

Thème	Thématique	Satisfait 2018	
Qualité de vie	<b>Qualité de vie dans l'immeuble</b>	<b>78,6%</b>	
	<b>Qualité de vie dans le quartier</b>	<b>73,7%</b>	
Entrée dans le logement	Information sur bail, assurance, APL	92,5%	
	Informations sur charges	90,1%	
	Informations sur fonctionnement des équipements logement/immeuble	88,0%	
	Informations sur contrats d'entretien	90,2%	
	Informations sur services et personnes à contacter	94,7%	
	Du Livret d'accueil	93,3%	
	Etat des lieux d'entrée	92,6%	
	Du niveau de propreté	73,7%	
	De l'état du logement	75,5%	
	Qualité des travaux entrant	68,8%	
	Rapidité des travaux entrant	66,7%	
	<b>Satisfaction globale Conditions d'entrée dans le logement</b>	<b>85,1%</b>	
Propreté des parties communes	propreté du hall	72,4%	
	propreté des couloirs	72,4%	
	propreté des escaliers	71,8%	
	propreté de l'ascenseur	65,0%	
	propreté du local à poubelles	64,2%	
		<b>Satisfaction globale propreté des parties communes</b>	<b>72,5%</b>
	Satisfaction traitement d'un problème de propreté signalé	<b>36,1%</b>	
Fonctionnement des équipements des parties communes	Protection de l'accès à votre immeuble (digicode, interphone)	69,0%	
	Fonctionnement habituel de l'ascenseur	57,7%	
	Eclairage des parties communes	86,8%	
	Boîtes aux lettres	95,1%	
	Panneaux d'affichage	95,7%	
		<b>Satisfaction globale fonctionnement des équipements des parties communes</b>	<b>92,1%</b>
Propreté espaces extérieurs	propreté des abords de l'immeuble	<b>70,1%</b>	
	Entretien des espaces verts	77,0%	
Logement	<b>Satisfaction globale du logement</b>	<b>81,2%</b>	
	Plomberie	78,2%	
	Sanitaire	79,8%	
	Volets	76,4%	
	Revêtements de sols	67,7%	
	Chauffage	78,8%	
	Fenêtres	79,3%	
	Ventilation mécanique (VMC)	81,9%	
		<b>Satisfaction globale des équipements du logement</b>	<b>89,0%</b>
		Qualité des travaux	84,3%
		Délai d'intervention	84,2%
		Propreté des travaux	92,1%
		Durée totale de la réparation	90,2%
		Suivi demande de travaux	86,9%
	<b>Satisfaction globale petits travaux du logement</b>	<b>89,2%</b>	
Contacts avec le bailleur	Temps d'attente à l'accueil	90,0%	
	Temps d'attente au téléphone	77,1%	
	Horaires d'ouverture de l'accueil physique	80,0%	
	Horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique	77,6%	
	Amabilité de vos interlocuteurs	81,3%	
	Disponibilité de vos interlocuteurs	76,3%	
	Orientation de vos interlocuteurs	78,9%	
	Clarté des réponses apportées	68,9%	
	Rapidité des réponses apportées	68,3%	
	Traitement du problème signalé	54,3%	
		<b>Satisfaction globale des échanges</b>	<b>71,0%</b>
		Disponibilité du Responsable de site	68,3%
		Temps de présence du Responsable de site	61,7%
		Réactivité du Responsable de site	67,6%
		<b>Satisfaction globale du Responsable de site</b>	<b>68,4%</b>
		Disponibilité du Gardien	86,8%
	Temps de présence du Gardien	85,1%	
	Réactivité du Gardien	82,7%	
	<b>Satisfaction globale du Gardien</b>	<b>84,9%</b>	
Communication	Affiches d'information dans le hall	89,8%	
	Informations données sur le décompte annuel des charges	87,9%	
	Information des locataires sur les travaux à leur charge	75,8%	
	Guide pratique « l'entretien de mon logement »	92,1%	
	Fiche de votre responsable site « A qui s'adresser ? »	92,1%	
	Contenu de l'avis d'échéance	94,5%	
	Charte qualité de l'OMH du Grand Nancy	89,2%	
	Infos fonctionnement des équipements de votre logement	89,8%	
	Information sur travaux de réhabilitation	83,4%	
	<b>Satisfaction globale information et communication</b>	<b>92,9%</b>	
Global	<b>Opinion générale OMH du Grand Nancy</b>	<b>84,4%</b>	