

Indicateurs QUALIBAIL 2015

1 – 100 % de nos règles et critères d’attribution sont affichés dans l’ensemble de nos lieux d’accueil

2 - 92,45% des demandes de logements font l’objet d’un accusé de réception dans les 8 jours (88% en 2014)

3 – 75% des pré-états des lieux des locataires sortant ont été chiffrés par les Responsables de site

Piste d’amélioration : Compte tenu du peu d’acceptation de la visite conseil (pré-état des lieux des locataires sortant), nous expliquerons dans la prochaine lettre INF’OH destinée aux locataires, les bénéfices du pré-état des lieux

4 – 70,83 % des demandes d’adaptation ont fait l’objet d’une prise en compte par nos services.

Piste d’amélioration : Dans les 20 jours, nous nous engageons à répondre positivement ou négativement à toute demande d’adaptation de logement. Nous avons mis en place au cours de l’année 2015 des dispositifs de réponse dont les effets devraient être significatifs en 2016.

5 - 88,37% de nos réclamations écrites ont fait l’objet d’une prise en compte par nos services (68% en 2014).

Le plan d’amélioration que nous avons mis en œuvre en 2015 auprès de nos services a répondu à vos attentes pour vous donner satisfaction

Votre perception via les enquêtes de satisfaction :

1 – 46,69% des locataires entrant nous ont signalés un dysfonctionnement au niveau des équipements de leur logement (51,50% en 2014)

Piste d’amélioration : Nous constatons une légère baisse au niveau des dysfonctionnements,, nous allons cependant réfléchir sur un dispositif de contrôle supplémentaire et le mettre en œuvre en 2016.

2 – 79,49 % des locataires entrant sont satisfaits des relations avec leur voisinage (85,36% en 2014)

Piste d'amélioration : Nous avons revu au cours du second semestre 2015 nos méthodes de traitement des troubles d'incivilité et de voisinage. Nous procéderons à un rappel auprès de l'ensemble des locataires de l'OPh de Nancy concernant les règles de bon voisinage dans la lettre des locataires INF'OH ou par des courriers personnalisés.

3 – 28% des locataires sortant ont accepté un pré-état des lieux, 86% sont satisfaits du pré état-des lieux

4- 79% des locataires sortant sont satisfaits de leur séjour dans le patrimoine de l'OPh de Nancy (75% en 2014)

5 – 79% des locataires sortant sont prêts à recommander l'OPh de Nancy auprès de leurs proches (76% en 2014)