

Votre lettre d'inf'

Février
2020

Oh

www.omhgrandnancy.fr

Paiement de votre loyer

EFICASH : pour les paiements en espèces, attention il y a du nouveau en 2020 !

Depuis de nombreuses années, l'OMh du Grand Nancy prend à sa charge les frais de commission liés aux paiements des loyers par EFICASH (règlement du loyer en espèces par paiement directement aux guichets de la Poste), soit 3,50 € par opération.

La Banque Postale nous ayant informé qu'à compter du 1^{er} janvier 2020 elle augmentait les frais liés aux paiements EFICASH de **3,50 € à 8 €** par transaction, ces frais seront désormais partagés entre le locataire qui utilise ce moyen de



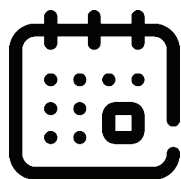
paiement, et l'OMh du Grand Nancy qui maintient sa part à hauteur de 3,50 €.

Ainsi à compter du 1^{er} mars 2020, si vous réglez vos loyers par EFICASH, vous devrez vous acquitter d'une participation de 4,50 € qui sera à régler en supplément directement auprès de la Banque Postale.

Utilisation du service EFICASH :

- Pour régler au guichet de la Poste, vous devrez désormais présenter l'original de votre pièce d'identité. Si vous confiez le règlement de votre loyer à un tiers, ce dernier devra se munir de sa pièce d'identité originale, d'une procuration de votre part ainsi que de votre pièce d'identité originale.
- La Banque Postale n'encaissera plus que des factures dont le montant est inférieur à 1000 €. Si le solde de votre avis d'échéance est susceptible de dépasser le seuil autorisé, votre règlement en espèces pourrait alors être refusé.

Cette forte augmentation des frais de commissions de la Banque Postale étant très pénalisante, nous vous conseillons donc de privilégier les autres moyens de paiement plus faciles et sans frais proposés par l'OMh :



1) Le prélèvement automatique : plusieurs dates au choix, les 06, 10 ou 15 du mois. Vous pouvez y adhérer en envoyant un RIB portant les codes IBAN et BIC au Service Gestion Locative 32 rue Saint-Léon 54054 Nancy. Vous recevrez un Mandat de Prélèvement SEPA en deux exemplaires dont un est à nous retourner daté et signé en cochant la date de prélèvement souhaitée. **Pour davantage de sécurité et de tranquillité, nous vous conseillons d'opter pour ce mode de règlement.**



2) Le règlement par carte bancaire sur internet : www.omhgrandnancy.fr en vous connectant à votre espace sécurisé.

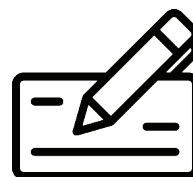


**VIREMENT
BANCAIRE**

3) Le virement : vous avez la possibilité d'effectuer votre paiement par virement en vous servant du code IBAN : FR24 2004 1010 1006 4949 7C03 111 et BIC : PSSTFRPPNCY

SEPA

4) Via le TIP SEPA : en bas de votre avis d'échéance (à dater, signer et envoyer impérativement à POSTE CMTO LIMOGES - rue de la Céramique 87082 Limoges Cedex 9)



5) par chèque : à l'ordre de l'OMh du Grand Nancy (joindre le TIP SEPA non daté, non signé et envoyer impérativement à POSTE CMTO LIMOGES, rue de la Céramique 87082 Limoges Cedex).



Votre avis nous intéresse ... toujours !

Vous venez d'emménager dans un logement de l'Office, vous avez demandé une intervention technique dans votre logement ou vous quittez votre logement : **depuis un an, vous recevez systématiquement une enquête de satisfaction par sms et par mail.**

Notre objectif est de mesurer votre satisfaction, de poursuivre une démarche d'amélioration continue en analysant vos réponses et en étant réactifs en cas d'insatisfaction.

En 2019, la satisfaction globale exprimée lors de ces enquêtes est :

- Nouveaux locataires : 73 %
- Locataires ayant quitté leur logement : 86 %
- Locataires ayant demandé une intervention technique réalisée par une entreprise ou par le Pôle Multi Services de l'OMh : 80 %
- Locataires ayant demandé une intervention technique réalisée par l'ISERBA : 86 %

Les notes et les commentaires que vous apportez dans vos réponses sont précieux :

certains nous permettent de mieux comprendre le problème que vous avez rencontré et votre insatisfaction. Ainsi, nous avons bien noté l'insatisfaction exprimée par certains nouveaux locataires sur l'état du logement. Cette situation résulte de l'application de la



réduction de loyer de solidarité (RLS) qui prive l'Office de recettes et qui a fortement impacté le budget de remise en état des logements. Néanmoins, nous ne nous résignons pas et avons légèrement augmenté ce budget en 2020. Par ailleurs un travail est mené en interne pour définir un niveau référent de prestations qui servira de seuil. **D'autres commentaires expriment votre satisfaction et confortent l'Office et ses collaborateurs dans leur action.** Par exemple : 95 % des locataires qui ont bénéficié des visites conseil, en sont satisfaits.

Ensemble, améliorons encore cette démarche ! Vous l'avez compris, votre avis est essentiel ; alors, prenez le temps de répondre aux quelques questions qui vous sont posées par sms ou par mail pour nous aider à améliorer nos prestations et celles des entreprises qui interviennent dans votre logement.

N'oubliez pas de nous signaler tout changement de numéro de téléphone portable ou d'adresse mail pour que nous puissions vous adresser ces enquêtes !

Point d'étape sur le NPNRU

(Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) du Plateau de Haye

En 2019 : l'AMLI* a réalisé les enquêtes de logement pour l'OMh du Grand Nancy auprès de **204 ménages habitant au Cèdre Bleu.**

Et l'ARS a réalisé les enquêtes de logement auprès de **39 ménages de la Tour Panoramique.**

Depuis le Comité d'Engagement de l'ANRU le 17 avril 2019, et jusque fin décembre 2019, 72 ménages du Plateau de Haye concernés par le NPNRU ont bénéficié d'un logement.

En 2020 : pour l'immeuble du Tilleul Argenté, l'AMLI réalisera les enquêtes de logement, d'avril 2020 à juin 2020 auprès :

- des ménages habitant les Entrées 3 à 7
- des ménages situés au 1^{er} étage et dans les appartements concernés par les travaux d'ascenseurs dans les Entrées 7B à 11

Une réunion d'information des locataires concernés aura lieu fin mars 2020.

* AMLI = association pour l'Accompagnement, le Mieux-être et le Logement des Isolés.

Découvrez notre carte de vœux animée, elle est en ligne sur notre site



www.omhgrandnancy.fr



RCN 90.7 - le son de la différence. Écoutez le Forum de l'OMh le 1^{er} mardi du mois à 15h30 ou sur www.rcn-radio.org



Suivez-nous sur notre page Facebook **OMh du Grand Nancy.**
Likez ! Partagez ! Commentez !

Votre lettre d'info est éditée à 7 000 ex.
Directeur de la publication : Frédéric RICHARD.
Photos : OMh Grand Nancy/ Rédaction : Isabelle RICCI DEGRAEVE. Impression : OMh Grand Nancy.
Mise en page et graphisme : La Maison Chabane/ Janvier 2020. Dépôt légal ISSN : 2491-8482.



www.omhgrandnancy.fr