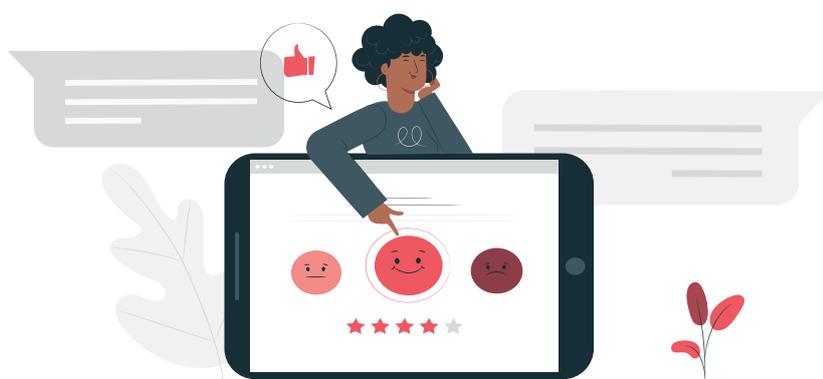


# l'inf' Oh

www.omhgrandnancy.fr

## VOTRE AVIS COMPTE !



Tous les trois ans, l'OMh lance une enquête de satisfaction globale auprès de ses locataires pour mesurer la perception de la qualité du service rendu et l'efficacité des actions mises en œuvre notamment dans les domaines suivants : qualité du cadre de vie, propreté, fonctionnement des équipements, communication, accueil, traitement des demandes d'intervention, conditions d'entrée dans le logement.

### POURQUOI ?

Il s'agit d'apprécier si les engagements de qualité de service que nous avons définis sont en adéquation avec la qualité de service que vous percevez et d'identifier les éventuelles actions d'amélioration à mettre en place pour prendre en compte vos attentes.

### QUI ?

Cette enquête sera conduite auprès d'un échantillon représentatif de 15% de nos locataires, défini de manière indépendante par notre prestataire.

### QUAND ?

L'enquête téléphonique démarrera le **4 octobre** et se déroulera sur le mois d'octobre.

### ET ENSUITE ?

Les résultats de l'enquête sont attendus pour décembre. Ils seront présentés notamment aux représentants des locataires membres du Conseil de concertation locative en fin d'année et à l'ensemble de nos locataires dans une lettre d'information début 2022. Nous vous informerons des éventuelles actions qui seront mises en œuvre suite à cette enquête.

Nous comptons sur vous pour participer à l'enquête et exprimer votre avis sur la qualité de nos prestations ! Si vous êtes contactés par un des enquêteurs de la société **ENSOME**, nous vous remercions par avance pour l'accueil et le temps que vous lui accorderez.

## Des conseillères sociales à votre écoute

Les permanences de nos conseillères sociales vont reprendre à partir du 4 octobre 2021. Elles passeront une journée par semaine sur site avec une permanence à l'Espace Accueil d'Haussonville et au Plateau de Haye, à la Tour des Énergies le matin.

L'après-midi elles se rendront chez le client. Ainsi vous pourrez retrouver :

- Valérie : à la Tour des Énergies les jeudis de 8h30 à 12h15
- Gaëlle : au siège de l'office les mercredis de 8h30 à 12h15
- Marine : à l'Espace Accueil d'Haussonville les mardis de 8h30 à 12h15.

