

L'Édito

En fin d'année dernière, l'Opac du Rhône a sollicité le cabinet Aviso pour réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Merci à ceux qui ont pris le temps de répondre.

Les résultats détaillés de cette enquête ont été présentés aux collaborateurs

et aux administrateurs de l'Opac du Rhône. Vous en trouverez une synthèse dans ce numéro. Le taux de satisfaction globale s'établit à 72,9%. Ce n'est évidemment pas un résultat dont l'Opac du Rhône souhaite se satisfaire. Un plan d'actions est en cours d'élaboration, en réponse aux axes d'amélioration identifiés. De premières mesures sont d'ores et déjà en place, et d'autres suivront à la rentrée.

D'ici là, je vous souhaite un bel été.

XAVIER INGLEBERT

Directeur général
de l'Opac du Rhône

**“ 1200 LOCATAIRES
ONT ÉTÉ INTERROGÉS
PAR TÉLÉPHONE
ENTRE NOVEMBRE 2022
ET JANVIER 2023. ”**



Enquête de satisfaction 2022 : découvrez les principaux résultats

Plus de 1200 locataires ont été interrogés par téléphone entre novembre 2022 et janvier 2023 sur différents sujets : le cadre de vie, la résidence, le logement et ses équipements, la propreté, le traitement des sollicitations, les travaux effectués, le loyer et les charges, l'information mise à disposition, etc.

Le taux de satisfaction globale des locataires de l'Opac du Rhône s'élève à 72,9%. A un niveau plus détaillé, l'enquête montre que :

- 68,5% des locataires sont satisfaits de leur résidence ;
- 76,8% des locataires sont satisfaits de leur logement ;
- 65,5% des locataires sont satisfaits de l'information donnée ;
- 41,1% des locataires sont satisfaits du traitement de leur demande.

Les équipes de l'Opac du Rhône ont pris le temps d'examiner en détails ce qui a été exprimé par les locataires interrogés, dans le respect de leur anonymat. Ce travail d'analyse, qui se poursuivra jusqu'à fin septembre, a déjà mis en évidence la nécessité de mener des actions dans plusieurs domaines, notamment la propreté des parties communes, la sécurité des résidences ou encore le traitement des sollicitations.

Zoom sur les premières mesures adoptées

1. Augmentation de la fréquence des visites techniques dans les parties communes de votre résidence **et des contrôles propreté.**

2. Réouverture progressive des points d'accueil de proximité dans les Maisons du Rhône, afin de vous y recevoir avec ou sans rendez-vous.

3. Renforcement des équipes en charge du traitement de vos sollicitations techniques afin de garantir une réponse dans un délai réduit.

+ DE PROXIMITÉ

+ DE PERSONNEL

+ DE CONTRÔLE QUALITÉ

POUR

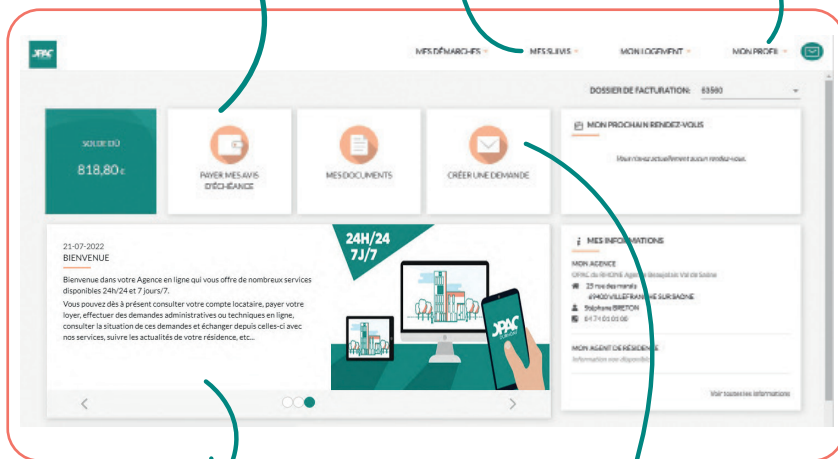
+ DE SATISFACTION

OPACTUS DÉCOUVERTE

Agence en ligne, comment ça marche ?

Disponible depuis juillet 2022, l'agence en ligne est accessible 7j/7 et 24h/24, depuis votre ordinateur ou votre smartphone. Simple d'utilisation et entièrement sécurisée, elle vous offre de nombreuses possibilités.

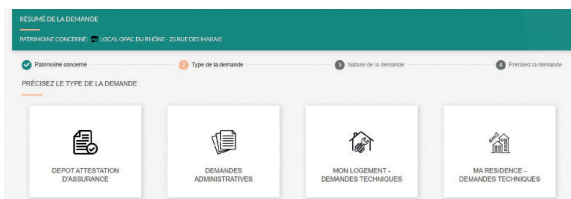
- Payez votre loyer en ligne, avec votre carte bancaire
- Consultez ou téléchargez vos avis d'échéance et vos quittances
- Optez pour la facture dématérialisée en cochant la case "arrêter la facture papier"



- Découvrez l'actualité de votre résidence et de votre quartier

- Contactez les équipes de l'Opac du Rhône en créant votre demande en 3 étapes :

- Sélectionnez le patrimoine concerné (votre logement ou votre garage)
- Choisissez dans la liste proposée le type de votre demande puis sa nature



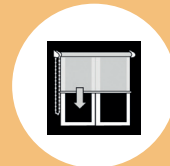
- Précisez le contenu de votre demande : vous pouvez joindre des photos ou tout autre élément que vous jugerez utile

Pour accéder à l'agence en ligne, rendez-vous sur www.opacdurhone.fr ou scannez ce QR code



OPACTUS À VOUS

3 conseils pour lutter contre la chaleur cet été



Gardez vos fenêtres et vos volets fermés pendant la journée

Cela semble évident mais cela permet d'éviter que le soleil chauffe encore plus les pièces de votre logement. En revanche, vous pouvez ouvrir vos fenêtres très tôt le matin ou tard le soir pour faire entrer l'air frais.



Hydratez-vous régulièrement !

1,5 L d'eau, c'est ce qu'il faut boire chaque jour pour s'hydrater suffisamment. Pour s'assurer une consommation régulière tout au long de la journée, pourquoi ne pas programmer une alarme ou un minuteur ? A noter : en complément, vous pouvez aussi déguster certains fruits qui contiennent beaucoup d'eau : ananas, prune, melon, pastèque... Pensez-y !



Equipez-vous d'un ventilateur ou d'un brumisateur !

Le ventilateur peut rendre bien des services en cas de fortes chaleurs ! Pour optimiser son pouvoir rafraîchissant, posez dessus une petite serviette humide ou une bouteille d'eau congelée. A défaut de ventilateur, un brumisateur peut également être un précieux allié.