

3 juin 2019

Comme l'OMh s'y est engagé lors de la présentation des résultats de l'enquête globale de satisfaction réalisée en octobre 2018, nous appliquons une politique de transparence vis-à-vis de nos locataires afin de les informer de toutes nos démarches et actions visant à conforter ou améliorer la qualité de service qui leur est due.

Ainsi lors de l'enquête de satisfaction, des locataires ont exprimé une satisfaction en baisse ou une insatisfaction sur certains aspects. Ainsi, 7 sujets d'insatisfaction ont été identifiés :



L'état du logement à l'entrée dans les lieux



La qualité de vie dans le quartier



La propreté des parties communes et abords



Le fonctionnement des parties communes (contrôle d'accès, éclairage)



Le fonctionnement des équipements techniques (ascenseurs, chauffage, VMC)



Les éléments techniques du patrimoine (menuiseries, volets, isolation thermique, ...)



Les relations avec le bailleur

Chacun de ces points d'insatisfaction a été analysé pour définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer le service rendu et la satisfaction des locataires. A l'issue d'un travail auquel les représentants des locataires membres du Conseil de concertation locative ont été associés, un plan d'action a ainsi été défini. A titre d'illustration, voici quelques unes des actions d'amélioration retenues, pour lesquelles un calendrier a systématiquement été défini :



Vérifier les prestations de nettoyage.
Définir un standard de remise en état des logements avant relocation.



Poursuivre notre collaboration avec les institutions en charge de la tranquillité et sécurité des citoyens (forces de l'ordre et communes notamment).
Mener le projet de renouvellement urbain permettant de dédensifier l'habitat sur le Plateau de Haye.



Réaliser des contrôles de prestations ménage (parties communes et abord) spécifiques et réguliers.
Maintenir une présence de gardien dédié.
Diffuser des campagnes d'information sur la gestion des encombrants, le tri des déchets.
Organiser des opérations Quartier propre avec les habitants.
Suivre la qualité des prestations réalisées par les entreprises.



Étudier le remplacement ou renforcement des portes d'accès aux halls d'entrées.
Étudier la pose de portails sur certains sites.
Être réactifs face aux actes de vandalisme.
Réparer systématiquement tout éclairage défectueux des parties communes.

- ✓ Remplacer les ascenseurs dans le cadre du projet de renouvellement urbain sur le Plateau de Haye. Réaliser les réparations et remplacements ponctuels dans les meilleurs délais en optimisant le partenariat avec les prestataires.
- ✓ Réaliser les travaux prévus dans le cadre du Plan stratégique du patrimoine ou dans le cadre de l'entretien courant sur les éléments source d'insatisfaction . Intégrer les éléments d'insatisfaction donnant lieu à des prescriptions pour de futurs chantiers de constructions.
- ✓ Améliorer le suivi des réclamations écrites pour un problème technique. Analyser le taux d'appels reçus et traités. Développer la diffusion d'informations et les échanges avec les locataires par sms ou par mail.

Nous assurons un suivi régulier de l'avancement de ces actions ; nous en ferons une présentation deux fois par an aux membres du Conseil de concertation locative et vous tiendrons informés sur notre site internet.

Correspondance CS 95418 - 54054 Nancy Cedex
Siège social 32 rue Saint-Léon - Nancy / **Tél.** 03 83 85 70 80 / **Fax** 03 83 85 70 91
Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h

Siret 400 974 242 00069 – RCS Nancy – Code APE 6820 A – N° de TVA intracommunautaire FR 21 400 974 242

