

ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIÉNALE

88,6 % ! c'est le taux de satisfaction obtenu lors de l'enquête réalisée en Novembre 2022 par Règle De Trois, un organisme indépendant.

Au cours de ce mois, un panel composé de 250 locataires a été interrogé.

88,6 % des personnes interrogées sont satisfaites de MAH.

Un très bon résultat obtenu grâce aux efforts fournis par toute l'équipe ! A noter également que ce taux est en augmentation de 5 points depuis 2019 !

Mais MAH vise plus haut, en mettant toujours au cœur de ses priorités la satisfaction du « client-locataire » !

MAH tient à remercier les locataires ayant pris de leur temps pour participer à cette enquête et qui participent à l'amélioration du cadre de vie chaque jour.



88,6 % DE LOCATAIRES SATISFAITS CHEZ MAH

PAYER VOTRE LOYER PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

- **GAIN DE TEMPS** : Votre loyer est prélevé automatiquement chaque mois : plus besoin de vous déplacer ou d'envoyer votre paiement par courrier. Ecologique, plus de papier !
- **MAITRISE DE VOTRE BUDGET** : Choisissez la date de prélèvement qui vous convient (le 2, le 7, le 12 ou le 15 du mois), sans aucun frais bancaire ni d'envoi, donc plus économique.
- **SÉRÉNITÉ** : Finis les oublis, les retards et les courriers égarés ! Le paiement de votre loyer est sécurisé.
- **COMMENT FAIRE ?** : Pour payer votre loyer par prélèvement automatique, il vous suffit d'envoyer votre demande, accompagné d'un RIB, avec la date de prélèvement souhaitée : le 2, le 7, le 12 ou le 15 du mois, c'est vous qui choisissez !

Un(e) chargé(e) vie du bail vous contactera par la suite afin de remplir l'autorisation SEPA.



Le mot du Président

Chers Locataires,

Avec ce nouveau numéro, c'est l'occasion pour moi de remercier les locataires interrogés lors de l'enquête de satisfaction.

Cette dernière démontre un taux de satisfaction de plus de 88.6 %, sur l'ensemble de nos services. Ce résultat très satisfaisant est un bel encouragement pour les équipes de MAH, qui poursuivent leur implication pour l'amélioration de la qualité des services à ses clients.

Cette enquête vient nourrir la réflexion commune, afin de mettre en place un processus d'amélioration continue en lien avec la nouvelle organisation interne, qui s'articule autour des objectifs que MAH s'est imposé.

D'ailleurs, nous allons, au cours de ce numéro, vous présenter la nouvelle organisation de nos services.

Nous traversons également une transition énergétique importante. Le coût de l'énergie ayant augmenté depuis 2021, MAH a souhaité engager, en lien avec les locataires, le premier atelier organisé en collaboration avec le CEDER.

Ce rendez-vous permet un accompagnement des ménages afin de mieux comprendre leurs factures d'énergie et de maîtriser leur consommation, en adoptant de meilleurs réflexes.

N'oublions pas la fête des voisins, organisée le 26 mai prochain, une occasion de se retrouver et partager un moment de convivialité tous ensemble.

Je vous souhaite une agréable lecture de ce nouveau numéro.
Bien cordialement.

Norbert Graves

Président Directeur Général
de Montélimar-Agglomération Habitat

LA DIRECTION DE MAH



Norbert GRAVES

PDG



Jean-François SICOT

Directeur



Léa GAUTHERON

Secrétaire Générale

SERVICES DE MONTELMAR-AGGLOMERATION HABITAT VOS INTERLOCUTEURS DIRECTS

Département Clients & Services

Assurer le suivi des demandes de logement, attributions, état des lieux, médiation, accompagnement des locataires, traitement des demandes.

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ MAH

2 Assistantes d'Accueil et de Gestion

- Accueil physique et téléphonique
- Renseignements sur tous type de demandes
- Enregistrement des réclamations
- Encaissement des loyers
- Renseignement sur le précontentieux

3 Chargé(e)s de Clientèle *

- Accueil des demandeurs de logements
- Gestion des demandes de logements
- Préparation de la CALEOL
- Etat des lieux

3 Chargé(e)s Vie de bail *

- Assure le quittancement
- Gestion des contrats et lien avec les institutions (Caf, assurances...)
- Médiation, troubles du voisinage...
- Précontentieux et contentieux
- Enquête SLS et OPS
- Accompagnement des locataires pendant la durée du bail

1 Agent de Dépannage Rapide

- Interventions Techniques suite réclamations
- Gestion des interventions

• selon secteur

Département Habitat & projets immobiliers

Assurer l'entretien du Patrimoine et son développement et être garant de l'hygiène, la sécurité et la qualité du cadre de vie des locataires.

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ MAH

Agents Technique travaux

- Pré- état des lieux
- Suivi des travaux et diagnostics obligatoires pour relocation

Gardiens *

- Accueil des nouveaux locataires
- Relais terrain
- Travaux petites réparations parties communes/ Logements vacants.
- Entretien espaces extérieurs
- Nettoyage des containers selon résidences
- Astreintes Techniques

Responsable THSCV
et Adjoint THSCV

- Réceptionner les demandes d'intervention techniques et identifier la nature des travaux demandés.
- Encadrement des Agents Technique Travaux, gardiens et agent de propreté.
- Gestion de la partie technique des sinistres.

Secrétariat Général

Gérer et piloter les systèmes de Management et de décision, les ressources (financières, humaines, numériques...) et la communication de l'entreprise en relation avec les 2 départements.

- Gestion du courrier
- Communication
- Projets Participatifs

Comptabilité

- Décompte de charge

ORGANISATION DES SERVICES DE MAH

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Afin de mieux répondre aux besoins de l'entreprise ainsi que de nos clients, MAH réorganise ses services à compter du mois d'avril.

Cette réorganisation s'articule autour de 2 départements et 1 Secrétariat Général.

Un affichage en parties communes sera effectué au mois de juillet, sur lequel sera mentionné le gardien référent, le/la chargé(e) vie du bail, le /la Chargé(e) clientèle auxquels vous dépendez. Pour les locataires en pavillon, vous recevrez un courrier.

TRAVAUX GROS ENTRETIEN

Des travaux d'amélioration ont eu lieu à la résidence « Les Champs II ».

En effet, le parking a bénéficié d'une rénovation pour permettre un meilleur stationnement. Les pins ont été retirés afin d'accueillir des micocouliers, une variété d'arbres moins envahissante au niveau des racines.

Aujourd'hui, les locataires peuvent à nouveau garer leur véhicule avec plus d'aisance



TRAVAUX DE RÉHABILITATION LE PLAN

Des travaux de réhabilitation vont prochainement avoir lieu sur la résidence « Le Plan » à Montélimar. Cette opération rentre dans le cadre de l'amélioration de la performance énergétique et vise à projeter une nouvelle attractivité du quartier.

Ces travaux comprennent :

- Le remplacement des menuiseries extérieures (hors baie),
- La mise aux normes électriques,
- L'isolation par l'extérieur,
- La réfection de l'étanchéité des toitures (Bâtiment A et B), y compris isolation,
- La réfection des parties communes,
- La remise en état des Balcons,
- La mise en œuvre de la ventilation mécanique.

La date de démarrage des travaux prévu au 2^e trimestre 2023 l'ensemble des locataires seront informés de chaque phase du chantier.

Coût de l'opération : 4 391 039.87 €



DÉMATÉRIALISATION AVIS D'ÉCHÉANCE FACTURE DE LOYER

Montélimar-Agglomération Habitat souhaite vous sensibiliser sur la préservation de l'environnement et vous invite à télécharger votre avis d'échéance/facture de loyer, directement via votre Espace Locataires depuis le site internet de MAH.

Finis les envois papier, optez pour l'option de téléchargement sur votre compte client :
Gérer mon compte /Options

Vous n'avez pas encore créé votre compte client ?

Veillez trouver la démarche ci-dessous :

La création de votre « espace locataire »

- Depuis le site internet <https://www.montelimar-agglomeration-habitat.fr> rubrique mon compte (en haut à droite), accédez à votre « **espace locataires** » en cliquant sur le lien. **Attention ! votre n° dossier facturation et votre n° dossier client, que vous retrouverez sur votre avis d'échéance, sont nécessaires pour la création de votre compte**
- **Renseignez le formulaire** - Un mail vous sera envoyé avec votre identifiant et votre mot de passe.
- Vous pouvez vous connecter à votre espace locataires.

ATELIER : « MAÎTRISE DES ÉNERGIES »

Le Jeudi 23 février, Montélimar-Agglomération Habitat, en collaboration avec le CEDER, ont organisé un atelier à l'attention des locataires pour les aider à **comprendre et maîtriser leur consommation d'énergie**. L'occasion d'échanger sur les bonnes pratiques et conseils utiles, lors d'un moment convivial. Nous remercions les locataires pour leur présence et leur implication.



TRI À LA SOURCE COMPOSTAGE

La loi du 10 février 2020, relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, prévoit de généraliser le tri à la source des biodéchets à compter du 31 décembre 2023. Le tri à la source sera une obligation pour chacun pour l'année 2024.

MAH compte 5 aires de compostage sur son patrimoine : « Bavière », « Le Petit Nice », « Le Clos du Jardinier », « La Nitrière » et « Les Glycines ». Nous remercions les locataires pour leur participation pour la revalorisation des biodéchets ainsi que les « référents de site » en charge de l'entretien.

Vous avez un jardin ?

Nous vous encourageons à vous équiper d'un composteur. Le compost produit sera un engrais très riche pour vos plantations.

FORMATION COMPOSTAGE

Vous souhaitez réussir ou vous initier au compostage ? Les Sessions 2023 sont ouvertes !

Pour tout renseignement et inscription, contactez Lynda TOMAS au 06 72 96 08 28 ou contact@montelimar-agglomeration-habitat.fr

CARTE DÉCHETTERIE :

Cinq déchetteries sont à la disposition des habitants et des professionnels de l'agglomération, pour toute visite et dépôt, une carte d'accès est obligatoire. La carte de déchetterie est gratuite ! Vous pouvez effectuer votre demande en ligne sur www.montelimar-agglo.fr ou à Montélimar Agglomération, Maison des Services Publics, 1 avenue Saint Martin à Montélimar 04 75 00 64 41



Pour nous joindre :
ACCUEIL DU PUBLIC

du lundi au jeudi :
de 8h15 à 12h et de 13h à 16h30 (accueil physique)
de 8h15 à 12h et de 13h à 17h (accueil téléphonique)
le vendredi : de 8h à 12h
Tél. 04 75 01 69 80

Réclamation technique :
numéro vert 0800 300 666
gratuit fixes et portables
Aux heures d'ouverture de MAH

Astreinte technique 06 71 27 91 78
Attention : numéro réservé aux urgences

contact@montelimar-agglomeration-habitat.fr
Montélimar-Agglomération Habitat
Tour H - 3 place Clemenceau - BP 293
26207 Montélimar Cedex

Directeur de la publication : Norbert Graves
Rédaction : Lynda Tomas - Joëlle Berard
services de Montélimar - Agglomération Habitat
Photos : Lynda Tomas - Joëlle Berard - AdobeStock
PAO et impression : imprimerie Bayle Montélimar
Papier recyclé - ISSN : 2801-1597 - Tirage 2000 ex
Périodique

LE PRINTEMPS EST LÀ ! J'ENTRETIENS MON JARDIN

Entretien des haies et espaces verts

La taille des haies et la tonte de la pelouse de vos jardins sont considérées comme de l'entretien courant à la charge du locataire. La distance entre les plantations et le grillage doit être au minimum de 0,60 cm et la hauteur maximale de 2m. Vos déchets verts doivent être déposés dans l'une des cinq déchetteries intercommunales de l'Agglomération de Montélimar à l'aide de votre carte d'accès gratuite. Attention de ne pas encombrer les containers de déchets ménagers qui ne sont pas prévus à cet effet. Pensez également à évacuer vos encombrants à la déchetterie !

CAMPAGNE D'ÉLAGAGE 2023

L'entreprise SLP Bois, est intervenue au mois de mars sur une partie du patrimoine de MAH dans le cadre de son contrat d'élagage. Cet entretien annuel consiste à couper des branches les plus hautes pour des raisons d'esthétique, d'épanouissement de l'arbre mais également pour des raisons de sécurité.



LES ENCOMBRANTS

La qualité du cadre de vie est l'affaire de tous et passe aussi par l'implication des locataires. MAH tient à remercier les locataires qui se déplacent en déchetterie afin d'évacuer leurs encombrants ainsi que les gardiens de MAH qui oeuvrent quotidiennement à l'entretien de notre patrimoine.

Attention !! ne déposez pas vos ordures/encombrants au pied des containers, car vous êtes passible d'une amende d'un montant de 1500 €. (Décret n°2020-1573 du 11 décembre 2020 - art. 8)



Rendez-vous le vendredi 26 mai 2023 !

Un moment privilégié pour faire connaissance avec ses voisins et pour développer la convivialité et la solidarité de proximité. Vous aussi vous voulez partager un moment convivial et de bonne humeur avec vos voisins ? **Inscrivez-vous en complétant le bulletin de participation ci-après et renvoyez-le avant le 20 mai 2023.**



PARTICIPEZ À LA FÊTE DES VOISINS VENDREDI 26 MAI 2023

Bulletin d'inscription à remplir et à nous renvoyer avant le 20 mai 2023 à l'adresse suivante :
MONTEILIMAR-AGGLOMERATION HABITAT 3, PLACE GEORGES CLEMENCEAU
CS40293 - 26207 MONTEILIMAR CEDEX

Je m'inscris à la fête des voisins *

Nom :

Prénom :

Adresse :

Résidence :

N°deTél:

Descriptif de votre projet : (1 référent par résidence) :
.....
.....
.....

NB DE PERSONNES :

La photo de votre événement sera partagée sur nos Réseaux Sociaux ainsi que sur le prochain journal des Locataires !

* Un colis surprise vous sera distribué à votre inscription • A retirer à MAH • Tour H, auprès de M^{me} Tomas
Inscriptions & Renseignements: contact@montelimar-agglomeration-habitat.fr / 06 72 96 08 28

