

Indicateurs QUALIBAIL 2014

**1 - 100 % des locataires entrants ont bénéficié d'un entretien de découverte
95 % ont jugé utiles et clairs les documents mis à leur disposition.**

**2 - 100 % des logements reloués ont fait l'objet d'un contrôle propreté
91 % sont conformes à notre niveau d'exigence**

3 - 83% des visites conseil (pré état des lieux) ont été chiffrés

4 - 81% des rendez-vous pour réaliser les travaux ont été fixés par les entreprises

5 - Des demandes d'adaptation de logements ont fait l'objet d'une prise en compte par nos services

Piste d'amélioration : Dans les 20 jours suivant la demande, l'Oph de Nancy sera en capacité d'accepter ou de refuser les demandes d'adaptation et nous apporterons les réponses aux demandeurs sans délai indu.

**6 - 100% des halls d'entrées d'immeubles sont munis d'affichage propreté
97 % de ces contrôles sont conformes à nos exigences**

7 - 100 % des entreprises intervenant dans notre patrimoine sont informées de leurs obligations de respect des dates de rendez-vous et de réalisation des travaux

8 – 68% des réclamations écrites ont fait l'objet d'une prise en compte dans les 8 jours

Piste d'amélioration : L'accusé de réception objectif à toute réclamation écrite demeure la priorité de l'Oph de Nancy qui veillera à optimiser le respect de ses engagements en 2015.

Votre perception via les enquêtes de satisfaction :

Les nouveaux locataires :

92,6 % des locataires entrant jugent la relation avec nos chargés de clientèle satisfaisante

84,86 % sont satisfaits du déroulement des états des lieux

51,50% nous ont signalés le mauvais état de certains équipements après leur entrée dans les lieux

88,46% sont satisfaits de la propreté du logement au moment de leur emménagement

92,70% sont satisfaits des relations entretenues avec les équipes de l'OPh de Nancy

Les locataires sortis :

87,33 % sont satisfaits des relations entretenues avec les équipes de la proximité, Responsables de secteur, Responsables de site, gardiens, personnels d'entretien du patrimoine

70,83% sont satisfaits des relations entretenues avec les personnels du siège de l'OPh de Nancy

75,43% sont satisfaits de leur séjour dans le patrimoine de l'OPh de Nancy

76,13% recommanderaient l'OPh de Nancy à leurs proches

Piste d'amélioration : Sur les trois derniers points, nous sensibiliserons nos équipes sur les conditions d'accueil et d'écoute de nos clients.