

## La qualité, une démarche au cœur de nos actions

L'Office est engagé depuis de nombreuses années dans des démarches visant à améliorer la qualité du service rendu à ses locataires et, plus particulièrement depuis 2012, dans la certification Qualibail. Avec l'application de la réduction de loyer de solidarité (RLS), l'OMh a été contraint de suspendre cette démarche de certification ;

Néanmoins, **la qualité de service reste plus que jamais un enjeu primordial pour notre organisme.**

L'Office va donc maintenir le cap sur ses 4 principaux engagements : **proximité, propreté, sécurité et tranquillité.**

Pour cela, un travail collectif, dans une démarche qui associe des collaborateurs et des représentants de locataires, vient de débuter. Il devra aboutir, au cours du 1<sup>er</sup> semestre, à la rédaction d'une charte qui définira nos engagements sur la qualité du service qui vous est dû. Nous vous en reparlerons donc

...



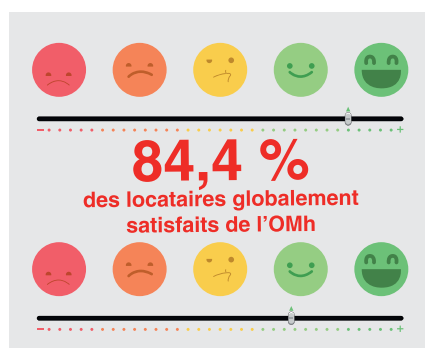
## Enquête de satisfaction, la transparence s'impose

L'OMh a fait réaliser courant octobre 2018, une enquête de satisfaction par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 901 locataires. L'objectif est de mesurer la perception de la qualité du service rendu et l'efficacité des actions mises en œuvre, puis d'identifier les actions d'amélioration à mettre en place pour tenir compte des attentes exprimées par les locataires.

**L'enquête a porté sur 7 thèmes, déclinés en 130 questions :**

- la qualité de vie dans l'immeuble et le quartier,
- la relation avec l'OMh,
- les conditions d'entrée dans le logement,
- le logement (équipements, petits travaux, échange, ...),
- les interventions techniques dans le logement,
- la propreté des parties communes et des abords,

- l'information et la communication.



Les résultats de cette enquête montrent que la satisfaction globale des locataires reste sur un niveau honorable de 84,4 %. Vous pouvez consulter la synthèse des résultats sur notre site Internet [www.omhgrandnancy.fr](http://www.omhgrandnancy.fr)

Une première analyse de ces résultats fait également apparaître que :

- La satisfaction exprimée par les locataires est d'un bon, voire d'un très bon niveau, sur certains aspects : conditions d'entrée dans le logement, état du patrimoine (logement d'une manière globale, équipement des logements, fonctionnement global des équipements des parties communes), réalisation des interventions techniques dans les logements, appréciation portée sur l'action des gardiens ou sur la communication.
- Par contre, sur d'autres aspects, la satisfaction exprimée n'est pas à la hauteur des objectifs et des engagements de l'OMh : propreté des parties communes et des abords, traitement des problèmes de propreté signalés, qualité des échanges avec l'Office, appréciation portée sur l'action des responsables de site, ainsi que sur la qualité de vie dans l'immeuble et dans le quartier.

Ces résultats viennent conforter les analyses que l'Office avait faites et sont cohérents avec les difficultés rencontrées en termes de fonctionnement des ascenseurs ou de sécurité sur certains sites.

Ils sont très certainement aussi une conséquence de l'application de la RLS puisque celle-ci a contraint l'OMh à se recentrer sur ses missions principales et ses obligations, et à ne plus intervenir autant qu'avant sur certains aspects (ramassage des déchets et des encombrants, remise en état des logements à la relocation, réalisation de travaux locatifs, ...).

## Pour aller plus loin

En complément de l'enquête globale de satisfaction qui a lieu tous les deux ans, l'OMh a décidé de relancer des enquêtes sur plusieurs sujets ou moments de la vie des locataires, et tout particulièrement sur :

- les nouveaux locataires
- les locataires qui partent de l'Office
- les interventions techniques
- les programmes neufs
- les opérations de réhabilitation.

Ces résultats viennent ainsi confirmer la pertinence des actions prévues dans le projet ambitieux de Renouveau Urbain sur le Plateau de Haye et des travaux programmés dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine.

Les services de l'Office ont déjà commencé à analyser ces résultats pour définir les actions d'amélioration qui pourraient être mises en œuvre, notamment sur les points suivants :

- la propreté des parties communes
- le fonctionnement des accès aux immeubles et des ascenseurs
- la réponse aux sollicitations écrites des locataires

- les relations avec les interlocuteurs de proximité
- la qualité de vie dans le quartier et la sécurité, sujets qui seront à partager avec les représentants de l'État, de la Métropole et des communes.

Dans les prochaines semaines, des informations plus précises sur les plans d'actions définis en lien avec les représentants des locataires seront mises à disposition sur le site internet de l'OMh.



## Nouveaux locaux pour Radio Caraïbes Nancy



C'est avec une joie et un enthousiasme non dissimulés que les salariés, bénévoles et membres de la radio associative RCN ont pris possession de leur nouvel espace de travail le 17 décembre ! Heureux mais à l'étroit dans leurs bureaux historiques du Buisson Ardent sur le Plateau de Haye, l'OMh a proposé à l'équipe de RCN un espace plus adapté, permettant de développer la Radio et ses talents dans des conditions optimales, tout en restant au cœur du Plateau, qui leur est cher.



Enfin des webcams ont été installées dans le studio et proposent aux auditeurs de suivre visuellement les émissions et les invités, sur le site internet de la Radio.

Les personnalités et élus de la ville et de la Métropole ont donc tous répondu « présents » à l'invitation du Président de RCN, Christophe CHEVARDÉ, et se sont succédés au micro pour dire, chacun à leur manière, ce qui les lie à RCN, pourquoi ils sont là ce jour et ce que représente cette radio associative « historique ». Un beau moment qui signe une formidable évolution de cet outil magique qui nous relie les uns aux autres : la Radio ! Mais pas n'importe laquelle ... : 90.7, le son de la différence.



Les locaux offrent désormais la possibilité à des groupes de se produire en direct, mais aussi à du public d'assister et de participer aux émissions ! Les animateurs eux, profitent d'espaces de travail, de convivialité et de réunion pour préparer leurs émissions, échanger, accueillir des invités, debriefer etc.



Retrouvez toutes les informations, actualités et publications sur le site internet de l'office :

[www.omhgrandnancy.fr](http://www.omhgrandnancy.fr)



Suivez-nous sur notre page Facebook **OMh du Grand Nancy.**

**Likez ! Partagez ! Commentez !**

Votre lettre d'info est éditée à 7 000 ex.  
 Directeur de la publication : Frédéric RICHARD.  
 Photos : OMh Grand Nancy/ Rédaction : Isabelle RICCI DEGRAEVE. Impression : OMh Grand Nancy.  
 Mise en page et graphisme : La Maison Chabane/  
 Janvier 2019. Dépôt légal ISSN : 2491-8482.

