

# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION



**82,8%**  
DES LOCATAIRES

sont globalement satisfaits ou très satisfaits de l'Office

Ce très bon taux de satisfaction, dans un contexte global 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 pour la satisfaction de nos clients-locataires.



**830**  
LOCATAIRES

ont répondu à l'enquête globale de satisfaction réalisée du 5 au 19 octobre 2021.

## UNE SATISFACTION CONFIRMÉE CONCERNANT LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ

- **89,5%** : de satisfaction globale des locataires pour leur gardien, et notamment pour sa disponibilité et sa réactivité.
- **74,1%** des locataires sont globalement satisfaits ou très satisfaits de leur responsable de site. Ces taux confortent l'OMh 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 de la qualité de vie dans leur immeuble.
- **75,7%** sont satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier.

## SÉCURITÉ DANS LE QUARTIER

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

## ÉTAT DES LOGEMENTS ET DE LEURS ÉQUIPEMENTS

**75,8%** des locataires sont satisfaits de leur logement, et **83,8%** des équipements de leur logement.



## INTERVENTIONS TECHNIQUES DANS LES LOGEMENTS

**82,3%** des locataires interrogés sont 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%**) ...

## PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS

- **72,3%** de locataires se disent satisfaits de la propreté des parties communes.
- **62,8%** seulement des locataires sont satisfaits de la propreté des abords. À 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 sont 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 cet excellent taux de satisfaction.

**Oh**  
GrandNancy

Office Métropolitain de l'habitat

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

## DISPONIBILITÉ

**79,8%** des locataires sont 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 des horaires d'ouverture et **84,1%** des locataires satisfaits du temps d'attente au téléphone.

## TRANSPARENCE ET COMMUNICATION

**85,6%** des locataires se disent globalement satisfaits de l'information donnée par l'Office via ses différents supports de communication.

### Et maintenant ...

## 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.

Un plan d'actions d'améliorations sera présenté au Conseil de concertation locative.

