



Bilan Qualité

2017

OFFICE AUXERROIS DE L'HABITAT



L'OAH est certifié QUALIBAIL version 2

La satisfaction des locataires est l'objectif de l'action quotidienne de l'O.A.H. et de ses personnels.

L'année 2017 a été le témoin de l'engagement de l'ensemble du personnel, en matière de qualité de service, pour la mise en place des pratiques et outils indispensables au respect des engagements de service du référentiel Qualibail.

Cependant, le référentiel Qualibail a évolué en passant à la version 3 au cours de l'année 2017. Par conséquent, un état des lieux a été réalisé permettant d'identifier :

- Les nouveautés du référentiel à mettre en œuvre,
- Les modifications à intégrer à notre organisation.

Le Bilan Qualité ci-dessous permet :

- d'examiner les données capitalisées à l'appui des différents indicateurs de l'O.A.H.,
- de synthétiser les actions menées tout au long de l'année,
- d'identifier les actions et progrès à continuer de déployer.

Le travail collaboratif des différents responsables des services impactés, réalisé lors des comités de direction, a permis d'établir ce bilan axé sur les 6 thématiques identifiées et regroupant l'ensemble des activités et engagements du référentiel.

*« Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ.
Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le suivi des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des charges ; la prise en compte des mesures environnementales ; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire. »*

Sommaire

p. 3

La demande et
l'attribution de
logement

p. 4

L'emménagement

p. 5

En cours de
location

p. 6

Les Interventions Techniques

p. 7

Le parcours résidentiel

p. 8

Les réclamations Locataire

p. 9

La formation professionnelle

p. 10 à 15

Les Annexes

La Demande et l'Attribution de logement

Les Indicateurs

- Taux d'envoi des accusés de réception du dépôt de dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours : 98.6 %.
- Taux d'information sous 3 jours de la décision de la CAL : 100 %.

Les Enquêtes

- 94% des locataires entrants interrogés se déclarent satisfaits du logement qui leur a été attribué.

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

Déploiement de l'enregistrement des demandes de logement en agences afin de répondre au plus vite aux besoins des demandeurs.

Activité prise en charge par les agents d'accueil préalablement formés à l'enregistrement et à l'outil Imhoweb.

Dans le cadre de la refonte du site internet de l'OAH, création d'un espace dédié à la mise en ligne des logements disponibles à la location.

Celles à déployer en 2018 :

Poursuite de la mise à disposition des offres de location sur le site internet et intégration du patrimoine issu de la fusion OAH/VYH.

Formation en intra entreprise avec programme personnalisé de l'ensemble des personnels ayant un rôle dans le conseil demandeur de logement (plan de formation sur 3 ans concernant 33 personnes).

L’emménagement dans votre logement

Les Indicateurs

- Taux de conformité à la grille de contrôle de propreté logement : 94.3 %.

Les Audits internes

- 2 agences auditées en 2017 : Saint Siméon et Centre-ville dont l’activité représente 351 contrats signés soit 57% de l’activité globale.
- La mise en évidence de procédures partagées, standardisées au profit des locataires et de leur information.
- Des supports documentaires lisibles comme le guide du locataire et le “Qui fait Quoi”.

Les Enquêtes de satisfaction

La totalité des entrants interrogés sur leur degré de satisfaction (613 locataires en 2017).

Un taux de retour satisfaisant 42% qui témoigne de l’adhésion des locataires à cette mesure et de la qualité des relations bailleur/locataires.

La grande majorité des sujets évoqués sont supérieurs à l’objectif fixé.

Seule la documentation Technique remise est inférieure au seuil. Un effort de collecte des documentations du patrimoine “ancien” doit être engagé.

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

Equiperment de l’ensemble du patrimoine avec le “kit éco” (ampoules basse consommation, nébuliseurs, douchettes) favorisant les économies d’énergie pour les occupants des logements.

Contrôle systématique de l’état de propreté des logements à la relocation et actions correctives engagées en cas de non-conformité détectée.

Communication des données techniques relatives à la réception télévision à l’entrée dans les lieux.

Celles à déployer en 2018 :

Formation commune de l’ensemble des gardiens sur le contrôle relocation afin d’objectiver la mesure de la propreté logement / grille.

Réalisation de diagnostics techniques conformité des installations électriques et gaz systématique avant relocation.

Contact systématique des locataires ayant émis une insatisfaction quant à la propreté de leur logement à l’entrée par appel téléphonique et mesure compensatoire en cas de dysfonctionnement avéré.

En cours de Location

Les Indicateurs

- Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours : 86.3 %.
- Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours (TRV) : 96.3%.

Les Audits internes

- 4 audits en 2017 : 3 agences (Saint Siméon-Centre-ville-Rive droite) et le service Logement.

Les Enquêtes de satisfaction

La totalité des sortants interrogés sur leur degré de satisfaction.

Un taux de retour satisfaisant 40% qui témoigne de l'adhésion des locataires à cette mesure et de la qualité des relations bailleur/locataires malgré leur sortie du patrimoine.

La majorité des points sont supérieurs à 90% (objectif fixé).

Les points à améliorer identifiés : la qualité de vie dans le quartier, les espaces de stationnement, l'interphonie, l'éclairage des parties communes.

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

La mise en place d'un nouveau dispositif d'interphonie et de contrôle d'accès sans fil.

La mise en place d'une borne de paiement sur site.

Un groupe de travail pluridisciplinaire pour la mise en place des entretiens de courtoisie.

La poursuite de l'équipement des points lumineux des parties communes en ampoules basses consommation "Compatibles minuterie".

Celles à déployer en 2018 :

Conduite des entretiens de courtoisie afin de faire un bilan de l'installation et de favoriser le lien locataire.

Un extranet locataire en prévision afin de favoriser l'accès aux données et aux services.

Les Interventions Techniques

Les Indicateurs

- Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT : 82.4 %.
- Taux d'intervention réalisée par des prestataires agréés : 98.8%.
- Taux de conformité à la grille de Propreté : 92.3%.

Les Audits internes

- L'ensemble des thématiques "techniques" auditées : l'astreinte, les DIT, la propreté des parties communes soit 6 audits sur l'ensemble des sites.

Les Enquêtes de satisfaction

Une enquête pour tous les locataires OAH sur la propreté des parties communes administrée sur la base du questionnaire de la triennale.

Un résultat global moyen de 54% hétérogène sur les différents secteurs géographiques du patrimoine.

La collecte des encombrants organisée par l'OAH via un prestataire concluante aux yeux des locataires (77% en moyenne et jusqu'à 85% de satisfaits sur Saint Siméon).

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

La réorganisation des services de la régie avec une recentralisation des ouvriers polyvalents pour un pôle technique plus réactif et une mobilisation des compétences plus aisée. Cela a notamment permis de donner des rendez-vous à heure fixe (auparavant plage horaire matinée ou après-midi).

Un marché d'entretien plomberie à destination des locataires avec une visite préventive sur l'ensemble des installations tous les 3 ans.

Celles à déployer en 2018 :

La mise en place de la mesure de la satisfaction suite à DIT en complément des informations collectées via les quitus.

La confirmation des rendez-vous et le développement du numérique dans la continuité des « EDL tablette ».

La revue de notre processus d'entretien des parties communes avec l'appui d'un AMO pour la définition des moyens à mettre en œuvre et la rédaction de notre cahier des charges.

Au-delà des contrôles contradictoires hebdomadaires, des rencontres trimestrielles entre les prestataires de nettoyage et les personnels OAH pour mener des actions de fond techniques et de communication à destination des locataires.

Le Parcours Résidentiel

Les Indicateurs

- Taux de prise de contact sous 20 jours : 100 %.

Les Audits internes

- 1 audit interne ayant permis l'optimisation de la réponse apportée au locataire.

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

La prise en considération des demandes d'aménagement logement en lien avec la perte d'autonomie, le vieillissement ou les problèmes de mobilité.

46 logements adaptés avec transformation de baignoire en douche.

Mise à disposition sur le site internet des biens disponibles à la location permettant ainsi l'identification rapide d'un logement potentiellement adapté.

Les réclamations Locataire

Les Indicateurs

- Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours : 86.3 %.
- Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours (TRV) : 96.3%.

Les Audits internes

- 4 audits en 2017 : Saint Siméon-Centre-ville-Rive droite et service Logement.

Les Chiffres

En 2017 :

215 réclamations enregistrées dans le progiciel métier dont 197 issues d'un écrit locataire.

La répartition en est la suivante :

- 33 d'ordre administratif,
- 125 d'ordre technique,
- 57 en lien avec un trouble de voisinage.

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

L'essentiel de l'action menée en 2017 a porté sur la sensibilisation des personnels quant à l'importance du respect des délais de réponse apportée aux locataires et de la qualité de la réponse définitive. De nombreuses interventions ont été conduites lors des audits, des réunions plénières et des comités de direction.

Celles à déployer en 2018 :

La mise en place des entretiens de courtoisie 6 semaines après l'installation va permettre de prendre en compte les différents dysfonctionnements pouvant subsister après l'entrée des locataires. Leur résolution rapide devrait concourir à augmenter le niveau de satisfaction des nouveaux locataires et ainsi réduire le nombre de réclamations reçues.

De plus, la mise en place d'une enquête de satisfaction relative aux demandes d'interventions techniques conduit également à la prévention des situations d'insatisfaction.

La formation professionnelle

Les Chiffres

En 2017, 1128 heures de formation ayant un impact sur la qualité de service ont été dispensées au sein des équipes de l'OAH soit 40% de la totalité des heures de formation dispensées en 2017 au sein de la structure pour un budget de 55 250 euros.

La répartition de ces 1128 heures est la suivante :

- 60% formation collective,
- 35% formation réglementaire (habilitation électrique – recyclage et montée en compétence),
- 5% formation individuelle.

Elle a concerné les thématiques suivantes :

- La demande et l'attribution de logement pour 9% des heures,
- En cours de Location pour 15% des heures,
- Les interventions techniques pour 66% des heures,
- La stratégie, le suivi et le pilotage pour 10% des heures.

Dans le détail :

Demande et attribution de logement	En cours de location	Les interventions techniques	Stratégie, suivi et pilotage
Aspects juridiques du logement des étrangers	Métier chargé de clientèle	Habilitation électrique	Atelier régional Qualité de service
	Gestion des tensions et situations conflictuelles	Echafaudage	La RSE
		Pathologie Bâtiment	Habitat social : acteurs, métiers et enjeux
		Formation Informatique	

Les Actions

Celles réalisées en 2017 :

La réalisation du plan de formation.

Celles à déployer en 2018 :

Le plan de formation 2018 d'un montant prévisionnel de 80 000 euros avec une part importante du budget consacrée à la qualité de service (déjà planifié l'entretien de courtoisie, la mission de conseiller logement, le contrôle avant relocation et la formation réglementaire).

Les Annexes

Les Indicateurs

Les Audits internes

Les Enquêtes de satisfaction

Les Indicateurs

La demande et l'attribution de logement

Indicateur	Valeur du mois	Valeur moyenne sur 12 mois glissants	Seuil	Objectif
Taux d'envoi des accusés de réception du dépôt de dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours	😊 100,0%	😊 98,6%	70,0%	100,0%
Taux d'information sous 3 jours de la décision de la commission d'attribution des logements	😊 100,0%	😊 100,0%	90,0%	100,0%

L'emménagement dans votre logement

Indicateur	Valeur du mois	Valeur moyenne sur 12 mois glissants	Seuil	Objectif
Taux de conformité à la grille de contrôle de propreté logement	😊 100,0%	😞 94,3%	70,0%	100,0%

En cours de location

Indicateur	Valeur du mois	Valeur moyenne sur 12 mois glissants	Seuil	Objectif
Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours (<i>hors troubles de voisinage</i>)	😞 80,0%	😞 86,3%	70,0%	100,0%
Taux de réponse aux réclamations écrites sous 8 jours (<i>troubles de voisinage</i>)	😊 100,0%	😊 96,3%	70,0%	100,0%
Taux de proposition de l'entretien de courtoisie	A venir	A venir	A définir	A définir

Les interventions techniques

Indicateur	Valeur du mois	Valeur moyenne sur 12 mois glissants	Seuil	Objectif
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT : 1,3 et 10 jours (valeur M-1)	😞 69,0%	😞 82,4%	60,0%	100,0%
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT (1 jour) (valeur M-1)	😞 58,0%	😞 70,8%	60,0%	100,0%
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT (3 jours) (valeur M-1)	😞 61,0%	😞 69,7%	60,0%	100,0%
Taux de respect des délais pour agir à la suite des DIT (10 jours) (valeur M-1)	😞 74,9%	😞 89,1%	80,0%	100,0%
Taux d'interventions techniques réalisées par des prestataires agréés (global)	😊 99,2%	😊 98,8%	90,0%	100,0%
Taux de maintien de l'agrément (prestataires agréés)	😊 100,0%	😊 100,0%	90,0%	100,0%
Taux de respect des délais d'information des travaux planifiés (8 jours)	😊 100,0%	😞 62,5%	70,0%	100,0%
Taux de conformité à la grille de propreté (Parties communes et abords)	😞 92,2%	😞 92,3%	70,0%	100,0%

Le parcours résidentiel

Indicateur	Valeur du mois	Valeur moyenne sur 12 mois glissants	Seuil	Objectif
Taux de prise de contact sous 20 jours (recherche de logement adapté à l'évolution de vos besoins)	😊 100,0%	😊 100,0%	70,0%	100,0%

Stratégie et organisation

Indicateur	Valeur du mois	Valeur moyenne sur 12 mois glissants	Seuil	Objectif
Taux d'information Qualibail du personnel nouvel entrant (M-3)	😊 100,0%	😊 100,0%	80,0%	100,0%

Légende : Objectif atteint (tolérance 5% si objectif à 100%) 😊
 Objectif non atteint mais supérieur au seuil 😞
 Inférieur au seuil : Plan d'action immédiat 😞

Les Audits

		janv.-17	févr.-17	mars-17	avr.-17	mai-17	juin-17	juil.-17	août-17	sept.-17	oct.-17
Engagements		Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date	Auditeurs Lieux Numéro Date
1	Nous vous accompagnons dans votre demande de logement					Audit certification AFNOR Logement					
2	Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement	K.GLAIS S.RIGAULT Saint-Siméon N° 2017/01 Le 08/02/2017						K. GLAIS M.BUTON Centre Ville N° 2017/08 Le 22/09/2017			
3	Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement	K.GLAIS S.RIGAULT Saint-Siméon N° 2017/01 Le 08/02/2017			Audit blanc Néria Sainte- Geneviève Rive Droite			K. GLAIS M.BUTON Centre Ville N° 2017/08 Le 22/09/2017			
4	Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique		MA MOUGEY S.BARON Centre N° 2017/02 Le 14/02/2017				K.GLAIS J. DODET RAMOS Saint-Siméon N° 2017/06 Le 30/06/2017			MA MOUGEY L.BERNARD SESMAT Rive Droite N° 2017/09 Le 05/10/2017	
5	Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité										
6	Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence				Audit blanc Néria Maintenance Préventive + Achats Marchés						
7	Nous respectons votre emploi du temps		MA MOUGEY S.BARON Centre N° 2017/02 Le 14/02/2017				K.GLAIS J. DODET RAMOS Saint-Siméon N° 2017/06 Le 30/06/2017			MA MOUGEY L.BERNARD SESMAT Rive Droite N° 2017/09 Le 05/10/2017	
8	Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence										
9	Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs			M.A.MOUGEY L.BERNARD Centre-Ville N°2017/03 Le 23/03/2017	Audit blanc Néria Saint-Siméon		K.GLAIS H. ROUX Rive Droite N° 2017/07 Le 20/9/2017	MA MOUGEY A.THIBAUT Sainte- Geneviève N° 2017/05 Le 24/07/2017			
10	Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données				Audit blanc Néria Direction Générale + Développt + Maintenance Préventive					K.GLAIS H.EZHANI Logement + Rive Droite + Centre N° 2017-11 Le 08/11/2017	
11	Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins			MA MOUGEY H.ROUX Maintenance Préventive + Logement N° 2017/04 Le 27/03/2017							
12	Nous organisons votre départ sans surprise				Audit blanc Néria Sainte- Geneviève Rive Droite						MA MOUGEY S. BARON Saint-Siméon N° 2017-10 Le 17/10/2017
13	Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction				Audit blanc Néria Direction Générale						

Les enquêtes de satisfaction Locataires entrants

Question	Triennale 2013	Exercice 2016	Seuil 2017	Objectif 2017	Exercice 2017	
Q4 - Le logement qui vous a été attribué correspond-il à vos souhaits?		94%	90%	95%	96%	😊
Q5 - Avez-vous eu les renseignements sur le(s) logement proposé(s) (surface, type de chauffage, nature des équipements...)?		95%	90%	95%	98%	😊
Q6 - Pour préparer au mieux votre entrée dans le logement, vous a-t-on communiqué toutes les informations nécessaires (assurance, APL, fourniture d'énergie, etc...)?		92%	90%	95%	96%	😊
Q7 - Globalement vous jugez que les conditions d'entrée dans votre logement ont été (informations sur le bail, APL, charges, état des lieux, propreté logement)	91%	95%	89%	94%	97%	😊
Q10 - Lors de votre entrée dans les lieux comment jugez-vous l'accueil de votre chargé de clientèle ?	94%	99%	90%	95%	100%	😊
Q11 - Lors de votre entrée dans les lieux comment jugez-vous la qualité des informations administratives et pratiques ?	97%	99%	90%	95%	100%	😊
Q12 - Lors de votre entrée dans les lieux comment jugez-vous les conseils pour l'utilisation des équipements du logement ?	88%	93%	90%	95%	97%	😊
Q13 - Lors de votre entrée dans les lieux comment jugez-vous la propreté de votre logement ?	88%	85%	78%	83%	88%	😊
Q14 - Lors de votre entrée dans les lieux comment jugez-vous l'état général de votre logement ?	73%	92%	87%	92%	94%	😊
Q15 - Lors de votre entrée dans les lieux comment jugez-vous le fonctionnement des équipements de votre logement ?	82%	89%	84%	89%	94%	😊
Q23 - Lors de votre entrée dans les lieux vous a-t-on remis le guide du locataire ?		99%	90%	95%	99%	😊
Q24 - Lors de votre entrée dans les lieux vous a-t-on remis les documentations techniques des équipements du logement ?		96%	90%	95%	89%	😞
Q25 - Lors de votre entrée dans les lieux vous a-t-on remis la charte d'utilisation du logement ?		98%	90%	95%	100%	😊
Q26 - Concernant vos demandes, vous a-t-on indiqué vos interlocuteurs pour une réclamation ?		95%	90%	95%	97%	😊
Q27 - Concernant vos demandes, vous a-t-on indiqué vos interlocuteurs pour une demande d'intervention technique ?		96%	90%	95%	95%	😐
Q28 - Concernant vos demandes, vous a-t-on indiqué le numéro d'urgence technique ?		93%	90%	95%	95%	😊
Q29 - En conclusion, globalement êtes-vous satisfait du logement qui vous a été attribué ?		96%	90%	95%	98%	😊
Q30 - En conclusion, globalement êtes-vous satisfait de l'accompagnement de l'OAH pour votre entrée dans les lieux?		98%	90%	95%	99%	😊

Les enquêtes de satisfaction Locataires sortants

Question	Triennale 2013	Exercice 2016	Seuil 2017	Objectif 2017	Exercice 2017	
Q3 - Satisfaction de la qualité de vie dans le quartier (tranquillité, ambiance générale, sécurité...)	66%	67%	72%	77%	71%	
Q4 - Satisfaction de la proximité des commerces, écoles, équipements de loisirs, espaces verts, transports et services publics	92%	92%	90%	95%	94%	
Q5 - Satisfaction de la qualité des relations de voisinage	74%	73%	80%	85%	80%	
Q6 - Satisfaction de la disponibilité des espaces de stationnement à proximité du logement	NA	69%	69%	74%	64%	
Q7 - Satisfaction du fonctionnement général des installations collectives de la résidence	74%	82%	81%	86%	92%	
Q8 - Satisfaction de la porte d'entrée de l'immeuble, des contrôles d'accès (digicode, interphone)	71%	76%	76%	81%	76%	
Q9 - Satisfaction de l'ascenseur de la résidence	67%	59%	69%	74%	70%	
Q10 - Satisfaction de l'éclairage des parties communes	84%	87%	90%	95%	90%	
Q12 - Satisfaction du fonctionnement général des équipements du logement	70%	89%	73%	78%	91%	
Q13 - Satisfaction de la plomberie, la robinetterie, les appareils sanitaires (douche, évier, lavabo, baignoire, WC)	67%	80%	73%	78%	78%	
Q14 - Satisfaction du chauffage, de la production d'eau chaude	73%	82%	75%	80%	81%	
Q15 - Satisfaction de l'équipement électrique (état de l'installation électrique et des prises)	72%	76%	73%	78%	84%	
Q25 - Traitement adapté à un problème de trouble de voisinage	32%	22%	42%	47%	60%	
Q27 - Satisfaction à la suite d'une réparation technique	72%	81%	77%	82%	85%	
Q35 - Satisfaction à la suite d'une demande administrative	78%	80%	81%	86%	86%	
Q42 - Satisfaction de l'accueil téléphonique	93%	99%	90%	95%	97%	
Q43 - Satisfaction de l'accueil physique	91%	96%	90%	95%	96%	
Q44 - Satisfaction de l'information et de la communication de l'OAH	89%	96%	90%	95%	96%	
Q45 - Satisfactions des explications données sur les loyers et les charges	89%	96%	90%	95%	96%	
Q46 - Satisfactions des informations sur les travaux prévus dans les résidences	77%	88%	80%	85%	95%	
Q47 - Satisfaction du magazine d'information Résidence	NA	97%	90%	95%	96%	
Q48 - Satisfactions des supports d'information affichés dans les halls	NA	93%	90%	95%	96%	
Q49 - Satisfaction du site internet de l'OAH	NA	96%	90%	95%	97%	
Q50 - Satisfaction globale des conditions de logement pendant le séjour à l'OAH	88%	88%	83%	88%	91%	
Q51 - Recommandation de l'OAH	NA	90%	90%	95%	94%	
NPS		8	NA	NA	5	

L' enquête de satisfaction Propreté des parties communes

	Satisfaction				
	Secteur 1	Secteur 2	Secteur 3	Secteur 4	OAH
Q1 -Globalement, la propreté des espaces extérieurs (abords immédiats, espaces verts, voiries, parkings...)	65%	51%	60%	56%	59%
Q2 -Globalement, la collecte des ordures ménagères	72%	60%	79%	79%	72%
Q3 -Globalement, la collecte des encombrants	85%	70%	73%	75%	77%
Q4 - Globalement, la propreté des parties communes de votre immeuble	52%	52%	51%	59%	54%
Q6 - la propreté du hall d'entrée	69%	59%	72%	73%	69%
Q7 - la propreté des escaliers	54%	53%	51%	61%	56%
Q8 - la propreté des ascenseurs	58%	36%	90%	73%	62%
Q9 - la propreté du local à poubelles	62%	33%	52%	55%	55%

Satisfaction < 60%

Satisfaction comprise entre 60 et 75 %

Satisfaction >= 75 %



oah.fr