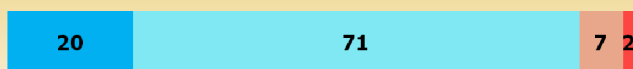


Enquête sur la qualité de service

Un niveau de satisfaction globale élevé

« **Globalement, que pensez-vous de l'Office, vous en êtes-à** »

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



91% de satisfaits

« **Conseilleriez-vous l'Office à un proche ?** »

75% de Oui

L'enquête sur l'appréciation du service rendu aux locataires a été confiée à la société **LEARNING**, située à TOULOUSE.

Elle a été réalisée du 10 décembre 2010 au 11 février 2011 auprès de l'ensemble des locataires de l'Office.

Comme indiqué en titre, vous êtes **91%** à être globalement satisfaits de l'Office Palois de l'Habitat et **75%** à vous déclarer prêts à recommander l'Office à un ami ou un proche.

Toutefois, l'enquête fait apparaître clairement que le niveau d'attente des locataires augmente de façon permanente.

L'Office va en tirer les conséquences pour établir ses priorités d'actions.

Des atouts à soutenir

Services particulièrement bien perçus et importants pour la satisfaction globale des locataires, l'OPH s'emploie activement au bénéfice de :

La relation des locataires avec l'Office
Accueil – Contact – Communication – Conditions d'entrée dans le logement

La réactivité à gérer les demandes
Traitement des demandes techniques – Rapidité d'intervention pour les espaces extérieurs et pour le logement – Prestation d'entretien

→ Des attentes que l'OPH va continuer à soutenir pour maintenir son niveau de service.

Des axes d'améliorations sur lesquels l'Office s'engage à travailler

Éléments essentiels au regard des locataires, l'OPH veut continuer d'agir efficacement au service d'une meilleure satisfaction de ses locataires concernant :

La qualité de vie dans le quartier

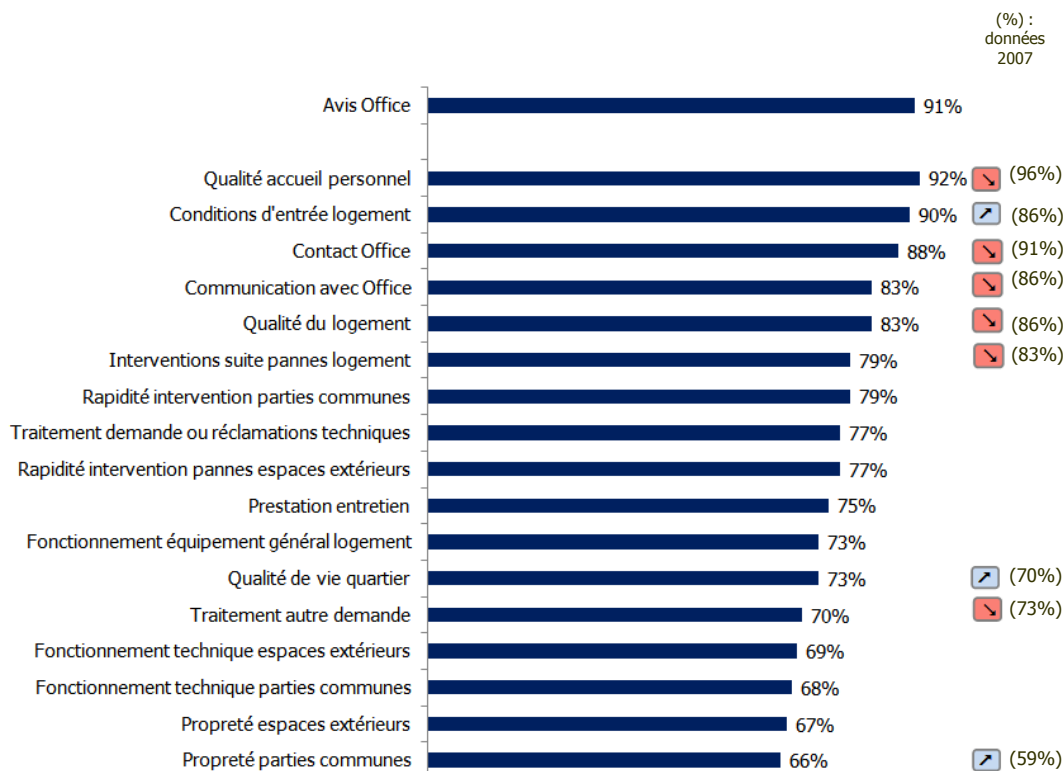
La propreté des espaces extérieurs

La propreté des parties communes

Le fonctionnement technique des parties communes

→ Des priorités que l'OPH va inscrire dans la continuité des axes d'amélioration entrepris avec la mise en place de la « sectorisation ».

Evaluation détaillée des composantes de satisfaction



↗ En hausse par rapport à 2007

↘ En baisse par rapport à 2007