

Votre lettre d'inf'

► Octobre
2018

Oh

www.omhgrandnancy.fr

Votre avis nous intéresse !

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 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 ?

S'assurer que les engagements de qualité de service définis sont en adéquation avec la qualité de service perçue par nos locataires et d'identifier les actions à mettre en place pour prendre en compte les attentes exprimées par les locataires.

Qui est concerné ?

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 aura lieu du 8 au 26 octobre.

Et ensuite ?

Les résultats de l'enquête sont attendus pour décembre ; ils seront présentés au Conseil de concertation locative et à l'ensemble de nos locataires dans une lettre d'information début 2019. Nous vous informerons des ajustements qui seront mis 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 **Effitel**, nous vous remercions par avance pour l'accueil et le temps que vous lui accorderez.



Guide des bonnes pratiques



L'OMh du Grand Nancy s'est engagé depuis 2011 dans un vaste programme de rénovation thermique de son patrimoine.

L'ensemble des rénovations a permis, selon une étude sur 17 réhabilitations, une diminution moyenne de 33 % des consommations de gaz.

Afin d'améliorer ce rendement, l'OMh du Grand Nancy a conçu un guide des bonnes pratiques à l'usage des locataires dont le logement a fait l'objet d'une rénovation thermique.

Ce guide a pour but d'expliquer la nature des travaux qui ont été réalisés ainsi que le fonctionnement des différents équipements techniques.

Les locataires qui souhaiteraient des explications plus spécifiques pourront contacter Halim BOUGUERIOUNE, chargé d'opérations au 03 83 85 71 24 ou 06 26 77 44 35.

Le label Quali'hlm confirmé pour l'OMh du Grand Nancy !

quali'hlm

La qualité de service en actions et en preuves

de service et réaliserons chaque année une enquête pour mesurer votre satisfaction globale.



En décembre 2016, l'OMh du Grand Nancy a été le premier bailleur social à obtenir le label quali'hlm. Ainsi, nous nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue et concertée au service de nos locataires sur 7 thèmes principaux :

- L'entrée dans les lieux ;
- L'accueil et la communication ;
- La propreté ;
- La tranquillité ;
- Le fonctionnement des équipements ;
- Le service aux accédants à la propriété ;
- Et le traitement des réclamations.

Suite à l'audit de vérification réalisé mi-mai, au cours duquel l'auditeur a rencontré les locataires membres du Conseil de Concertation Locative, le comité de labellisation quali'hlm a décidé de maintenir le label.

Ainsi, pour les 18 prochains mois, les collaborateurs de l'OMh vont poursuivre la dynamique d'amélioration continue. Par ailleurs, si la réduction de loyer de solidarité a contraint l'Office à décider de suspendre d'autres démarches de certification, nous poursuivrons tous nos engagements en matière de qualité



Le Livre sur la Place : un partenariat exceptionnel

Pour la 40^{ème} édition du Livre sur la Place, Daniel PICOULY, parrain de cœur de nos opérations, a imaginé un évènement inédit, destiné aux collégiens de la Métropole : **la Battle de Stan**. Pour apprivoiser les mots, jouer avec la littérature et mettre de la joie dans la culture il a proposé à 4 collèges (La Fontaine à Laxou, J. Callot à Vandœuvre, L. Armand et J. Lamour à Nancy) de préparer des élèves de 4^{ème} à 3 épreuves distinctes : Le Gueuloir, le Présentoir et le Bafouilloir.

La Battle de Stan a été animée par Jérôme ANTHONY, célèbre animateur télé nancéien. Avec talent, émotion et engagement les collégiens ont donné le meilleur d'eux mêmes. Encouragés et soutenus par leurs camarades, professeurs et familles ils se sont produits devant un jury exigeant. Vainqueurs et participants ont été récompensés par de très beaux prix. Une première édition portée fièrement par l'OMh ! Vivement l'année prochaine ...



Depuis près de cinquante ans, LE NID, filiale de l'OMh, conçoit et réalise des logements neufs sur Nancy et le département.

Le Nid a su apporter à **des milliers de familles** le logement qu'elles attendaient.

Aujourd'hui, **vous pouvez devenir propriétaire** de votre maison :

- À des conditions financières privilégiées et sécurisées ;
- Dans un environnement résidentiel de qualité ;
- Avec un accompagnement et un suivi personnalisé à chaque étape.

Contactez les

26 Boulevard du 21^{ème} RA 54000 Nancy
Tél. : 03 83 36 42 20 - www.le-nid.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/ Septembre 2018. Dépôt légal ISSN : 2491-8482.

