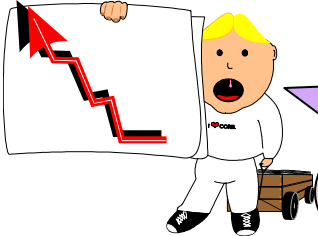


ENQUETE DE SATISFACTION "VOTRE AVIS NOUS INTERESSE"

LES RESULTATS

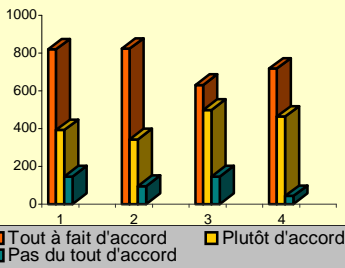


L'OPHLM de Chaumont a sollicité votre avis par le biais d'une enquête : **"votre avis nous intéresse"** en mars 2002. L'analyse et le résultat de ce questionnaire est d'une importance capitale car il met en avant les motifs de satisfaction et d'insatisfaction de chacun. L'OPHLM de Chaumont s'appuie sur ces résultats pour orienter les actions à venir. Près de 1 500 d'entre vous nous ont retourné ce questionnaire, **soit près de 35 %** des locataires. Nous vous en remercions et avons le plaisir de vous informer des résultats.



A PROPOS DU SIEGE SOCIAL...

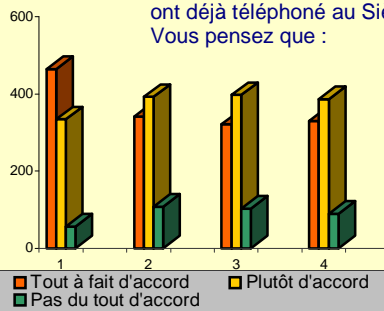
vosre perception du siège



- 1 : implantation pratique
- 2 : stationnement facile
- 3 : horaires d'ouverture adaptés
- 4 : salle d'attente agréable

l'accueil téléphonique

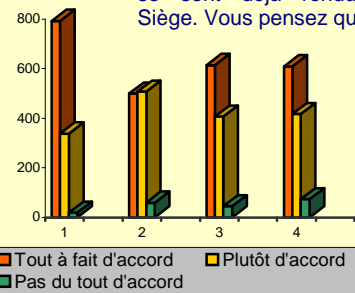
Près de 56 % d'entre vous ont déjà téléphoné au Siège. Vous pensez que :



- 1 : l'Office peut être contacté facilement
- 2 : l'interlocuteur souhaité est obtenu rapidement
- 3 : les réponses sont claires et précises
- 4 : vous obtenez facilement un rendez-vous

l'accueil physique

Près de 74 % d'entre vous se sont déjà rendus au Siège. Vous pensez que :

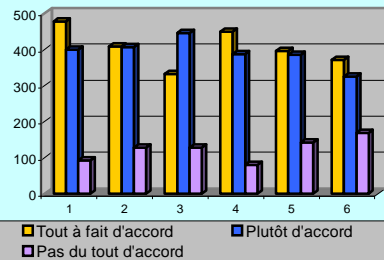


- 1 : vous êtes bien reçu
- 2 : il y a peu d'attente
- 3 : l'interlocuteur souhaité est obtenu rapidement
- 4 : satisfaction obtenue après avoir été reçu

A PROPOS DE VOTRE ANTENNE ...

l'accueil téléphonique

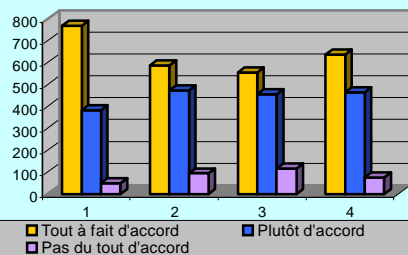
67% d'entre vous ont déjà téléphoné à leur antenne



- 1 : délai de réponse rapide
- 2 : interlocuteur demandé obtenu rapidement
- 3 : interlocuteur disponible
- 4 : interlocuteur à votre écoute
- 5 : réponse obtenue claire
- 6 : rappel de l'interlocuteur pour réponse plus précise

l'accueil physique

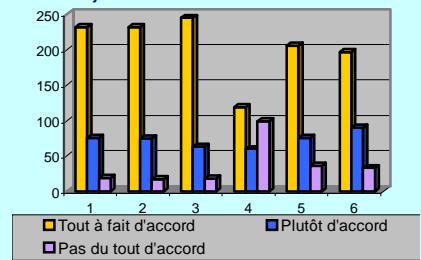
81% d'entre vous se sont déjà rendus à leur antenne



- 1 : amabilité des personnes
- 2 : disponibilité des personnes
- 3 : clarté et précision des informations communiquées
- 4 : accueil réservé satisfaisant

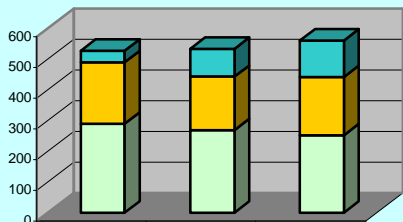
le conseiller social

Près de 21 % d'entre vous ont déjà rencontré le conseiller social



- 1 : rendez-vous obtenu facilement
- 2 : disponibilité et écoute de la personne
- 3 : rencontre à l'Antenne appréciée
- 4 : déplacement à domicile apprécié
- 5 : résolution efficace des problèmes
- 6 : relation de confiance établie

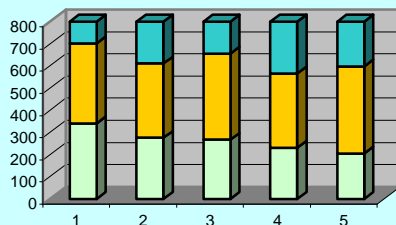
le service clientèle



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord
 Pas du tout d'accord

- 1 : prise de rendez-vous rapide
- 2 : déroulement visite conseil et état des lieux satisfaisant
- 3 : information suffisante sur l'obligation de prise en charge de l'entretien courant du logement et réparations locatives

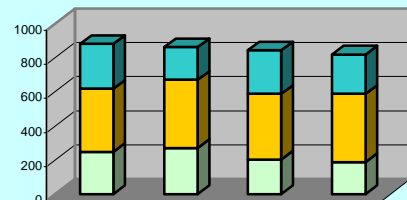
le service travaux



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord
 Pas du tout d'accord

- 1 : prise de rendez-vous rapide
- 2 : rapidité du délai d'intervention
- 3 : efficacité des intervenants de l'Office
- 4 : efficacité des entreprises partenaires de l'Office
- 5 : qualité des différentes interventions dans votre appartement

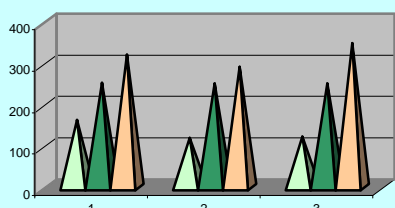
l'intervention dans les parties communes



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord
 Pas du tout d'accord

- 1 : délai d'intervention rapide
- 2 : efficacité des intervenants de l'Office
- 3 : efficacité des entreprises partenaires de l'Office
- 4 : qualité des différentes interventions dans les parties communes

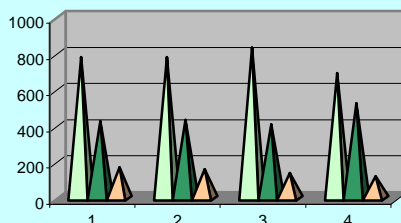
la réhabilitation



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord
 Pas du tout d'accord

- 1 : consultation suffisante au préalable avec les réunions de concertation
- 2 : les concertations vous permettent d'être partie prenante des travaux envisagés
- 3 : travaux réalisés et augmentation des loyers conformes aux résultats des concertations

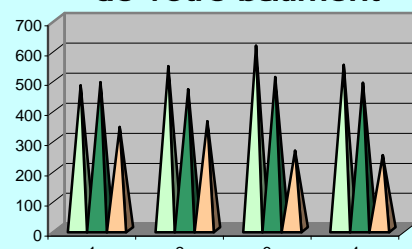
l'entretien des parties communes de votre bâtiment



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord
 Pas du tout d'accord

- 1 : hall d'entrée agréable et propre
- 2 : cages d'escaliers propres
- 3 : paliers propres
- 4 : informations affichées visibles et claires

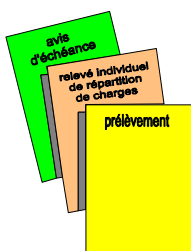
l'entretien des abords de votre bâtiment



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord
 Pas du tout d'accord

- 1 : parkings bien entretenus
- 2 : abords des bâtiments bien entretenus
- 3 : espaces verts entretenus régulièrement
- 4 : en général, l'entretien s'est amélioré depuis quelques années

Vous êtes près de 50 % à apprécier les documents utilisés et les services proposés



Vous êtes 70 % à penser que les prestations de l'Office se sont améliorées depuis quelques années



OBJECTIF : VOUS SATISFAIRE DAVANTAGE

Les mesures concrètes à venir



Adapter le fonctionnement de vos antennes à vos attentes : à compter du 1^{er} trimestre 2003, une nouvelle organisation **permettra d'améliorer** le traitement des réclamations **tout en réduisant** les délais d'intervention pour petites réparations dans les logements.



Améliorer le niveau de service et **renforcer** la gestion de proximité dans certains quartiers.



L'Office se dote d'un outil de gestion appelé **PLAN STRATEGIQUE PATRIMONIAL**. Cette étude réalisée par un organisme spécialisé permet de définir précisément les priorités en matière de réhabilitation, démolition et construction.



Concernant les opérations de réhabilitation, **une communication renforcée** et des enquêtes de satisfaction après travaux seront mises en œuvre.

L'OPHLM VERS UN SERVICE DE QUALITE