

# Top Inf'Oh!

LE JOURNAL DES LOCATAIRES | DECEMBRE 2023

## EDITO

La fin de l'année approche ! Pour autant notre **mission de service public** à l'OMh du Grand Nancy ne s'arrête pas. Les **travaux de réhabilitation** du **Plateau de Haye** se poursuivent pour vous offrir un habitat plus proche de vos attentes en matière de **confort énergétique**, d'**accessibilité** et d'**agencement de logement**. Ceux des bâtiments **Pershing**, de **Jarville-la-Malgrange**, ou encore les immeubles des **Seringats** sont terminés ; la rénovation énergétique permettra d'améliorer votre quotidien et de faire des économies.

Egalement, l'OMh poursuit son **engagement** à la recherche de partenaires afin d'**accompagner les associations** œuvrant pour le lien social et le vivre ensemble à travers son **fonds de dotation COh'ésion**, en apportant par exemple des subventions à différentes structures associatives présentes dans nos quartiers.

L'OMh reste **au plus proche de vous** toute l'année, notamment avec ces différents **Espaces Accueils Clients** ; mais aussi dans votre quotidien, avec son **application Welc'omh**, accessible à tout moment.

Plein de **projets** seront à venir **tout au long de l'année 2024** et nous avons hâte de vous les faire découvrir. En attendant, nous vous souhaitons **de très belles fêtes de fin d'année** et une **bonne année 2024** qui s'annonce « **Verte** », faite de **réemploi**, de **transition écologique** et de **décarbonation**.

## OH ! P'tit Déj'

L'OMh réinstaura des temps d'échange privilégiés en allant à la rencontre de ses locataires. Le coup d'envoi du premier « **OH ! P'tit Déj'** » a été donné le 09 novembre dernier sur le Quai René II :

- **Un temps dédié à la rencontre avec les équipes de l'OMh** pour partager les questions autour du cadre de vie collectif (un moment privilégié est dédié aux questions individuelles à la fin de la réunion)
- **Un atelier participatif** avec l'intervention de partenaires/acteurs locaux... autour de thématiques liées à la vie du quartier/de l'immeuble
- **Une animation** autour d'un thème choisi, dirigée par le médiateur Précarité-Energie et Emploi de l'OMh.

**D'autres rendez pour l'année 2024** sont en préparation, y compris sur d'autres créneaux horaires !

Vous serez avisés par un flyer, distribué dans votre boîte-aux-lettres et par affichage dans les halls. Une communication sera également réalisée sur les réseaux sociaux !

**Nous vous espérons nombreux !**



## FOCUS SUR

### Les bons gestes pour votre logement

#### AIR INTERIEUR

- **Aérez votre logement** 1 fois par jour, pendant 5 à 10 min.
- Pour préserver la qualité de l'air dans votre logement, **évités les parfums d'ambiance, les bougies ou de fumer dans votre logement.**
- **N'obstruez pas les bouches de la ventilation.**
- **Nettoyez** les entrées et les sorties d'air de votre ventilation tous les 6 mois.

#### Le saviez-vous ?

Dans un logement mal aéré, l'air intérieur peut devenir plus pollué que l'air extérieur en ville !

#### CHAUFFAGE

- **Baissez votre chauffage** quand vous sortez de chez vous. Si votre absence dure plusieurs jours, diminuez votre température de quelques degrés, mais n'éteignez pas ! Rétablir une température de 19°C prendrait beaucoup de temps et d'énergie.
- **Utilisez votre thermostat** pour obtenir la bonne température.
- **Dépoussiérez vos radiateurs et convecteurs** régulièrement et ne mettez pas d'objets devant.
- Vous pouvez utiliser des rideaux épais, cela vous permettra de mieux conserver la chaleur.
- Pour réduire les pertes de chaleur la nuit, pensez à fermer les volets et les rideaux.

#### Attention

En cas d'utilisation d'un chauffage d'appoint, vous devez veiller à ce qu'il soit adapté à un usage en habitation. Les bouteilles de gaz et lampes à pétrole sont interdites dans les logements. De plus, elles produisent une grande quantité d'humidité.



#### Le saviez-vous ?

Augmenter la température de votre chauffage de 1°C augmente votre facture d'énergie de 7 %.  
Un radiateur dépoussiéré consomme 10 % moins d'énergie pour chauffer.  
Le chauffage représente plus de 60 % de votre facture d'énergie.





## MONOXYDE DE CARBONE

### Qu'est-ce que le monoxyde de carbone ?

Le monoxyde de carbone est un gaz

- Qui se mélange à l'air ambiant
- Invisible et inodore, donc difficile à détecter
- Qui peut être mortel car très toxique La qualité du cadre de vie



### Les principales règles pour éviter les intoxications

- **Faites entretenir votre chaudière** par un professionnel qualifié tous les ans
- **Faites ramoner conduits et cheminées** au moins une fois par an
- **Aérez et ventilez** votre logement au minimum 10 à 15 minutes par jour
- **Ne bouchez pas les aérations** de votre logement
- **N'utilisez pas les chauffages mobiles d'appoint** en continu
- **Ne vous chauffez jamais** avec des panneaux radiants à gaz ou avec le four d'une cuisinière à gaz
- **Evitez l'utilisation de chauffe-eau** non raccordés à l'extérieur
- **Nettoyez régulièrement** les brûleurs de votre cuisinière à gaz
- **Ne remettez jamais** en service un appareil de chauffage ou une cheminée, délaissé depuis des années ou utilisé épisodiquement, sans le faire vérifier par un professionnel agréé
- **N'utilisez pas** les groupes électrogènes dans les espaces clos

### Que faire si on soupçonne une intoxication ?

Fatigue inexplicable, vertiges, nausées, vomissements, maux de tête, troubles visuels, perte de connaissance voire coma peuvent être le signe de la présence de monoxyde dans votre logement.

- **Aérez immédiatement les locaux** en ouvrant les portes et fenêtres pour renouveler l'air
- **Arrêtez si possible toute combustion**
- **Evacuez les locaux**, videz-les de leurs occupants
- **Alerter les secours :**

**15** pour le SAMU

**18** pour les pompiers

**112** pour le numéro d'urgence européen

**114** pour les personnes sourdes et malentendantes



## OBJECTIF 2050 : NEUTRALITE CARBONE

### La mise en place d'une stratégie...



Face au changement climatique entraînant de nombreux records de températures et une multiplication des catastrophes naturelles (incendies, montées des eaux, tempêtes...), il est grand temps que les entreprises s'affairent à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre.

C'est pour cela que, récemment, certains collaborateurs de l'OMh du Grand Nancy ont débuté une formation, visant à avoir toutes les clés en main pour atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050.

Pour ce faire, l'Office est actuellement en pleine réalisation de son bilan carbone, qui doit définir ses principaux postes d'émissions de CO2 et identifier ses pistes d'actions, afin de formaliser une stratégie climat pour le printemps prochain.



## NOUVEAU PARTENARIAT

### AVEC LA PROTECTION CIVILE

En dépit des contrats de maintenance et d'entretien que l'OMh du Grand Nancy met en place sur son patrimoine, des pannes peuvent se produire sur les ascenseurs en raison de problèmes techniques ou suite à des actes de malveillance.



**PROTECTION CIVILE**  
AIDER · SECOURIR · FORMER

La durée d'immobilisation varie selon la situation rencontrée et génère la privation du service de l'appareil desservant l'entrée.

Nous veillons à mobiliser nos prestataires afin de réduire au maximum ces difficultés mais les situations peuvent se compliquer lorsque des pièces techniques impliquent un délai d'approvisionnement.

Dans le cadre de sa politique « Senior et Personnes à mobilité réduite », l'OMh du Grand Nancy a choisi de conclure un partenariat avec la Protection Civile afin d'apporter une assistance particulière et permettre aux personnes seniors et à mobilité réduite de se déplacer durant ces périodes (isolement avec nécessité d'assistance pour circuler, déplacements quotidiens pour soins médicaux, assistance à la personne en cas d'emménagement/déménagement...).

La Protection Civile n'assure pas de portage de courses mais les bénévoles répondront présents pour apporter leur savoir-faire et leur bienveillance dès lors qu'un état des besoins sera identifié.

## NPNRU

La transformation du Quartier du Plateau de Haye a commencé !

Depuis 2020, avec la signature de la Convention NPNRU, l'OMh s'est engagé dans la transformation de son patrimoine mais aussi dans des projets de reconstitutions de l'Offre sur site.



Ainsi sur la période 2022-2023, après une période de crise sanitaire et une hausse des coûts du prix des matériaux, ce fut le top départ opérationnel avec :

-Le début de la transformation des deux barres emblématiques, Tilleul Argenté et Cèdre Bleu. Ce dernier est le premier à voir sa silhouette et son intérieur se transformer.

-Le lancement de la reconstitution de l'offre avec la construction de :

- 130 logements collectifs rue du Merlon qui offrira sur 6 plots distincts des logements allant du T1 au T5 duplex.
- 20 logements à destination des Séniors sur la commune de Maxéville, au pied de la Tour Panoramique qui elle verra le lancement des études de démolition en 2024.
- 30 logements en VEFA à la Haie Cerlin en partenariat avec le Nid.

L'office Métropolitain de l'Habitat du Grand Nancy avec ce NPNRU, veille à ce qu'un logement ne soit pas qu'un simple investissement fait de pierres, de béton ou de briques, mais qu'il porte et garde la trace consciente et inconsciente de la vie de ceux qui y habitent.

## POSE DE LA PREMIERE PIERRE 130 LOGEMENTS RUE DU MERLON

Le plus important chantier immobilier en ce moment avec 21 millions d'euros TTC.

Le Plateau de Haye poursuit sa mue...

Le 20 octobre 2023, l'OMh du Grand Nancy a posé la première pierre de ces futurs 130 logements, rue du Merlon, sur le Plateau de Haye, en présence de son Président Mathieu Klein, de son Vice-Président Bertrand Kling, et de son Directeur Général Jérôme Dal Borgo ; mais également des différents partenaires et de l'architecte Jean Kalt.

La hausse du coût des matériaux due à la guerre en Ukraine a lourdement retardé le lancement de cette opération de reconstitution sur site.



A l'avenir, ces 130 logements constitueront un ensemble immobilier de six plots qui offriront différentes typologies allant du T1 au T5 duplex.

Nous remercions nos principaux financeurs qui sont Action Logement, la Banque des Territoires, l'ANRU et la Métropole du Grand Nancy de nous soutenir sur ce NPNRU. Nous remercions également l'entreprise Eiffage qui nous accompagne sur ce projet et saluons le travail de l'équipe de maîtrise d'ouvrage de l'Office pour son action quotidienne sur cette première reconstitution de l'offre que l'Office va offrir sur le quartier.



## FOCUS SUR

### Fin de la réhabilitation du Pershing

Des logements comme neufs pour nos locataires...

Le 21 novembre 2023, l'Office a inauguré ses logements réhabilités au Bâtiment Pershing, situé 1-3 Boulevard de l'American Legion à Nancy, en présence de Mathieu KLEIN et de Jérôme DAL BORGIO.

Au programme : visite de deux logements réhabilités : vacant et occupé ; puis prises de parole autour de quelques douceurs gustatives.



Tous les logements de ce bâtiment, né en 1964, sont passés d'une étiquette énergétique de classe E, à B ; avec travaux d'amélioration thermique, rénovation des salles de bains, réouverture des loggias et bientôt végétalisation des façades, permettant à nos locataires de diminuer fortement leurs factures de chauffage durant l'hiver prochain et de gagner en confort durant l'été.

Concernant le fonctionnement des VMC et chaudières neuves, Antoine, notre ambassadeur, accompagnera les résidents afin de les initier à l'utilisation des nouveaux matériels installés dans leurs logements.

Nous remercions tous les financeurs, sans qui ces travaux n'auraient pas pu être effectués. Un grand merci également à la Direction Développement et Valorisation du Patrimoine de l'OMh du Grand Nancy, ainsi qu'à notre charmante locataire qui nous a gentiment ouvert les portes de son logement !

Ce projet est un pas de plus vers la transition énergétique, et pour compléter ce cercle vertueux, ce sont des entreprises du Grand Est qui ont réalisé ces travaux, de quoi garantir un bon bilan carbone aussi au niveau de la phase chantier.

## Contactez-nous...

Pour toutes questions concernant les **dysfonctionnements techniques** dans votre résidence et cadre de vie, contactez votre Responsable Habitat : il est votre interlocuteur privilégié au quotidien !

Vous retrouvez ses coordonnées sur la fiche « Besoin d'aide » dans votre hall, et en ligne sur notre site internet.

Elle vous fournit les coordonnées des différents intervenants qui peuvent répondre immédiatement à vos besoins.

## Votre responsable Habitat ne vous répond pas..

Il est probablement en rendez-vous, en train de réaliser un état des lieux... ou déjà en communication !

N'hésitez pas à lui laisser un message ou à le recontacter :

- Par téléphone
- Par mail : [monresponsablehabitat@omhgrandnancy.fr](mailto:monresponsablehabitat@omhgrandnancy.fr)
- Lors de la permanence physique à son bureau

Pour permettre au bon interlocuteur de répondre rapidement à vos questions, adressez-vous directement à nos prestataires ou à l'OMh du Grand Nancy selon les informations indiquées.

**BESOIN D'AIDE ?**  
SUR NANCY

**ILS ONT LA SOLUTION !**

|  |   |
|--|---|
| Pour votre ascenseur ?   | TK ELEVATOR 0 000 00 00 00  |
| Pour votre réception TV ?  | SFR OPERATEUR 0000  |
| Pour le chauffage ou l'eau chaude collectifs ?   | DALKIA 00 00 00 00 00   |
| Pour votre chaudière individuelle, chauffe bain, contrat d'entretien de votre plomberie ou VMC ? | MULTITECHNIQUE 00 00 00 00 00   |
| Pour la barrière automatique ou la porte de garage ?   | De 8h30 à 17h30 > 00 00 00 00 00<br>Soirs, WE & jours fériés > 00 00 00 00 00 |
| Pour vos demandes commerciales ou administratives concernant votre logement ou votre loyer ?     | Accueil du siège 00 00 00 00 00   |

Responsable Habitat : [blabla@omhgrandnancy.fr](mailto:blabla@omhgrandnancy.fr)  
00.00.00.00.00

• Permanence bureau de 09h à 09h  
• Adresses

Prénom NOM (Gardiennage)  
Prénom NOM (Relations Clients)

**Oh!**  
Office Métropolitain de l'Habitat

Pour les urgences de nuit, week end, jours fériés, et de 12h à 13h30, contactez l'astreinte technique au 03 83 38 96 05



## TAUX DE SATISFACTION 2023

### Merci !

Vous avez été près de 800 à répondre à nos questions lors de notre enquête de satisfaction téléphonique, qui s'est déroulée du 02 au 13 octobre dernier, et à contribuer à l'amélioration continue.

Notre taux de satisfaction clients s'élève aujourd'hui à :

# 84,2 % !

Nous reviendrons vers vous au 1er trimestre 2024, dans un hors-série, pour vous exposer plus en détails les résultats de cette enquête et nos actions d'amélioration que nous allons mettre en place.

## NEW QUALI'HLM

## RENOUVELLEMENT DU LABEL

Parce que la satisfaction de ses clients est au centre de son action au quotidien, l'OMh du Grand Nancy s'est impliqué dans le label Quali'Hlm dès ses débuts : il a ainsi été le premier organisme Hlm à l'obtenir en décembre 2016.

Depuis, toujours inscrit dans une démarche d'amélioration continue, l'Office s'est engagé dans un troisième cycle Quali'Hlm en avril 2023 et a obtenu le renouvellement du label jusqu'au 19 juin 2026, ainsi que l'admissibilité à la mention spéciale « Accompagnement du vieillissement des locataires » jusqu'en juin 2024.

L'OMh du Grand Nancy poursuit sa démarche d'amélioration continue avec 7 plans d'actions d'amélioration :

- L'exploitation des résultats des enquêtes à chaud
- La concertation avec les locataires en amont et en cours des opérations de réhabilitation
- L'accueil physique et téléphonique
- La propreté des parties communes et des abords
- Le suivi des marchés et l'évaluation des prestataires
- Le suivi et le traitement des demandes autres que techniques
- L'accompagnement du vieillissement des locataires