

MON ACTU LOCATAIRE

Le journal à destination de tous les locataires d'ACM HABITAT



BY **Altémed**



ALLÔ ACM HABITAT
04 99 920 910

www.acmhabitat.fr



in



Édition n°5
Février 2025

LES MOTS DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ACM HABITAT



Cher(e)s locataires,

2024 a été une année marquée par l'écoute et la proximité. Grâce aux grandes consultations et aux rencontres organisées dans vos quartiers, nous souhaitons mieux comprendre vos besoins et renforcer notre action. La mobilisation autour des ambassadeurs du tri témoigne aussi de l'engagement collectif pour des résidences plus durables et responsables.

Ces initiatives, accompagnées de nos projets de réhabilitation et de sécurisation, traduisent notre volonté de construire un service public de l'habitat toujours plus attentif à vos attentes, au quotidien.

Nous restons pleinement engagés à améliorer votre cadre de vie et à continuer d'œuvrer pour un habitat où chacun trouve sa place.

- Michel CALVO, Président d'ACM HABITAT



Cher(e)s locataires,

2024 a été une année dynamique et riche en réalisations. Du lancement de la rénovation de la résidence du Nombre d'Or à Antigone, aux nouvelles initiatives pour renforcer votre tranquillité et votre sécurité, nous sommes engagés pour améliorer votre quotidien et notre qualité de service, avec notamment la création de l'application mobile MyACM.

Actuellement, 1139 logements sont en construction, témoignant de notre volonté continue de répondre à vos besoins. En 2025, nous poursuivrons nos efforts pour améliorer votre satisfaction. Dans un souci continu de transparence, découvrez également dans ce numéro le détail de l'utilisation de vos loyers

Nous poursuivons notre engagement pour améliorer votre cadre de vie et garantir à chacun un véritable sentiment de confort et de bien-être dans son logement.

- Alain BRAUN, Directeur Général d'ACM HABITAT

SOMMAIRE

3

Le saviez-vous ?

4

Zoom sur...

5

Jardins partagés : Des espaces de convivialité

6

Agir pour votre sécurité

7

L'actualité d'ACM HABITAT

8

Vous souhaitez devenir propriétaire ?

LE SAVIEZ-VOUS ?

LANCEMENT DE LA MUTUELLE COMMUNALE DE MONTPELLIER

Depuis le 14 octobre 2024, Montpellier propose une **Mutuelle Communale** en partenariat avec la Mutuelle Familiale.

De quoi s'agit-il ? C'est une nouvelle offre de complémentaire santé, accessible à tous les montpelliérains. La seule condition pour y accéder est de résider ou d'étudier à Montpellier. À prestation équivalente, c'est environ 20 % moins cher que les prix du marché. Renseignez-vous !

Pour vous faire accompagner dans votre démarche d'adhésion :

📍 **Agence de la Mutuelle Familiale** : 44 place du Millénaire
(lundi-vendredi de 9h à 12h & 13h30 à 17h30)

☎ Tél. : 04 66 89 50 05 / montpellier@mutuelle-familiale.fr

Pour + d'infos rendez-vous sur le site montpellier.fr ou scannez le QR Code :



QUE FAIT ACM HABITAT AVEC 100€ DE LOYER ?

Pour illustrer concrètement l'usage que nous faisons de vos loyers, retrouvez ci-dessous la répartition détaillée de nos dépenses (hors charges locatives), pour une vision claire et transparente de la gestion de vos contributions.

Excédent utilisé pour la construction de nouveaux logements ou leur réhabilitation

8€

Maintenance du patrimoine

14€

(entretien des résidences et des parties communes, petits travaux et remise en état des logements, réparations suite à du vandalisme,...)

Frais de structure et de personnel

24€

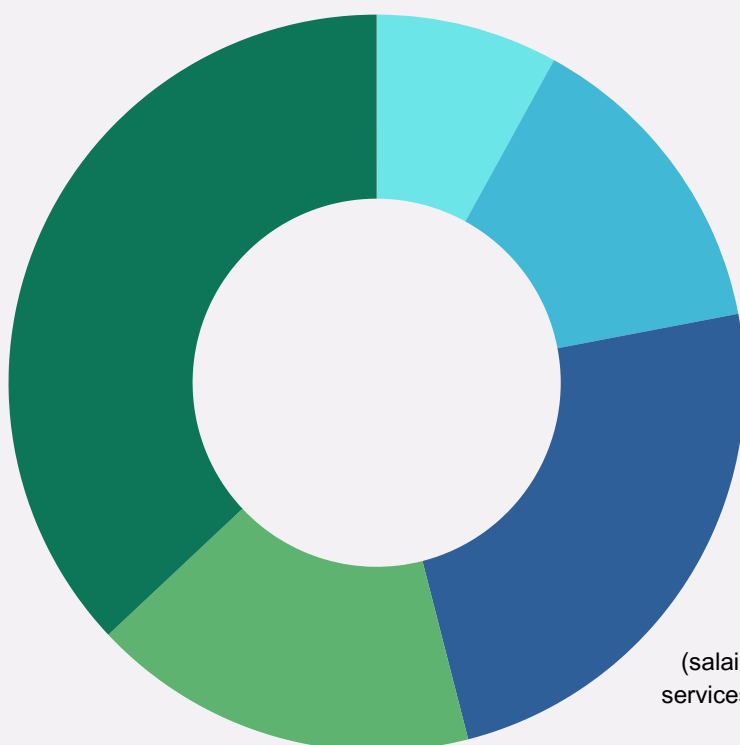
(salaires, fonctionnement des agences et services, informatique, assurances, GSRI,...)

Remboursement des emprunts

37€

Impôts et taxes

17€



ZOOM SUR...

ALLÔ ACM HABITAT : LE SERVICE RELATION CLIENT



Une équipe de
12 personnes à l'écoute
des locataires en 2024



10
téléconseillers



1
superviseur



1
responsable qualité



Jusqu'à 1200
appels par jour

126 000
appels en 2023



Objectif :
Répondre à 90%
des appels



En 2024,
Réponse à 92%
des appels



INTERVIEW DE CATHY LEFEBVRE, COLLABORATRICE AU SEIN DU SRC

Bonjour, pouvez-vous vous présenter ?

Cathy : Je m'appelle Cathy Lefebvre, j'occupe le poste de conseillère de clientèle et je travaille depuis 2022 au Service de la Relation Client qui se trouve à Montpellier.

Qu'est-ce que le SRC ?

Cathy : Le SRC est le centre d'appels d'ACM HABITAT plus connu sous le nom d'Allô ACM. Il s'agit du numéro (04 99 920 910) que peuvent composer tous les locataires afin de poser toute question technique ou administrative (exemples : fuite d'eau dans le logement, quelle est la date de prélèvement de mon loyer ?).

Le SRC est ouvert du lundi au vendredi entre 8h00 et 12h30, et de 13h30 à 17h00.

Pouvez-vous décrire votre métier ?

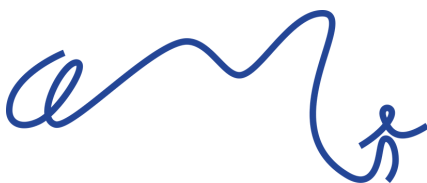
Cathy : Je réponds aux appels téléphoniques des locataires. Parfois, je peux leur donner une réponse immédiate : par exemple un rendez-vous pour une réparation d'une panne de chaudière. Sinon je fais une demande auprès de leur agence afin qu'ils soient recontactés sous 48 à 72 heures, pour les renseigner.

Combien de personnes composent le SRC ?

Cathy : Le SRC est composé de 12 personnes, qui répondent à tous les appels de nos 23 000 locataires.

Combien d'appels avez-vous par jour ?

Cathy : Je traite environ 80 appels par jour, les mois les plus intenses sont sur la période d'octobre à mars. Je peux alors traiter jusqu'à 100 appels par jour. Le SRC reçoit près de 130 000 appels par an et nous répondons à 92% de ces appels (en 2023/24).



JARDINS PARTAGÉS : DES ESPACES DE CONVIVIALITÉ



En 2024, les jardins partagés continuent de fleurir dans les résidences ACM HABITAT. Avec 33 jardins existants et un nouveau en cours de création sur la résidence Freyssinet (rue de l'Industrie), nous multiplions ces espaces qui renforcent le lien social et améliorent le cadre de vie. Deux projets supplémentaires, dans les résidences Georges Wilson (rue des Clématites) et Les Acacias (avenue de la Réglisse), attendent leur lancement en 2025.

Un impact positif :

- **70%** des locataires trouvent que le jardin a amélioré leur cadre de vie.
- **53%** des jardins disposent d'un composteur.
- **65%** organisent des animations entre voisins.

Les jardins partagés, composés de fruits, légumes, fleurs et plantes décoratives, sont devenus des lieux de nature et de convivialité.

Vous souhaitez participer ? Contactez votre agence de proximité pour rejoindre un projet près de chez vous.

Le jardin partagé a été créé par une association composée de locataires de la résidence, dont le but principal est de créer des liens entre les habitants de tous âges et origines. C'est un endroit où les gens se rencontrent, échangent et se sentent plus proches les uns des autres. La communication se fait surtout via un groupe WhatsApp où les gens posent des questions ou font des suggestions.

Il n'y a pas eu de difficulté dans sa création, juste un petit souci de bruit sous les fenêtres de certains voisins, qui a été réglé rapidement avec la mise en place de règles que tout le monde suit et respecte. Pour l'avenir, les projets se font souvent au fil de l'eau et sont décidés ensemble, comme ajouter des fleurs au jardin.

Témoignage d'une locataire.



AGIR POUR VOTRE SÉCURITÉ

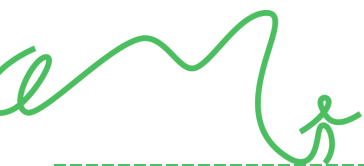
ZÉRO IMPUNITÉ

Le 24 octobre 2024 dernier, les forces de l'ordre ont procédé à une nouvelle expulsion d'une locataire âgée au sein d'une résidence d'ACM HABITAT dans le quartier croix d'argent. Cette action, qui fait suite à la décision du tribunal judiciaire de Montpellier du 23 mai 2024, vise à rétablir la sécurité et la tranquillité pour tous les habitants.

En effet, le juge a reconnu un trafic de stupéfiants caractérisé ayant entraîné des nuisances pour l'ensemble des locataires de la résidence.

Ce jugement valide l'engagement d'ACM HABITAT dans la lutte contre le trafic de drogue et contre toutes les nuisances qui empêchent les locataires de vivre paisiblement dans leur logement. ACM HABITAT poursuivra cet engagement fort puisque toute personne impliquée directement ou reconnue comme complice fera l'objet d'une procédure d'expulsion du logement.

**Contactez
votre agence
de proximité
pour signaler
tout problème
ou pour toute
question.**



LE GSRI : UNE SÉCURITÉ RENFORCÉE POUR DE NOUVELLES RÉSIDENCES

Depuis sa création en juillet 2023, le Groupement de Sûreté Résidentielle Interbailleurs (GSRI) s'impose comme un acteur essentiel de la sécurité et du bien-être des locataires. Le 17 décembre dernier, le Conseil d'Administration du

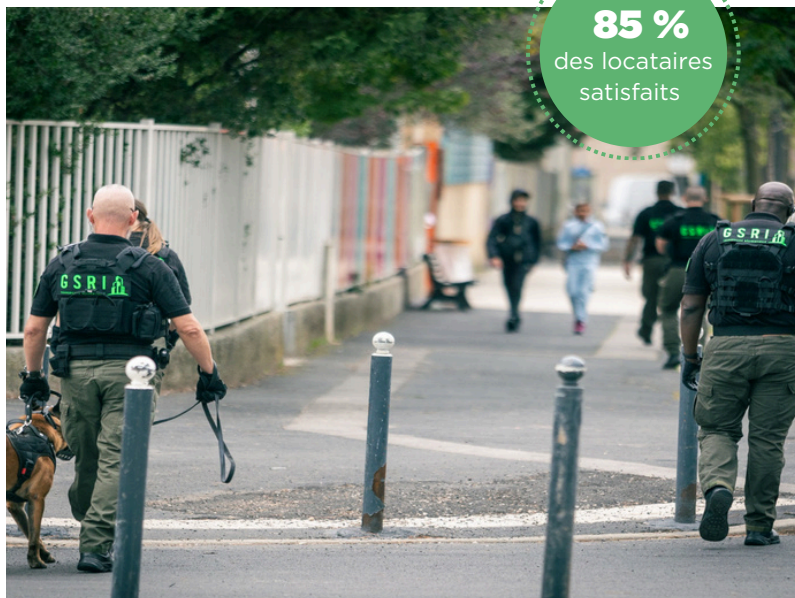
GSRI a approuvé l'intégration de nouvelles résidences : *William Webb Ellis*, *Villa Diagonale*, *Chardon* et *All Blacks* dans le quartier Ovalie, *Val de Croze* et *Paul Valéry* dans le quartier Pas du Loup, et *Nombre d'Or* dans le quartier Antigone. Une excellente nouvelle pour les habitants de ces résidences, qui pourront bénéficier d'un accompagnement et d'une surveillance renforcée.

Avec l'arrivée de ces nouvelles résidences dans le dispositif, le GSRI poursuit son engagement pour un habitat sûr et agréable pour tous.



Les interventions du GSRI sont efficaces et vous nous le dites. Elles permettent de répondre plus rapidement aux problèmes que vous rencontrez et contribuent à améliorer votre quotidien.

85 %
des locataires
satisfaits



ENQUÊTE DE SATISFACTION : VOTRE AVIS COMPTE !

Du 12 au 28 juin 2024, ACM HABITAT a mené une enquête téléphonique auprès de 3 000 locataires. Ce rendez-vous, qui a lieu tous les 3 ans, a permis de recueillir vos avis sur les services proposés, les logements et la qualité de vie au sein des résidences.

Les résultats en chiffres :

L'enquête a révélé un taux de satisfaction global de **82%**, reflétant un retour positif des locataires sur leur expérience avec ACM HABITAT. D'autres aspects ont également été évalués :

- **Qualité de vie dans le logement : 80,5%**
- **Satisfaction liée aux équipements du logement : 74%**
- **Qualité des prestations réalisées par nos entreprises : 74,5%**
- **Relation de voisinage : 80,2%**
- **Sécurité au sein de la résidence : 74,1%**



Cette enquête existe depuis 2003 au sein d'ACM HABITAT et nous a permis d'améliorer significativement votre satisfaction.

Vous n'avez pas été contacté ?

Si vous n'avez pas participé à cette enquête, il n'est pas trop tard pour vous exprimer ! Profitez de la Grande Consultation 4 pour venir échanger avec nos équipes lors des rencontres qui seront organisées au printemps 2025, dans plusieurs quartiers !

LA QUESTION DU MOMENT

Q : MON ASSURANCE LOCATIVE ARRIVE À TERME, QUE FAIRE ?



Flashez-moi



Android



Apple

R : Votre assurance locative est une obligation légale en tant que locataire. Si votre contrat d'assurance arrive à échéance ou a déjà expiré, il est impératif de régulariser votre situation pour éviter tout désagrément.

Pourquoi cette attestation est essentielle ?

En tant que locataire, vous êtes tenu de souscrire une assurance couvrant les risques locatifs (logement, annexes et garage). Cette assurance protège non seulement votre logement, mais aussi votre responsabilité en cas de sinistre affectant le bien que vous occupez.

L'attestation d'assurance permet de vérifier que vous êtes en règle et doit préciser la période de validité de votre contrat.

Comment transmettre votre attestation ?

Pour simplifier vos démarches, plusieurs options sont mises à votre disposition :

- **Via l'application mobile MYACM :** Téléchargez votre attestation directement depuis l'application et transmettez-la en quelques clics.
- **Depuis notre site internet :** Rendez-vous sur www.acmhabitat.fr, rubrique « Mon espace locataire », pour déposer votre document en ligne.
- **En agence :** Vous pouvez également remettre une copie physique de votre attestation à votre agence de proximité.

VOUS SOUHAITEZ DEVENIR PROPRIÉTAIRE ?

La marque ACCESSIOM by Altémed **vous offre l'opportunité de devenir propriétaire à des conditions très avantageuses**. Trouvez rapidement votre future résidence principale parmi nos logements neufs disponibles en location-accession (PSLA) ou à la vente (BRS).

Nos résidences situées à Montpellier et sur les communes de la Métropole bénéficient de la proximité des équipements urbains et paysagers, qui facilitent votre vie au quotidien (commerces, tramways, services, parcs...). Bénéficiez d'une grande variété de logements et d'un large choix de surfaces, expositions, prestations, en adéquation avec vos besoins et vos aspirations.

N'hésitez plus, contactez-nous au **04 99 52 75 17**.

Flashez-moi pour découvrir toutes nos offres



RÉSIDENCE « TERRA OSTREA »

10 LOGEMENTS EN BRS :

Située dans la nouvelle Cité Créative, la résidence Terra Ostrea prend vie au coeur d'un écoquartier dynamique en plein expansion.

Dans le contexte actuel de préservation de l'environnement et de développement durable, l'accent est mis sur une isolation renforcée des parois et des menuiseries afin de concevoir un bâtiment avec une approche bioclimatique.



CONTACTEZ NOTRE SERVICE COMMERCIAL

accessiom@altemed.fr

04 99 52 75 17

+ d'infos sur www.acmhabitat.fr

Les atouts de la résidence et des logements :

- Règlementation énergétique RE2020
- 80% des logements sont traversants
- Tous les logements disposent d'une terrasse ou d'une loggia
- Ascenseurs à tous niveaux
- Production de chauffage et d'eau chaude chaufferie urbaine biomasse
- Le stationnement est privatif
- Locaux vélos
- Contrôle d'accès à la résidence sécurisé