

[Temps Forts]



LA LETTRE DES LOCATAIRES DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT
METZ METROPOLE

FÉVRIER 2021 - N° 71

Un partenariat inédit, solidaire et responsable



La crise sanitaire que nous vivons depuis près d'un an, dans ses répercussions sanitaires et sociales, a impliqué et nécessité moult efforts d'adaptation, dans le domaine professionnel, personnel, relationnel et technologique.

Dans cette guerre contre un ennemi invisible, tous les publics ne sont pas impactés dans la même mesure.

Fort de ce constat et soucieux du bien vivre ensemble, notre Office a conclu, le 28 octobre dernier, un partenariat avec l'**AMAPA** (désormais **Avec**) afin d'apporter à ses locataires en situation d'isolement, des **services à tarifs négociés**, facilitant leur quotidien et générateurs de lien social ; entretien du logement et du linge, accompagnement pour des sorties hors domicile, livraison de repas, aide à domicile, soins infirmiers, téléassistance, accès à des résidences médicalisées...

Et parce qu'une personne isolée et/ou en situation de précarité, n'est pas forcément âgée ou dépendante, **les offres liées à ce partenariat s'adressent également à toute famille ou actif dans la gestion de leur vie quotidienne.**

Cette démarche solidaire et plus que jamais nécessaire, a été initiée par notre Service Innovation Sociale (DGLS) qui, lors du 1^{er} confinement, avait, dans cette même optique, réalisé une opération de phoning en direction des locataires de plus de 65 ans et identifiés comme vivant seuls.

Vous êtes intéressé(e) ou connaissez quelqu'un susceptible de l'être ? Dépliants et affiches d'information sont à votre disposition dans les accueils de vos agences de proximité. Mais n'hésitez pas à vous rendre sur notre site internet : **www.ophmetzmetropole.fr** pour y retrouver tous les éléments (détails des offres et procédures à suivre) de notre partenariat ainsi que le lien d'accès au site de l'**AMAPA**.

AU QUOTIDIEN :
DOSSIER SPÉCIAL CHAUFFAGE, LES CONSEILS DE NOTRE EXPERT YVAN.....P2-3

TUTO :
BIEN CHAUFFER SON LOGEMENT, PRÉVENTION INTOXICATIONS AU MONOXYDE DE CARBONE.....P3

INFO PATRIMOINE :
UNE NOUVELLE OFFRE LOCATIVE MESSINE, À RETENIR.....P4

RAPPEL :
UN NOUVEL ACRONYME DANS LA VIE DE L'OPHMM : CRC.....P4

[Édito]



© Karim SIARI

Le département de la Moselle reste encore sous haute surveillance et nous vivons toujours au rythme des contraintes sanitaires.

Nous regrettons tous les jours de ne pouvoir organiser des réunions d'échanges et de concertation avec nos locataires. Les nouveaux outils numériques nous aident à maintenir la communication mais rien ne remplace le vrai plaisir de se retrouver ensemble pour partager et échanger, en face à face et de vive voix.

Ce contexte sanitaire impose de nouvelles contraintes. Il conforte la nécessité de multiplier les moyens de communiquer mieux et plus vite avec nos locataires. C'est un des axes majeurs de la stratégie d'amélioration de la Politique Qualité de notre office.

Nos objectifs fondamentaux demeurent :

- améliorer notre relation client
- entretenir et améliorer notre patrimoine
- accélérer la réhabilitation énergétique
- offrir à nos locataires et plus largement à notre Territoire, un habitat pour tous, digne et responsable.

Les nouvelles procédures qualité que nous mettons progressivement en place font partie des outils qui nous aideront à atteindre ces objectifs. Le travail à mener est important et sa réussite ne sera possible qu'avec le concours de tous : collaborateurs, partenaires, collectivités, et surtout grâce à vous : celui de nos locataires, acteurs sur le terrain et au quotidien.

Anne FRITSCH-RENARD
Présidente

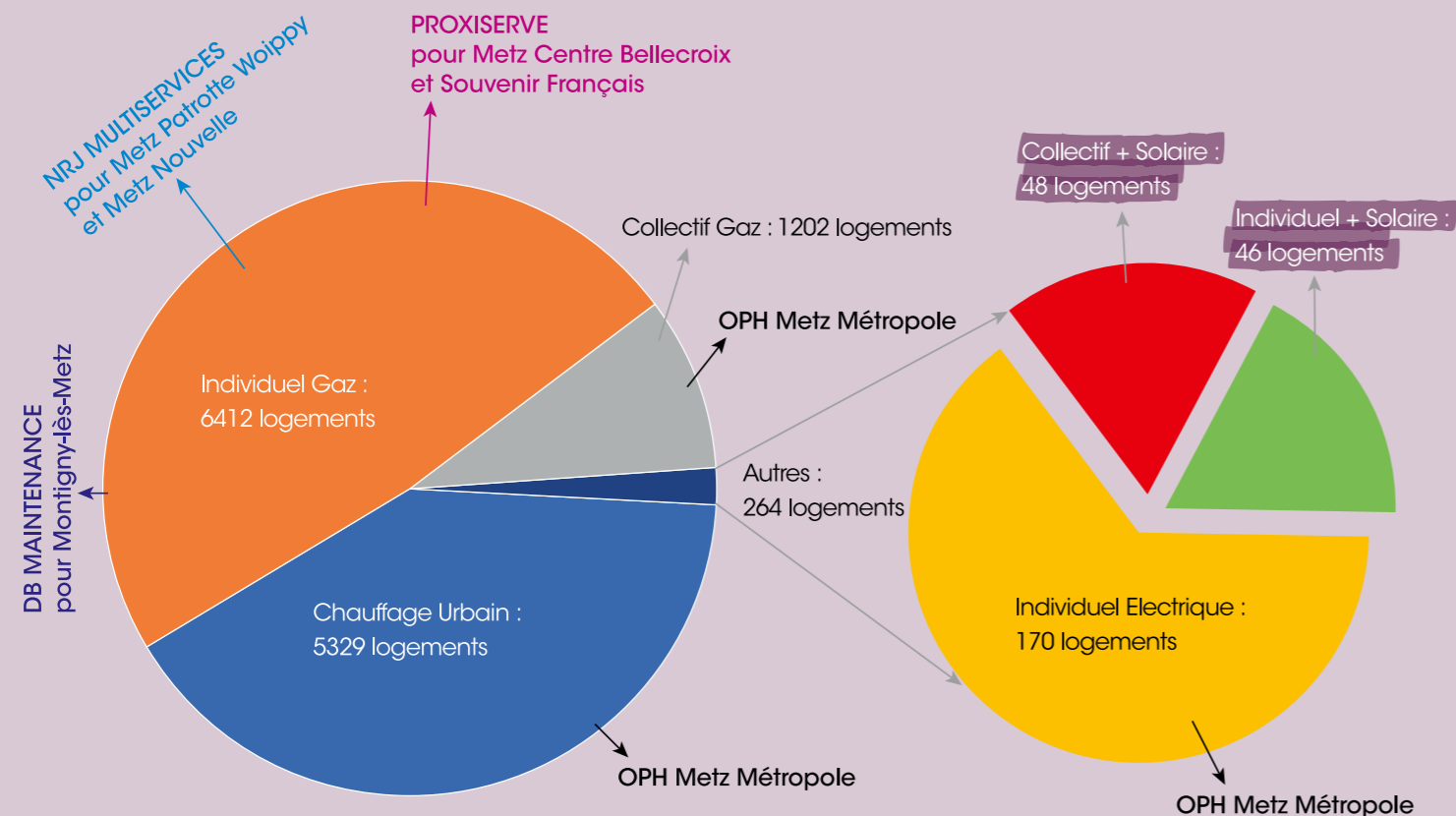
Dossier spécial chauffage

Plusieurs modes de chauffage permettent à nos locataires de lutter contre les frimas de l'hiver et dans une démarche écoresponsable,

certains programmes d'habitation en étant équipés de panneaux solaires, assurent leur production d'eau chaude sanitaire.

Afin de faciliter votre quotidien, TEMPS FORTS fait le point avec vous !

Une panne, un dysfonctionnement ? Qui contacter selon votre type de chauffage ?



→ **PROXISERVE :**
24h/24 : 09 69 32 14 10

→ **NRJ MULTISERVICES :**
En semaine : 03 82 21 37 45 / Astreintes : 06 66 27 33 55

→ **DB MAINTENANCE :**
En semaine : 9h à 17h : 03 87 21 21 73
Astreintes : 17h à 9h, week-end et jours fériés : 03 87 21 21 74

→ **OPH Metz Métropole :**
Numéro unique : **03 87 75 03 40**

Graphique établi sur la base du nombre de logements (collectifs et individuels) de notre Office au 31/12/2020 soit 13207.

Comment entretenir vos radiateurs pour leur assurer longévité et fonctionnement optimum ?

Les conseils de notre expert, YVAN

Fort de ses 27 ans de carrière et d'expérience au poste de gardien, sur le secteur de Montigny-lès-Metz, YVAN nous livre ses précieux conseils à appliquer régulièrement :

- Dépoussiérer ses radiateurs et penser à nettoyer l'intérieur des ailettes à l'aide d'une « tête de loup »,
- Actionner régulièrement les têtes de radiateurs afin qu'elles ne se grippent pas,
- Ne rien faire sécher sur les radiateurs et penser à les fermer avant d'ouvrir ses fenêtres,

→ Afin d'assurer à votre chauffage le meilleur rendement possible, veillez à ne boucher ni les caissons de ventilation des volets, ni les VMC, sinon « effet cocotte-minute » garanti !

Si notre expert nous rappelle ses quelques règles essentielles, il sait de quoi il parle et il se souvient qu'un certain 24 décembre, un feu accidentellement déclenché dans un logement, l'avait privé de réveillon mais l'avait rempli d'un agréable sentiment de devoir accompli !



« Nos locataires et leur sécurité sont au cœur de nos préoccupations » nous dit-il.

Vous l'avez compris, votre gardien est un interlocuteur privilégié, incontournable et précieux tout au long de votre vie de locataire : n'hésitez pas à le solliciter !

Bien chauffer son logement et faire des économies ; c'est possible !

La période hivernale et la recherche d'un confort optimal nous entraînent, bien souvent, à surchauffer nos logements au risque de voir sa facture de chauffage grandement majorée ! Comment éviter toute mauvaise surprise tout en respectant les standards sanitaires ?

Suivez le guide !

→ Maintenir la bonne température :

Dans un logement chauffé, la température de confort recommandée est de **19°C**.

Dans les chambres à coucher, il est même conseillé de la maintenir à **17°C** mais cela reste à la convenance de chacun !

Il n'en demeure pas moins que, scientifiquement, il s'avère que le respect de ces températures (associé à une bonne aération du logement) limite le développement des virus (argument de choc en cette période de COVID).

→ Adopter les bonnes pratiques :

Les températures hivernales ne doivent pas vous empêcher d'aérer plusieurs



En augmentant d'un degré la température de votre logement, vous consommez jusqu'à 7 % d'énergie en plus ! PENSEZ-Y !

Les dangers du monoxyde de carbone (CO)

Le monoxyde de carbone est un gaz dangereux qui peut être mortel. Il ne sent rien et ne se voit pas.



www.prevention-maison.fr



A SAVOIR :

- Chaque année, ce gaz toxique est responsable d'une centaine de décès en France,
- Tous les appareils utilisant des combustibles pour la production de chaleur, sont susceptibles, si les conditions de leur fonctionnement ne sont pas idéales, d'en produire.
- En collectivité, les intoxications liées à l'utilisation de chauffage au gaz sont particulièrement fréquentes.

PRÉVENTION : Les intoxications au monoxyde de carbone

En période hivernale, ce type de risque augmente, en lien avec l'utilisation des appareils de chauffage.

En raison du confinement et du temps passé dans son habitation, il convient d'y accorder une vigilance toute particulière.

Invisible, inodore et non irritant, le monoxyde de carbone est indétectable.

Cependant, des gestes simples contribuent à en réduire les risques.

Quels sont-ils ?

- Pensez à faire vérifier annuellement vos installations de chauffage et de production d'eau chaude ;
- Aérez au moins 10 mn par jour votre logement, même s'il fait froid ;
- Maintenez vos systèmes de ventilation en bon état et n'obstruez jamais les entrées et sorties d'air ;
- Respectez scrupuleusement les consignes d'utilisation des appareils à combustion indiquées par le fabricant.

Maux de tête, fatigue, nausées, vomissements touchant une ou plusieurs personnes au sein de votre logement doivent vous faire suspecter une intoxication : **RÉAGISSEZ RAPIDEMENT !**

- Aérez immédiatement en ouvrant portes et fenêtres ;
- Arrêtez si possible les appareils à combustion ;
- Evacuez au plus vite votre logement et votre immeuble ;
- Appeler les secours en composant le 15 (Samu), le 18 (Sapeurs-Pompiers) ou le 112 (numéro unique d'urgence européen) et le 114 pour les personnes malentendantes ;
- Joindre notre Office au 03 87 75 03 40 ;
- Ne réintégrez pas les lieux avant d'avoir reçu l'avis d'un professionnel du chauffage ou des Sapeurs-Pompiers.

[Info Patrimoine]

GRAND ANGLE sur une nouvelle offre locative à Metz



A 10 mn du centre-ville, rues Louis Bertrand et Lucien Quarante, l'OPH Metz Métropole vient de livrer les 20 derniers logements d'un programme de 30 unités locatives réparties comme suit : 18 logements collectifs, 8 pavillons individuels et 4 logements superposés avec entrées individuelles. Mixité programmatique et environnement fonctionnel (5 écoles, 1 collège, équipements sportifs, MJC, réseau METTIS et autoroutier) donnent à cet ensemble un esthétisme particulièrement soigné et des atouts indispensables à une vie de quartier facilitée.

L'architecture de ce programme qui propose une typologie de logements allant du T2 au T5, est rythmée par de nombreux décrochages comme les casquettes des entrées et les balcons suspendus du collectif.

Les 8 pavillons individuels agrémentés de jardins privatifs apportent à l'ensemble et à leurs occupants, un atout environnemental supplémentaire. Parmi les 6 logements en rez-de-chaussée du bâtiment collectif, 4 sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

Ce programme bénéficie du chauffage urbain (desservi par l'UEM) sachant que chaque logement est équipé d'un **M**(odule) **T**(hermique) d'**A**(ppartement) « **MTA** » permettant des consommations comptabilisées individuellement.

Un parking extérieur de 22 places et 12 garages individuels boxés (pour les pavillons et les logements intermédiaires) offrent aux locataires des possibilités de stationnement adaptées.

Ces 30 logements conventionnés (ouvrant droit à l'APL) ont tous trouvé preneurs et sont gérés au quotidien par notre Agence de proximité Metz Patrotte Woippy.

Coût global de l'Opération : 4 576 436 €

Label et certification : NF Habitat-RT2012

A retenir : une consommation d'énergie individualisée et responsable

A compter de 2022, la loi impose que les locataires puissent connaître leur consommation individuelle mensuelle, laquelle leur sera directement facturée.

Dans ce cadre et pour ce faire, dès ce mois de mars, notre Office va procéder au remplacement des répartiteurs, compteurs d'eau et vannes avant compteurs (en prévention des dégâts des eaux) dans l'ensemble des logements du Patrimoine (collectifs et individuels).

Afin de réaliser le changement de ces éléments de comptage de consommation le plus efficacement possible, il est nécessaire de générer une **coupure d'eau générale** durant laquelle il est impératif que notre prestataire puisse accéder à l'intégralité des logements de votre résidence.

Une campagne d'affichage dédiée doublée d'une distribution de flyers dans les BAL, vous informera de la date d'intervention prévue pour votre site d'habitation.

Si vous ne pouvez être présent, pensez à confier vos clés à une personne de votre entourage : en évitant un second passage, vous participerez au bon déroulement de cette opération d'envergure.

Information en continu et en quelques clics sur notre site www.ophmetzmetropole.fr

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT METZ MÉTROPOLE

Notre office va procéder au remplacement des répartiteurs pour le chauffage collectif et des compteurs d'eau.

Lors de cette intervention les vannes avant compteurs seront également remplacées.

Pour réaliser ces opérations il est donc impératif que nos prestataires puissent accéder à l'intégralité des logements de votre résidence.

NOS OBJECTIFS :

- Respecter le cadre législatif : A compter de 2022 la loi impose que les locataires puissent connaître leur consommation individuelle mensuelle.
- Gagner du temps : Un seul passage et une seule coupure d'eau pour l'ensemble de ces travaux par résidence.
- Prévenir les dégâts des eaux par le remplacement des vannes.
- Faire des économies : Meilleure gestion des consommations d'énergie.

COUPURE D'EAU GÉNÉRALE

Rappel : Merci de veiller à bien fermer vos robinets durant ce jour.

[Rappel]

La qualité au Centre de notre Relation Client



L'année qui vient de se terminer a vu se déployer notre nouvelle identité visuelle sur l'ensemble de nos supports de communication. Cette nouvelle identité ne se résume pas seulement à un nouveau logo ni à un nouveau nom mais c'est aussi et avant tout de nouveaux engagements professionnels et humains où la notion de **qualité du service rendu** est omniprésente.

Gérer au quotidien qualitativement ses appels téléphoniques entrants, c'est apporter à notre Office une nouvelle signature, totalement complémentaire d'un accueil physique déjà optimisé.

C'est dans ce contexte et dans cette intention que notre Office s'est engagé dans une optimisation de sa **qualité d'accueil téléphonique**, et cela au travers de la mise en place de notre numéro unique **dès ce 1^{er} mars**.

Cette évolution permettra d'apporter une réponse de 1^{er} niveau aux appelants, avec transfert des appels aux collaborateurs fléchés (en fonction de la qualification de la demande) de l'Office.

Cet engagement se justifie par la volonté et la nécessité d'opter pour un discours d'accueil commun, de professionnaliser ce type d'accueil, et de générer des outils de contrôle indispensables à la notion de performance.

Au Siège, comme en agences, cette nouvelle organisation permettra de dégager du temps aux collaborateurs afin qu'ils puissent se concentrer sur leur cœur de métier : l'amélioration, le traitement des situations nécessitant leur expertise, la production du service au client.

C'est le numéro historique de l'Office, 03 87 75 03 40, qui va rester valable et UNIQUE, 7j/7 et 24H/24 sachant qu'en dehors des jours et heures d'ouverture des bureaux, les appels seront dirigés vers notre service d'astreinte via un Serveur Vocal Interactif.

Ce numéro unique va s'ancre dans votre quotidien puisqu'une campagne d'affichage, déployée sur l'ensemble de notre patrimoine, va apposer ce joli pictogramme dans vos entrées d'immeuble ou à l'intérieur de vos boîtes aux lettres.

Vous avez besoin d'un renseignement, d'un complément d'information ? N'oubliez pas que votre gardien reste votre 1^{er} interlocuteur !