

JUILLET 2024

LETTRE INFO

Mesdames, Messieurs, Chers locataires,

Comme vous le savez, vos charges locatives incluent l'entretien des parties communes, la consommation d'eau, les services de chauffage, ainsi que d'autres dépenses nécessaires à la bonne gestion de votre résidence. Ces charges sont réparties entre les locataires et le bailleur, et font l'objet d'acomptes mensuels.

Après une analyse détaillée des comptes de l'année 2023 et la réévaluation des prévisions budgétaires pour l'année en cours, il s'avère nécessaire de procéder à la régularisation des charges afin que celles-ci correspondent davantage aux consommations et aux dépenses réelles.

Nous comprenons que tout changement peut susciter des questions ou des préoccupations. Soyez assurés que la régularisation des charges vise à garantir la gestion efficace et transparente de notre office, tout en respectant les obligations légales et en veillant au bien-être de tous les locataires.

Les équipes de LMH sont à votre disposition pour vous accompagner et répondre à toutes vos questions. Lors des permanences hebdomadaires LMH PROX sans rendez-vous, sur le site Internet avec une toute nouvelle foire aux questions ou par téléphone auprès de notre service clients.

La période est difficile pour chacun de vous, je le sais. Mon rôle est de porter l'office dans les difficultés, à vos côtés et d'en assurer la pérennité.

Soyez assurés, Mesdames et Messieurs les locataires, de mon fidèle dévouement.



Anne VOITURIEZ
Présidente

COMMENT JOINDRE LMH ?

LMH dispose d'un service clients qui centralise tous les appels téléphoniques sur une plate-forme unique.

Contactez-le au **09 70 249 249 de 8 h à 18 h, du lundi au jeudi et jusque 17 h le vendredi.**

L'équipe d'assistant(e)s relation clients se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et vous orienter dans vos démarches au prix d'un appel local.

PETITS RAPPELS...

- Pensez à avoir votre référence client avant d'appeler
- Pour les urgences ou les besoins d'explications détaillées, privilégiez le contact par téléphone
- Pour les informations de suivi ou les transmissions de pièces jointes, privilégiez votre compte locataire ou l'envoi d'un mail sur clients@lmh.fr
- Évitez de multiplier les demandes sur différents canaux (cela génère des doublons et donc un temps de traitement plus long)
- LMH vous apporte une réponse sous 7 jours. Ce n'est pas la peine de nous relancer avant
- Le numéro **38975** est celui que LMH utilise pour vous informer par SMS. Ne le bloquez pas, sinon vous n'aurez plus d'infos ou alertes de notre part

Retrouvez tous les conseils pour joindre LMH dans l'actu du site Internet.



CHANGEMENT DES PRESTATAIRES DU CONTRAT MULTI-SERVICES

Agence LMH	Prestataire	Contact de 8h à 18h*
Lille Filature	Iserba	03 28 55 07 15
Tourcoing		
Lille Eurasud	Proxiserve	09 69 32 25 74
Deûle et Lys		
Villeneuve d'Ascq	Chauffage services	03 28 28 28 88
Roubaix	Engie	09 77 40 16 60

*en dehors de ces horaires, merci de contacter le 09 70 24 11 26

À compter du 1^{er} juillet 2024, les prestataires du contrat multi-services changent. Pour rappel, ce contrat de service et d'entretien locatif vous est proposé afin de faciliter l'entretien courant de votre logement. **Vous contactez directement les prestataires pour tout ce qui concerne le chauffage individuel, la ventilation et la robinetterie.** Le contrat multi-services vous apporte l'assurance de la réalisation des entretiens obligatoires et des réparations locatives nécessaires.

Découvrez votre nouveau prestataire en fonction de votre agence LMH de rattachement dans le tableau ci-dessus.

RÉGULARISATION DES CHARGES 2023

L'envoi de votre régularisation annuelle des charges locatives 2023 (calculées sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023) vous a été adressée début juillet.

Cette opération permet de constater **la différence entre vos acomptes mensuels et vos dépenses réelles de la période régularisée.**

Dans le cas où **votre solde est négatif, LMH vous doit de l'argent** et crédite votre compte locataire, dès le quittancement de juillet. **Vous n'avez rien à faire, le montant est automatiquement déduit du prochain paiement de loyer** à effectuer.

Dans le cas où **votre solde est positif, vous devez alors de l'argent à LMH.** Le paiement de la régularisation ne commence qu'en août, nous avons donc 1 mois pour trouver ensemble des solutions et les mettre en place.

Si vous souhaitez un étalement du paiement, contactez LMH par mail à : regul2023@lmh.fr

Toutes les équipes de LMH sont mobilisées pour vous guider au mieux dans ce temps fort de votre vie de locataire.

Si vous avez des questions, consultez **la foire aux questions spéciale régularisation des charges 2023** dans le menu QUESTIONS FRÉQUENTES sur www.lmh.fr

Le **service clients** reste également à votre écoute et vous renseigne sur vos questions générales. Concernant votre situation particulière, il peut organiser un rendez-vous avec votre chargé de gestion locative.

Sans rendez-vous, les **points d'accueil LMH PROX** sont à votre disposition près de chez vous. Retrouvez le point le plus proche de votre logement et les horaires d'ouverture dans l'onglet 'contact' de votre espace LMH & MOI sur www.lmh.fr.

D'autres points de rencontre en pieds d'immeuble peuvent également être organisés, vous serez dans ce cas prévenu par SMS.



Comment se passe le paiement de mes charges ?

Début juillet

Je reçois mon décompte de charges

Entre début et fin juillet

J'ai 1 mois pour contacter LMH (explications des charges, demande d'échéancier, montage d'un dossier financier*...)

**selon situation*

Fin juillet - début août

Je reçois mon avis d'échéance avec la facturation de mes charges 2023

Le 5 août

Je dois régler mon loyer + mes charges si je dois de l'argent à LMH.

Si LMH me doit de l'argent : le remboursement de mes charges viendra en déduction de mon loyer.

Retrouvez toutes les infos en flashant ce QR-Code



VENTE

La sélection du mois de LMH ACCESS



Contact : 03 20 88 51 51 et accession@lmh.fr

Retrouvez toutes nos annonces de biens en vente sur <https://lmh.fr/access/>



Découvrez tous nos biens en vente



Agissez pour le recyclage des papiers avec LMH et Ecofolio.

425, bd Gambetta - 59200 TOURCOING - Tél. : 09 70 249 249 - www.lmh.fr
Courrier à adresser : CS 40 453 - 59338 TOURCOING CEDEX

ISSN : 1621-2045. dépôt légal novembre 1989 - Lille Métropole Habitat - OPH de la MEL
RCS Lille Métropole SIRET : 413 782 509 00140

LMH
LE BAILLEUR SOCIAL DE LA MEL