

L'enquête de satisfaction 2010

Le Chiffre

93 %

Le taux de satisfaction globale vis-à-vis de l'OPH de Castres

Merci pour votre confiance

Réalisée tous les 3 ans par un cabinet spécialisé indépendant, l'enquête de satisfaction effectuée en septembre dernier auprès de 464 locataires de l'OPH, révèle un taux de satisfaction globale de 93 %, soit 3 points de mieux qu'en 2007.

Voici les principaux résultats sur les différents thèmes abordés.

LES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

Jugées excellentes puisqu'il ressort un taux de satisfaction de 100 % contre 90 % en 2007. Votre satisfaction reflète la qualité du travail des chargés de clientèle et des agents de proximité. Néanmoins, près d'un locataire sur cinq considèrent que l'état général du logement pourrait être amélioré. L'Office doit donc poursuivre ses efforts dans ce domaine.

Conditions d'entrée 100 %

L'ACCUEIL ET LES CONTACTS AVEC L'OPH

9 locataires sur 10 sont satisfaits de la qualité des relations avec l'OPH de Castres, qu'il s'agisse de la disponibilité de l'interlocuteur, du temps d'attente ou des délais de réponse. Le niveau de satisfaction concernant les horaires d'ouverture (74%) va inciter l'Office à travailler sur ce sujet afin d'améliorer ce critère.

Accueil et contacts 91 %

LA PROPRETÉ DE VOTRE RÉSIDENCE

78 % des locataires sont globalement satisfaits et vous êtes plus de 80 % à juger correcte la fréquence et la qualité du nettoyage ; mais 30 % d'entre vous regrettent le mauvais comportement de certains locataires en matière de propreté.

Propreté de votre résidence 78 %

L'APPRECIATION DE VOTRE LOGEMENT

87 % des locataires sont satisfaits de leur logement. Chaque année, des travaux de rénovation permettent d'améliorer le niveau de confort des logements.

Vous êtes 83 % à être satisfaits du fonctionnement des équipements de votre logement et 87 % à apprécier la qualité des interventions suite à des pannes. Des progrès sont encore possibles en ce qui concerne la rapidité des interventions (80 %).

Logement 87 %

Équipements du logement 83 %

LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DE LA RÉSIDENCE

87 % d'entre vous se disent globalement satisfaits du fonctionnement des équipements des parties communes (ascenseur, éclairage, porte d'entrée, etc). Les 13 % d'insatisfaits considèrent que le vandalisme est la cause principale des dysfonctionnements.

L'Office s'efforce, avec ses prestataires, de vous rendre le meilleur service et il doit encore progresser. Mais n'oublions pas que l'état général d'un immeuble est l'affaire de tous. Signalez à votre agence de proximité toute dégradation ou dysfonctionnement afin que nous puissions intervenir rapidement.

Équipements de la résidence 87 %

LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

78 % des locataires sont globalement satisfaits contre seulement 56 % en 2007. Un bond en avant qui reflète les efforts engagés par l'Office depuis 2008. Des marges de progrès sont encore possibles notamment dans le suivi de la réclamation technique. Vous aimeriez être mieux informés sur la suite donnée à votre demande et sur la vérification de l'intervention.

Traitement des réclamations 78 %

L'INFORMATION

88 % des locataires s'estiment satisfaits de l'information qu'ils reçoivent. Mais encore 20 % d'entre vous souhaiteraient une meilleure information lors de la réalisation de travaux et sur le fonctionnement des équipements collectifs.

Information 88 %

CONCLUSION

Les résultats de cette enquête encouragent l'Office à poursuivre ses efforts et à améliorer son travail dans certains domaines.

Les agents de l'OPH de Castres seront sensibilisés sur ces points d'attention.

L'Office s'engage au quotidien, dans la mesure de ses compétences et de ses missions, à renforcer la qualité du service rendu à ses locataires et à améliorer le cadre et les conditions de vie.