

Évaluons les prestataires ensemble !



Pour s'assurer de la qualité des prestations réalisées par les entreprises qui interviennent dans votre logement et les parties communes (entretien et dépannage de votre chaudière, réparation des ascenseurs, nettoyage des halls, entretiens des espaces verts, divers travaux d'entretien et de maintenance), l'Office a pris l'engagement de les évaluer.

Ainsi, avec les représentants des locataires membres du CCL (Conseil de Concertation Locative), la commission annuelle réunie début mai a évalué les entreprises qui sont intervenues en 2018.

Trois critères ont été pris en compte :

- Qualité des prestations.
- Respect des délais.
- Qualité des relations avec l'Office.

Quelques actions correctives ont été demandées aux entreprises afin qu'elles améliorent la qualité de leurs interventions.

L'évaluation 2018 en quelques chiffres :

- 25 entreprises évaluées.
- Des notes sur 100 allant de 54 à 100, avec une moyenne de 83,6/100.
- 6 entreprises ont proposé des actions correctives permettant d'améliorer la relation avec l'Office, leur réactivité et la qualité de leurs interventions.

Depuis cette année, suite à l'intervention d'une entreprise dans votre logement, l'OMh vous propose, par sms ou par mail, de répondre à une enquête de satisfaction.



En y participant, vous devenez acteur, à nos côtés, de l'évaluation de nos prestataires.

Démarche Qualité : l'Office affiche la couleur !



Quali'OMh, c'est le nom de la charte d'engagements de service que l'office a conçu.

- Quali'OMh est le résultat d'un travail collectif associant des collaborateurs de l'Office et des représentants de locataires.
- Quali'OMh reprend l'essentiel des engagements pris par l'Office précédemment, s'appuie sur le label quali'hlm et intègre d'autres démarches et actions pour améliorer le service rendu aux locataires.
- Quali'OMh est structurée sur le parcours du locataire, le plaçant au cœur de la démarche, de sa recherche de logement à son emménagement, de sa vie au sein du patrimoine de l'OMh jusqu'à son départ.

L'Office y prend **23 engagements** de service, qui s'inscrivent au cœur de **6 valeurs fondatrices** : accompagnement, écoute, transparence, réactivité, disponibilité et proximité.

Vous pouvez la découvrir sur notre site internet : www.omhgrandnancy.fr

Le Responsable de site

Il est votre interlocuteur privilégié pour répondre aux sollicitations liées à votre logement et votre résidence.



Ses missions :

- Accueillir les nouveaux locataires et réaliser avec eux l'état des lieux d'entrée dans le logement.
- Assurer l'entretien courant des parties communes des immeubles en lien avec le responsable des travaux et la Direction Technique de l'Office.
- Gérer les réclamations des locataires en veillant au respect de la législation en vigueur et aux engagements de la charte qualité de l'organisme.
- Réaliser le contrôle des interventions des prestataires et notamment celles du ménage.

- Joignable par téléphone de 8h15 à 12h et de 13h30 à 17h30 il assure une permanence physique de 11h à 12h (sauf exception).
- Gérer les conflits dont il a connaissance (par les locataires, les gardiens..) de façon à assurer aux résidents « une jouissance paisible des lieux loués ».
- Gérer les sinistres, lettres de réclamation, dépôts de plaintes, constats amiables.
- Manager et superviser les responsables d'immeuble, gardiens et personnel de ménage qui sont sous son autorité.
- Veiller à la prévention des risques liés au patrimoine et à la sécurité des biens et des personnes.
- Réaliser ou faire réaliser (par les gardiens en place) les visites de sécurité mensuelles de son site et suivre les constats jusqu'à leur clôture.

9 responsables de sites sont déployés sur l'ensemble du patrimoine de l'Office.

Dotés de qualités aussi polyvalentes que : le sens du service et de l'accueil, le management d'une équipe, la gestion des situations de stress, de tension ou de conflit. Rigoureux, autonome, capable de prendre des décisions rapidement, de donner des instructions et de vérifier leur bonne exécution, c'est un poste clé et une fonction pivot essentielle dans notre organisation.

En permanence... À votre écoute



Deux collaborateurs, chargés de clientèle, tiendront, à tour de rôle une permanence à l'agence d'Haussonville **dans le cadre du relogement des ménages (locataires OMh) des pavillons fisurés d'Haussonville**. Anne CAMAITI et Dominique MIALON seront ainsi le 1^{er} mercredi de chaque mois, de 11h à 12h présents pour répondre à vos éventuelles questions.

Vous pouvez d'ores et déjà noter les permanences jusqu'à la fin de l'année :

- Mercredi 05/06/2019 (AC)
- Mercredi 03/07/2019 (DM)
- Mercredi 07/08/2019 (AC)
- Mercredi 04/09/2019 (DM)
- Mercredi 02/10/2019 (AC)
- Mercredi 06/11/2019 (DM)
- Mercredi 04/12/2019 (AC)



Portes ouvertes à Pulnoy le 29 juin

75 logements collectifs sur la ZAC des Résidences vertes à Pulnoy ont été construits et seront prochainement finalisés. Un des trois bâtiments du programme accueillera **26 logements connectés**, dédiés aux personnes âgées autonomes.

14 T1 bis, 32 T2, 24 T3, 4 T4 et 1 T5 compléteront ainsi l'offre de logements sur Pulnoy. **Une journée portes-ouvertes** pour découvrir le site est prévue **samedi 29 juin 2019 de 9h à 12h et de 14h à 16h30**.



Retrouvez toutes les informations, actualités et publications sur le site internet de l'office :

www.omhgrandnancy.fr



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/ Mai 2019. Dépôt légal ISSN : 2491-8482.

