

## DOSSIER Semaine nationale des Hlm



Remise des prix aux gagnants de notre concours Balcons fleuris.



Exposition transition énergétique.

Pour cette 5<sup>ème</sup> édition, la Semaine nationale des Hlm avait pour thème “La transition énergétique, naturellement !”, avec comme objectif de montrer l’engagement du mouvement Hlm en faveur de l’environnement et les actions des bailleurs pour aborder la transition énergétique et environnementale.

### Une exposition qui fait rimer écologie et économies

Réalisée en partenariat avec l’Espace Info Energie Sud Meuse, cette exposition faisait le point sur les écocgestes simples à mettre en œuvre par tous au quotidien, rappelant ainsi que chacun, à son échelle, peut s’impliquer facilement dans la transition énergétique et environnementale. L’inauguration de cette exposition, le 27 juin dernier, a également été l’occasion de remettre leurs prix aux gagnants de notre concours “Balcons fleuris”, une autre façon d’être acteur de son cadre de vie.



Les carrés potagers du jardi-dîne.

### Découverte du jardin partagé de la Côte Ste-Catherine

Mercredi 28 juin, le jardin partagé de la Côte Sainte-Catherine, porté par le centre socio-culturel et la Communauté d’agglomération Bar-le-duc Sud Meuse, nous a accueillis dans le cadre d’un atelier jardinage/compostage et fabrication d’une mangeoire pour oiseaux à l’attention des enfants présents. A cette occasion, l’OPH de la Meuse, souhaitant soutenir cette belle initiative, a équipé ce nouvel espace d’un récupérateur d’eau. Ouvert aux habitants depuis le mois de mai, le Jardi-dîne compte déjà une dizaine de référents, garants de la bonne gestion du jardin. En plus du volet sensibilisation, ces ateliers favorisent les échanges et les liens intergénérationnels, le partage de connaissances, tout en offrant aux habitants la possibilité de profiter d’un petit coin de verdure déjà très apprécié.

## SAVOIR-VIVRE STOP AU BRUIT !

### Moins on fait de bruit, mieux on s’entend

Le bruit est souvent source de conflits entre voisins. Pour limiter les nuisances sonores et garder de bons rapports de voisinage, quelques bonnes pratiques simples peuvent être mises en place.

#### Comment éviter de faire trop de bruit ?

De jour comme de nuit, les bruits de la vie courante peuvent nuire aux autres locataires.

Les travaux momentanés de bricolage ou jardinage réalisés à l’aide d’outils ou d’appareils susceptibles de causer une gêne pour le voisinage (tels que tondeuse à gazon, tronçonneuse, perceuse...) ne peuvent être effectués que pendant les horaires autorisés. Pour le confort de tous, évitons également les talons ou portes qui claquent, la musique ou la TV écoutées à plein volume ou encore la machine à laver ou l’aspirateur à 2 h du matin... Enfin, pensez à prévenir vos voisins lorsque vous prévoyez une fête ou une session de bricolage un peu bruyante. Ils accepteront mieux ces petits désagréments et en feront de même pour vous !

#### Que faire en cas de trouble du voisinage ?

Généralement, une simple discussion entre voisins suffit à régler ce type de problème. Si toutefois une médiation était nécessaire, nos services se tiennent à votre disposition au 03 29 45 12 22.



### Horaires pendant lesquels les travaux bruyants sont autorisés

lundi > vendredi	8 h 30 > 12 h	14 h 30 > 20 h
samedi	9 h > 12 h	15 h > 19 h
Dimanche et jours fériés	10 h > 12 h	-

Attention, chaque commune peut adopter des horaires différents consultables en mairie.

## ACTUALITÉS 1<sup>ère</sup> remise de clés pour un parking nouvelle génération

Vendredi 4 août 2017, notre chargée de clientèle de l’agence de Verdun a procédé à la première remise de clés de l’une des places de stationnement du parking des Hauts de Charmois.

Sur site, les premiers locataires ont pu constater le travail de remise à neuf suivi par les équipes de l’OPH de la Meuse et effectué par des entreprises locales, pour un montant de plus de 50 000 €. Avec ses 43 emplacements, dont un pour les personnes handicapées et un équipé d’une recharge pour les véhicules électriques, le parking souterrain offre désormais des prestations de qualité.

Un dispositif de sécurité incendie est complété par un système de vidéosurveillance. Au total, 4 caméras sont positionnées dans le parking. Elles garantissent la surveillance des locaux et tranquilisent les locataires quant à la sécurité de leurs véhicules.



**POUR LOUER UN EMPLACEMENT**  
(12 € / mois)  
En agence ou par téléphone au 03 29 45 12 22



## VOTRE SATISFACTION : LA RÉCOMPENSE DE NOS EFFORTS !



Conformément aux engagements pris en 2003 par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), les organismes de Lorraine réalisent tous les 3 ans, depuis 2004, une mesure de la perception de la qualité du service rendu aux locataires.

16 organismes au total ont participé, ce qui a permis de concrétiser la signature de la charte de qualité ERQS (l'Engagement Régional pour la Qualité de Service) le 31 janvier 2012. Cette année encore, l'OPH de la Meuse s'est associé à cette démarche.

Plus de 1000 locataires de notre parc ont répondu aux 40 questions de l'enquête de satisfaction entre le 16 février et le 15 avril 2017.

### Des résultats en hausse

Une augmentation significative de la "satisfaction globale" apparaît dans les réponses collectées. L'OPH de la Meuse opère la plus grande progression et passe d'une note globale de 2.97/4 en 2014 à 3.11/4 en 2017. C'est un élément encourageant pour les équipes mobilisées au quotidien en faveur de l'amélioration de la qualité de service, et il confirme notre engagement. D'autres résultats sont en nette progression à l'instar du "traitement des demandes d'interventions techniques". Le score 2017 gagne 0.26 point en atteignant la note de 3.02/4, bien au-dessus de la moyenne des bailleurs engagés dans la charte ERQS (Arelor). Cette hausse est principalement due au suivi et au délai de traitement des sollicitations.

### La satisfaction client : un objectif dans la course pour la qualité

Conscients de la nécessité de nous adapter à notre environnement, nous mettons en œuvre des actions visant une plus grande efficacité interne et une meilleure satisfaction des locataires. Ces engagements de service sont formalisés dans le cadre de la labellisation Quali'HLM et de la charte ERQS. L'objectif premier étant la satisfaction client et la mise en œuvre de la politique du "mieux vivre mon logement". A cet effet, nous développons notre attractivité, qu'il s'agisse de nos services ou bien des logements proposés à la location comme à la vente. Nous visons la refonte de notre image en nous positionnant comme acteur de premier plan du logement, face au secteur privé.

## NEWS

### L'AGENCE DE BAR-LE-DUC DÉMÉNAGE

A partir du 27 septembre au soir, votre agence de Bar-le-Duc ferme ses portes pour plusieurs mois de travaux. Durant cette période, retrouvez vos interlocuteurs habituels au 16 rue André Theuriet à Bar-le-Duc, dans les locaux de notre siège social. Nos coordonnées téléphoniques restent inchangées.



### FÊTE DES VOISINS

Cette année encore, l'OPH a souhaité encourager ses locataires à participer à la Fête des voisins, en proposant notamment des kits à retirer en agence, comprenant t-shirts, nappes, gobelets, biscuits apéritifs, etc. 552 locataires, répartis en 26 groupes dans tout le département, ont pu en bénéficier le 19 mai dernier.

### UNE NOUVELLE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE AU QUARTIER DES PLANCHETTES

Notre équipe est à la disposition des locataires du secteur, pour toutes les réparations courantes, au 13 rue André Malraux à Verdun, ou par téléphone au 03 29 45 12 22. Retrouvez les horaires des locaux de proximité sur notre site internet.

### NOTRE SITE INTERNET FAIT PEAU NEUVE

Repensé pour être au plus près de vos attentes, vous y retrouverez nos actualités, nos annonces de vente et de location... une lecture plus simple et plus accessible, une information en moins de trois clics !



### LA CÔTE SAINTE-CATHERINE DÉVOILE SON NOUVEAU VISAGE

Vous avez pu découvrir deux panneaux expliquant les travaux de réhabilitation qui auront lieu à la Côte Sainte-Catherine jusqu'en 2019. Souhaitant apporter un nouveau souffle à ce quartier, l'OPH de la Meuse a également tenu à informer le plus grand nombre du futur visage du quartier via cette campagne moderne et dynamique, à l'image de l'esthétique des futurs bâtiments.



### L'OPH SE MET AU VERT

En mai dernier, le Directeur général Sylvie Mermet-Grandfille a signé une convention de partenariat avec EDF, dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie.

Ce partenariat encadre la mise en place d'actions visant la réduction des consommations énergétiques et implique la diminution de l'impact CO<sub>2</sub> de notre patrimoine.

La Gazette du Résident n°4 - Septembre 2017  
Journal d'information des locataires de l'OPH de la Meuse  
16 rue André Theuriet CS 30195 - 55005 Bar-le-Duc Cedex  
Directeur de la publication : Sylvie Mermet-Grandfille  
Rédaction : Service Communication  
Illustrations : Billiotte & Co, OPH de la Meuse  
Conception graphique : Billiotte & Co - 13810  
Impression : Digit'Offset  
Dépôt légal en cours - ISSN 2553-6036

# LA GAZETTE DU RÉSIDENT

Pour une rentrée ensoleillée

L'OPH DE LA MEUSE VOUS PROPOSE D'ÉCONOMISER

15€

Du 20 septembre au 31 octobre 2017



POUR EN PROFITER, PASSEZ AU PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE, PLUS SIMPLE ET PLUS SÛR, POUR LE PAIEMENT DE VOS LOYERS

Nouveau locataire ?  
15 € seront déduits de votre échéance

Déjà locataire ?  
15 € vous seront remboursés

RENDEZ-VOUS DANS NOS AGENCES AVEC VOTRE RIB  
POUR TOUS RENSEIGNEMENTS SUR WWW.OPH-MEUSE.FR OU AU 03 29 45 12 22

Conditions Générales de l'offre\* : L'offre est valable du 20 septembre au 31 octobre 2017 inclus pour toute demande complète de mise en place d'un prélèvement automatique des loyers (coupon réponse+formulaire de prélèvement signé et RIB) déposée en Agence ou adressée par voie postale (le tampon de la Poste faisant foi). Les 15€ vous seront crédités à compter du 1<sup>er</sup> mai 2018, si les prélèvements sont effectifs à cette date et n'ayant pas fait l'objet de rejet sans régularisation.

\*voir le détail des conditions générales sur [www.oph-meuse.fr](http://www.oph-meuse.fr).



N°4

## ÉDITO

Ce nouveau numéro de votre Gazette du Résident illustrera la dynamique dans laquelle l'OPH de la Meuse est engagé.

En effet, nous avons notamment souhaité nous rapprocher de nos locataires, actuels et futurs, et mieux communiquer avec eux.

Deux actions illustreront cette orientation : il s'agit de la création d'une nouvelle équipe de proximité au sein du quartier des Planchettes à Verdun, d'une part, et du lancement d'un nouveau site internet plus orienté vers les besoins de notre clientèle, d'autre part.

S'agissant plus particulièrement de notre site web, je vous engage à nous y rendre visite pour y découvrir nos actualités, nos offres du mois, y régler votre loyer en ligne, etc.

Tout ceci procède de la modernisation de nos pratiques et de nos outils pour les adapter aux nouveaux usages.

Enfin, particulièrement attentive à la satisfaction de ses locataires, notre entreprise vous communique dans les pages qui suivent les principaux résultats de l'enquête triennale qui mesure le contentement de nos résidents. Nous poursuivrons nos efforts en la matière, engagés résolument que nous sommes dans la démarche Quali'HLM.



Serge Nahant  
Président