

l'inf' Oh

www.omhgrandnancy.fr

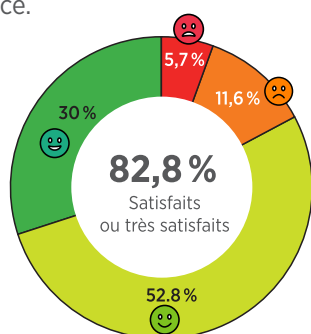
Communication sur les résultats de l'enquête triennale de satisfaction

Merci aux **830 locataires** qui ont pris le temps de répondre à l'enquête globale de satisfaction réalisée par téléphone du 5 au 19 octobre 2021.

LES THÈMES ABORDÉS ÉTAIENT LES SUIVANTS :

- La relation locataire / OMh.
- Nouveaux locataires : les conditions d'entrée dans le logement.
- Le logement.
- Les interventions techniques dans le logement.
- Les parties communes.
- L'information et la communication.
- La qualité de vie.
- Les engagements Qualité de l'OMh.
- La satisfaction globale.

82,8% des locataires sont globalement satisfaits ou très satisfaits de l'Office.



Ce bon taux de satisfaction, dans un contexte global plutôt morose et compliqué avec la crise sanitaire, vient saluer l'engagement des équipes de l'Office, l'organisation et les dispositifs mis en place pour être au plus proche des locataires, assurer une qualité de service conforme à nos engagements pour la satisfaction de nos clients-locataires.

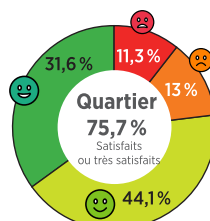
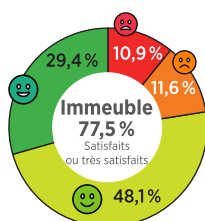
UNE SATISFACTION CONFIRMÉE CONCERNANT LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ

- **89,5%** : c'est le taux global de satisfaction des locataires pour leur **gardien**, et notamment pour sa disponibilité et sa réactivité. C'est un taux de satisfaction dont les gardiens et les équipes de la Proximité peuvent être fiers.
- **74,1%** des locataires sont globalement satisfaits ou très satisfaits de leur **responsable de site**. Ce taux est en hausse par rapport à 2018. La réorganisation engagée doit permettre d'améliorer encore la satisfaction des locataires sur ce point.

Ces bons taux confortent l'Office dans son choix d'avoir une organisation de proximité, sur le terrain, proche des locataires.

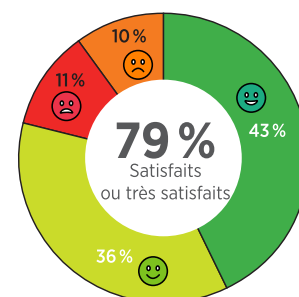
QUALITÉ DE VIE DANS L'IMMEUBLE ET DANS LE QUARTIER

- **77,5%** des locataires sont satisfaits ou tout à fait satisfaits de la qualité de vie dans leur **immeuble**.
- **75,7%** sont satisfaits ou tout à fait satisfaits de la qualité de vie dans leur **quartier**.

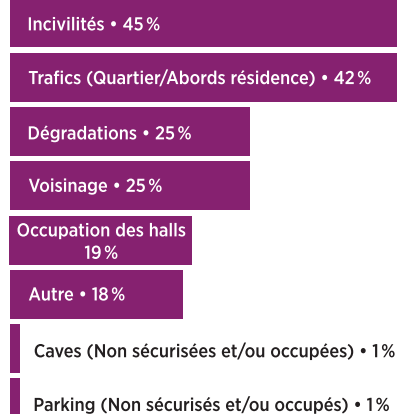


SÉCURITÉ DANS LE QUARTIER

79% des locataires déclarent se sentir en sécurité dans leur quartier.



Les motifs d'insécurité évoqués sont les suivants :



ÉTAT DES LOGEMENTS ET DE LEURS ÉQUIPEMENTS

75,8% des locataires sont satisfaits ou tout à fait satisfaits globalement de leur **logement**, et **83,8%** des **équipements** de leur logement.

INTERVENTIONS TECHNIQUES DANS LES LOGEMENTS

82,3% des locataires interrogés sont satisfaits ou très satisfaits des interventions techniques réalisées dans leur logement.

Sont particulièrement appréciés : la propreté après les travaux (**85,2%**), la durée d'intervention (**85,3%**), le respect des délais d'intervention (**83%**) et des rendez-vous fixés (**84,1%**) et les échanges avec les responsables de site (**78%**).

Par contre, des locataires ont des **attentes** plus fortes concernant la qualité des travaux (**76%** de locataires satisfaits), la résolution des problèmes techniques (**74,2%**) et le suivi des demandes (**76,1%**).

PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS

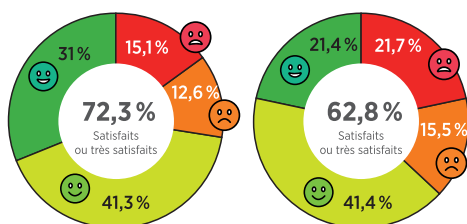
C'est le principal sujet d'insatisfaction des locataires, qui rejoint d'ailleurs les constats faits par l'Office :

72,3% de locataires satisfaits ou très satisfaits de la propreté des **parties communes**.

Les causes d'insatisfaction mentionnées sont les suivantes :

- Incivilités : **57%**.
- Manque de soin apporté au nettoyage : **37%**.
- Fréquence de nettoyage insuffisante : **30%**.
- Mauvaises odeurs : **16%**.
- Objets encombrants : **15%**.
- Vandalisme : **11%**.

62,8% seulement des locataires satisfaits ou très satisfaits de la propreté des **abords**. A ce sujet, on peut d'ailleurs noter que la crise sanitaire est venue aggraver cette situation, notamment en ce qui concerne les jets par les fenêtres.



ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES

89,9% de locataires satisfaits ou très satisfaits du **fonctionnement des équipements des parties communes** (contrôle d'accès, ascenseurs, éclairage, boîte aux lettres, ...).

La réactivité des équipes de l'Office, les interventions du Pôle Multiservices et des prestataires expliquent très certainement ce bon taux de satisfaction même si, sur certains immeubles, des difficultés ont pu ponctuellement être rencontrées, notamment sur les ascenseurs.

DISPONIBILITÉ

79,8% des locataires sont satisfaits ou très satisfaits globalement de la disponibilité de leurs interlocuteurs à l'OMh.

Concernant l'accueil physique au siège et à l'agence commerciale

- **74%** sont satisfaits des horaires d'ouverture.
- **84,2%** sont satisfaits du temps d'attente à l'accueil.

Concernant l'accueil téléphonique

Les taux de satisfaction sont bons et soulignent la disponibilité des agents d'accueil avec **85,9%** de locataires satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture et **84,1%** des locataires satisfaits ou très satisfaits du temps d'attente au téléphone.

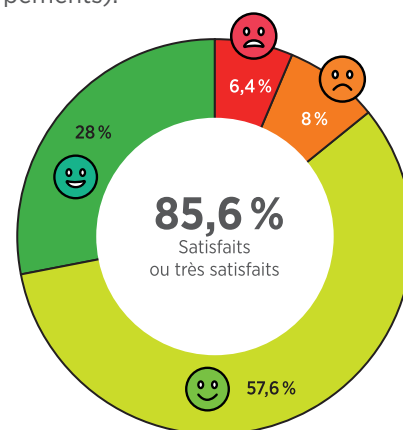


ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT

Concernant les engagements de l'Office (Charte QUALI'OMh) en terme d'écoute et d'accompagnement, les locataires estiment qu'ils sont respectés à hauteur de **72%** et de **70%**.

TRANSPARENCE ET COMMUNICATION

85,6% des locataires se disent globalement satisfaits ou très satisfaits de **l'information donnée par l'Office** (affichage dans les halls, contenu de l'avis d'échéance, informations sur le décompte annuel de charges, Guide pratique d'entretien du logement, fiche responsable de site, information sur le fonctionnement des équipements).



ET MAINTENANT ...

Communication : l'Office communique sur les résultats de l'enquête triennale de satisfaction auprès de ses locataires (Journal des locataires, Conseil de concertation locative, site internet,...), auprès de son Conseil d'administration et de ses autres parties prenantes.

ACTIONS D'AMÉLIORATION

Un travail est en cours avec les équipes de l'Office pour analyser ces résultats, identifier les points à améliorer, élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration.

On peut déjà citer quelques sujets à travailler :

- Équipements du logement : revêtement de sol et chauffage
- Propreté des parties communes et des abords, étant précisé que des actions particulières sont déjà mises en place sur certains sites
- Information sur les travaux prévus dans le cadre des réhabilitations.
- Gestion des demandes (stationnement, changement de logement, troubles de voisinage, panne, ...) faites par les locataires : traitement, suivi, réactivité des interlocuteurs OMh, rapidité de traitement, ...