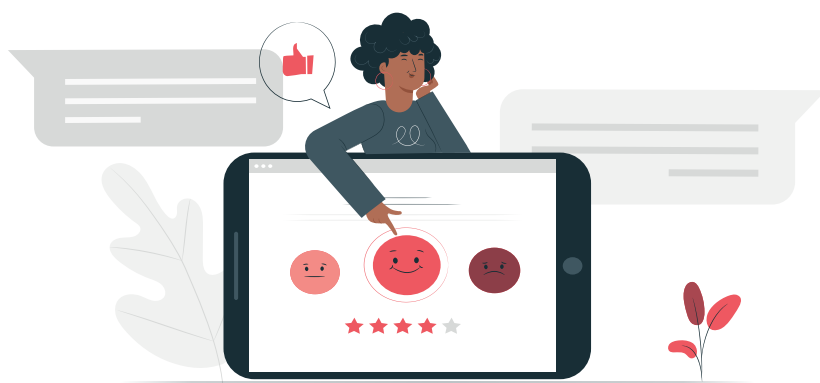


l'inf' Oh

www.omhgrandnancy.fr

VOTRE AVIS COMPTE !



Tous les trois ans, l'OMh lance une enquête de satisfaction globale auprès de ses locataires pour mesurer la perception de la qualité du service rendu et l'efficacité des actions mises en œuvre notamment dans les domaines suivants : qualité du cadre de vie, propreté, fonctionnement des équipements, communication, accueil, traitement des demandes d'intervention, conditions d'entrée dans le logement.

POURQUOI ?

Il s'agit d'apprécier si les engagements de qualité de service que nous avons définis sont en adéquation avec la qualité de service que vous percevez et d'identifier les éventuelles actions d'amélioration à mettre en place pour prendre en compte vos attentes.

QUI ?

Cette enquête sera conduite auprès d'un échantillon représentatif de 15% de nos locataires, défini de manière indépendante par notre prestataire.

QUAND ?

L'enquête téléphonique démarrera le **4 octobre** et se déroulera sur le mois d'octobre.

ET ENSUITE ?

Les résultats de l'enquête sont attendus pour décembre. Ils seront présentés notamment aux représentants des locataires membres du Conseil de concertation locative en fin d'année et à l'ensemble de nos locataires dans une lettre d'information début 2022. Nous vous informerons des éventuelles actions qui seront mises en œuvre suite à cette enquête.

Nous comptons sur vous pour participer à l'enquête et exprimer votre avis sur la qualité de nos prestations ! Si vous êtes contactés par un des enquêteurs de la société **ENSOME**, nous vous remercions par avance pour l'accueil et le temps que vous lui accorderez.

Des conseillères sociales à votre écoute

Les permanences de nos conseillères sociales vont reprendre à partir du 4 octobre 2021. Elles passeront une journée par semaine sur site avec une permanence à l'Espace Accueil d'Haussonville et au Plateau de Haye, à la Tour des Énergies le matin.

L'après-midi elles se rendront chez le client. Ainsi vous pourrez retrouver :

- Valérie : à la Tour des Énergies les jeudis de 8h30 à 12h15
- Gaëlle : au siège de l'office les mercredis de 8h30 à 12h15
- Marine : à l'Espace Accueil d'Haussonville les mardis de 8h30 à 12h15.



Préparer la remise en route de votre chauffage avant l'hiver

(Si votre logement est équipé d'une chaudière individuelle)

Les températures baissent à l'extérieur comme à l'intérieur de votre habitation : nous mettons le chauffage en marche au moment où les températures intérieures ne nous permettent plus d'avoir une chaleur confortable.



Afin d'éviter une panne qui vous priverait temporairement de chauffage en cas de non-fonctionnement de la chaudière, **quelques vérifications sont donc nécessaires pour vous préparer avant que l'hiver n'arrive !** Nous vous conseillons donc dès maintenant de **tester votre chaudière en mode chauffage, les radiateurs ainsi que les éventuelles programmations** tant que les températures sont encore clémentes !

QUELQUES CONSEILS :

- Positionnez ou vérifiez que votre chaudière soit bien en **MODE HIVER**.
- Pensez à purger vos radiateurs et n'oubliez pas ensuite de faire un complément d'eau après purge.
- Vérifiez que la chaudière ne manque pas d'eau (pression à 1.5 bars).
- Vérifiez que votre thermostat est bien réglé : à 20° vous évitez les surconsommations.
- Réglez la température de votre chaudière 60° maximum pour éviter les surconsommations.
- Contrôlez les piles de votre thermostat le cas échéant.
- Faites un essai d'au moins 30 minutes en chauffage avant la période de GRAND FROID si vous n'avez pas encore mis en route votre chauffage.



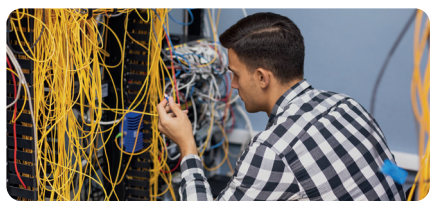
Si vous avez besoin d'informations complémentaires ou d'assistance pour procéder à ces vérifications, n'hésitez pas à appeler votre prestataire : **ISERBA au 03 83 21 00 21.**

Conseil pratique



Lorsque vous emménagez dans un nouvel appartement, ou si vous souhaitez refaire quelques embellissements ou encore si vous préparez le départ de votre logement : veillez à **ne pas peindre les appareils électriques** même si vous souhaitez les coordonner aux papiers peints ou peintures choisies ... Cela vous évitera la mauvaise surprise de voir les prises de courant et interrupteurs peints vous être imputés lors de l'état des lieux de sortie !

Raccordement à la fibre



Vous souhaitez que votre appartement soit raccordé à la fibre ? Avant de procéder à l'installation de la fibre dans votre logement, vous devez en informer l'OMh du Grand Nancy par courrier afin de formuler votre demande.

Si l'immeuble dans lequel est situé votre logement est éligible à la fibre, certaines conditions doivent **IMPÉRATIVEMENT** être respectées par l'opérateur qui interviendra dans votre appartement (le locataire qui vous succédera ne souhaitera pas forcément bénéficier de la fibre) :

- Le câblage de raccordement à l'antenne de télévision ne doit pas être retiré entre la gaine technique et la prise TV installée dans le logement : votre opérateur doit déployer le câblage spécifique pour la fibre en complément.
- La prise télévision présente dans le logement ne doit pas être enlevée ni remplacée par le boîtier fibre et celui-ci doit être vissé et non collé.
- Les perçages et passages de câbles doivent être réalisés proprement

Dans le cas où les travaux ne seraient pas réalisés conformément à ces principes, les frais de remise en état pourraient vous être facturés lors de votre sortie.

Soyez donc vigilants en veillant à ce que votre opérateur intervienne dans les règles de l'art !

Nos personnels sont à votre écoute et service. Respectez-les !



DEVINEZ QUI ?

Reste souriante, calme, efficace et discrète en toutes circonstances ?
→ Elsa, votre agent d'accueil !

www.omhgrandnancy.fr