

# Top Inf'Oh!

HORS-SERIE - VOTRE AVIS NOUS AIDE A PROGRESSER / MARS 2024

L'OMh du Grand Nancy a réalisé son enquête de satisfaction annuelle entre le **04 et le 13 octobre 2023**, auprès d'un panel de **800 locataires**, afin de mesurer votre niveau de satisfaction sur les thèmes tels que la relation avec votre bailleur, la propreté, les équipements dans votre logement et votre immeuble...

Vous nous avez gratifié d'un **taux de satisfaction globale de 84,2 %** et nos équipes sont fières de la reconnaissance de leur implication et investissement dédiés chaque jour à la qualité de service que nous veillons à vous apporter.

Toutefois, notre engagement est de continuer à nous améliorer et nous allons veiller à conforter les points forts en progressant sur **vos points d'insatisfaction** :

## VOS ENCOURAGEMENTS

La qualité de vie dans l'immeuble



78,5 %

La protection de l'accès à l'immeuble



79,5 %

Le fonctionnement des équipements des parties communes



92,5 %

Etat et fonctionnement des équipements du logement



88,7 %

Le suivi de vos demandes techniques



80,4 %

## VOS ALERTES

La baisse de votre satisfaction sur l'écoute, la réactivité, la facilité à nous joindre



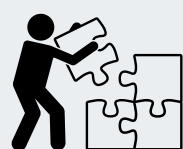
Accueil physique et téléphonique (temps d'attente pour répondre au téléphone, horaires d'ouverture...)



## NOTRE PRIORITÉ

La relation avec vos interlocuteurs dédiés sur le terrain : **72 % de satisfaction pour vos responsables habitat et 77.4 % pour vos gardiens.**

Nos équipes sont toujours **mobilisées** sur nos plans d'actions engagés dès fin 2022 (la propreté, la relation avec vous, le traitement de vos demandes...) et actualisés par les résultats issus de l'enquête 2023.



Traitement du signalement d'un problème de propreté

Dispositif d'écoute des locataires

Clarté et rapidité des réponses apportées

PLANS D'AMELIORATION

Traitement de votre demande

Qualité de l'accueil physique et téléphonique

Entretien des parties communes et des abords