Nous nous y préparons. meurthe & moselle HABITAT a choisi *Qualibail* délivrée par l'AFAQ qui engage par écrit l'entreprise pour garantir une qualité de services de sa gestion locative. Au delà d'une reconnaissance officielle obtenue par une structure indépendante, c'est aussi un outil de management pour valoriser le personnel et les métiers.

## mmH en quelques chiffres

Un office Public de l'Habitat, acteur économique et social de premier plan

- 75%\* des locataires sont globalement satisfaits de mmH et 86% sont prêts à nous recommander
- une entreprise de 280 salariés dont 65% travaillent pour agir sur le terrain, dans la proximité
- 1<sup>ère</sup> entreprise publique d'habitat social du département avec 13000 logements répartis sur plus de 180 communes (3000 sur le territoire Nord, 4500 sur le Sud et 5500 sur le Centre
- une production annuelle de 200 logements, une douzaine d'ensembles résidentiels réalisés par an
- un budget de 150 M€ dont 90 millions en investissement et 60 en fonctionnement
- un Projet d'entreprise sur 10 ans pour produire 1900 logements, en démolir 1130, favoriser l'accession à la propriété de 240 locataires
- une relance des grands programmes de réhabilitation sur le parc immobilier existant, un engagement fort dans le cadre de l'ANRU et un savoir-faire partagé auprès des collectivités pour renouveler le paysage du département

\*extrait d'un sondage réalisé en 2007 auprès d'un échantillonnage représentatif de 2000 locataires

C'est avec plaisir que nous vous remettons aujourd'hui cette charte d'engagements et de services.

Pourquoi ?

Parce que depuis 2003, nous nous sommes attachés à mesurer votre satisfaction au travers d'enquêtes régulières.

Des actions ont été engagées dans une dynamique d'amélioration de la qualité du service rendu.

A quoi sert-elle ?

Tout simplement vous garantir davantage de confort et de bien-être.

Parce que nous voulons vous apporter un meilleur service, nous avons rédigé 6 engagements.

Oui ! Aujourd'hui nous souhaitons progresser, aller encore plus loin, et nous engager auprès de chacun d'entre vous.

Tous les collaborateurs de meurthe & moselle HABITAT sont mobilisés autour de ce nouveau défi qui porte nos valeurs : la proximité, l'écoute, le professionnalisme et la fidélité.

Merci de votre confiance.

Jean-Paul CRUCIANI  
Directeur général  
meurthe & moselle HABITAT

# 1 Vous écouter et tenir compte de vos attentes



■ **Notre permanence d'urgence reçoit vos appels\* au 03 83 93 33 89** en dehors des horaires d'ouverture des services de proximité, **le week-end et les jours fériés.**

\* ne sont pris en compte que les problèmes relevant de la sécurité des personnes et des biens.

■ **Toutes les demandes arrivées dans nos services de proximité sont enregistrées et nous prenons contact avec vous sous 24h ouvrables.**

■ **Toutes les interventions techniques programmées** dans les parties communes de votre immeuble **font l'objet d'une information sous forme d'affichage.**

■ **Les rendez-vous des visites conseil et état des lieux sont fixés en liaison avec vous.** Ils ne peuvent être annulés le jour même par nos soins et **nous vous informons de tout retard éventuel.**

■ **Pour vous simplifier la vie, un même prestataire assure lors d'un rendez-vous unique l'entretien annuel des équipements techniques de votre logement** (chaudière, ventilation, conduit de fumée, chauffe-bain et robinetterie).

# 2 Vous assurer des délais d'intervention adaptés et fiables

■ Avec nos fournisseurs, **nous nous engageons à intervenir\*** :

- **dans la journée, en cas de mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes**
- **sous 3 jours ouvrables en cas d'anomalies graves** portant préjudice à votre confort
- **sous 10 jours pour les autres interventions**



■ **Votre chargé de secteur vous tiendra informé des délais prévisionnels de réalisation des travaux** et s'assurera de leur bonne exécution.

■ **Nos prestataires interviennent\* dans les 36h pour les pannes de chauffage et de production d'eau chaude** en cas de manquement grave à votre confort. **En cas de défaillance, nous nous engageons à appliquer des pénalités et à vous indemniser.**

\* L'intervention peut consister à prendre rendez-vous, effectuer un diagnostic, se rendre sur place et laisser un avis de passage, passer une commande de travaux, réaliser des travaux, prendre des mesures conservatoires.

### 3 Vous garantir un nettoyage de qualité des parties communes et des contrôles réguliers

■ **Un affichage des prestations et du planning est présenté dans chaque hall d'entrée.**

■ **Des contrôles réguliers sont réalisés et nous associons les représentants des locataires** siégeant au sein des Conseils de Concertation Locative.

■ **En cas de défaillance d'une entreprise constatée par mmH, de nouvelles interventions sont programmées sous 24h.**

■ **Si la défaillance persiste, des pénalités sont prévues. Nous nous engageons à vous en communiquer le montant global qui sera déduit de vos charges locatives.**



### 4 Répondre à vos besoins et faciliter votre mobilité

■ **Nous récompensons votre fidélité par une prime\* de 305 € à tous nos locataires présents depuis 20 ans et plus.**

\* sous réserve de respect des obligations du locataire.

■ **Nous nous engageons à faciliter vos demandes d'échange si votre situation familiale a évolué et que votre logement ne correspond plus à vos besoins.**

■ **Nous vous aidons dans la recherche de solutions en cas de perte de mobilité.** Dans tous ces cas, votre demande sera examinée prioritairement par la Commission d'Attribution des Logements.

■ **Pour vous garantir un départ dans les meilleures conditions, nous vous proposons systématiquement avant l'état des lieux de sortie une visite conseil. Nous vous informons des éventuels travaux à votre charge pour vous éviter toute facturation.**

■ **84% des logements de notre parc mis en vente ont été achetés par nos locataires. Nous vous communiquons en priorité dans une lettre d'informations les offres d'achat disponibles.**



## 5 Vous offrir une étude personnalisée de votre demande de logement

■ **Votre demande, déposée dans nos agences commerciales, ou envoyée par courrier, est traitée sous 10 jours ouvrables maximum.**

■ **Nous vous communiquons dans ce délai par courrier les coordonnées du conseiller commercial qui suit votre dossier, ainsi que la liste des éventuels documents manquants pour ne pas retarder votre demande.**

■ **Si vous le souhaitez, votre conseiller commercial vous recevra pour examiner vos besoins et présenter les offres disponibles dans notre parc locatif.**

■ **Nous vous accompagnons systématiquement lors des visites de logements libres.**

■ **Nous vous aidons pour établir votre dossier d'aide financière au logement.**



## 6 Vous offrir un accueil de qualité dans votre nouveau logement



■ **La signature du bail, la remise des clefs et l'état des lieux d'entrée sont réalisés le même jour\* par nos chargés de secteurs qui sont vos interlocuteurs privilégiés durant tout votre séjour. Vous pouvez les contacter par téléphone ou les rencontrer dans votre agence tous les lundi, mercredi et vendredi de 8h30 à 10h30 avec ou sans rendez-vous.**

\*sauf exception des mises en service de programmes neufs ou souhait du locataire

■ **Dès votre entrée dans le logement, nous vous remettons un livret d'accueil contenant les coordonnées de vos chargés de secteurs, toutes les informations pratiques concernant votre logement et son entretien, ainsi que la liste et les coordonnées de tous les prestataires.**

■ **Nous contrôlons systématiquement le bon état de propreté de votre logement.**

■ **Nous réalisons une enquête dans les semaines qui suivent votre installation pour mesurer votre satisfaction.**

# 6

## Engagements

Nous avons repensé notre organisation de proximité pour vous assurer une présence et des services de qualité au plus près de nos ensembles immobiliers.

Nos 8 agences de proximité disposent de moyens adaptés pour veiller à l'entretien courant et à la qualité du cadre de vie des résidents. Au quotidien, nos chargés de secteurs sont vos interlocuteurs privilégiés.

Aujourd'hui, avec la mise en œuvre de cette charte d'engagements, nous souhaitons poursuivre sur cette voie et améliorer encore la qualité du service rendu à nos locataires.

# Clients & Locataires

AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

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

## **Pour tout renseignement, contactez votre agence de proximité :**

**CHAMPIGNEULLES / BASSIN DE POMPEY** Résidence Montcalm - 1, rue de Brest - Champigneulle - 03 83 38 00 38

**PONT À MOUSSON** Résidence Lannes-Le Breuil - Avenue Edmond Michelet - Pont-à-Mousson - 03 83 80 44 70

**BRIEY** 15 bis, rue de Lorraine - Briey - 03 82 20 39 00

**LONGWY** Résidence Turenne - 6, rue Molière - Longwy - 03 82 25 92 00

**LAXOU / MAXÉVILLE** 1, rue de Madon - Maxéville - 03 83 95 84 84

**VANDŒUVRE** 1, allée Marken - Vandœuvre - 03 83 58 49 50

**MEURTHE-ET-MOSELLE SUD** 1, allée Marken - Vandœuvre - 03 83 58 49 67

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