

Une rencontre bailleur-locataires,
s'est tenue en juin dernier



ZOOM P.3 Notre relation bailleur / locataires

La qualité de notre
relation, au cœur de
nos préoccupations

ACTUALITÉS | Retour en images sur nos derniers évènements

INFO PRATIQUE | Assurer son logement, pourquoi est-ce important ?



ÉDITO

Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Le Conseil d'Administration de l'OPAL a choisi de faire de la qualité de la relation avec vous qui êtes nos locataires, une priorité. Nous avons souhaité évaluer les niveaux de notre écoute et de nos réponses à vos demandes.

Dans ce sens, une enquête a été conduite auprès d'un échantillon de 918 d'entre vous et nous les remercions d'avoir pris le temps d'y répondre. Il s'agit pour nous de déterminer quelles sont vos attentes dans le cadre de notre relation. Les résultats de cette enquête de satisfaction sont bons mais certains aspects doivent être améliorés.

Des pistes d'actions ont été dégagées, des groupes de travail ont été proposés. Vous en saurez plus dans cette nouvelle édition de votre journal. Je reste attentif à ces démarches que l'OPAL entreprend afin que votre confort de vie soit le meilleur possible.

Freddy Grzeziczak

Président de l'Opal

ACTUALITÉS

RETOUR EN IMAGES
SUR NOS DERNIERS ÉVÈNEMENTS



Joyeux anniversaire Mme De Ré
02000 Laon



260, avenue de Château Thierry
02200 Soissons



Résidence le clos des Hêtres
02510 Etreux

Locataire à Montreuil depuis 33 ans, Raymonde De Ré a célébré le 11 septembre son 100^{ème} anniversaire. Née à Molinchart, la doyenne de la résidence a reçu ce jour-là la visite du Président de l'office, Freddy Grzeziczak.

Un programme de 52 logements a été inauguré début juillet. Pour un coût total de près de 9 millions d'euros, ce programme permet un renouvellement des offres de logements à Soissons, dans le cadre du Programme National de Rénovation Urbaine.

En réponse à une demande de la commune, 25 logements individuels de plain-pied ont été récemment construits à Etreux. Inaugurés mi-juillet, ils répondent aux besoins des seniors mais également des personnes à mobilité réduite.

ZOOM SUR

NOTRE RELATION BAILLEUR / LOCATAIRES

La qualité de notre relation, au cœur de nos préoccupations

De nombreuses actions sont entreprises par l'OPAL afin de répondre à vos attentes. Notre objectif : définir des axes d'amélioration pour mieux vous servir au quotidien.

Afin d'évaluer vos attentes, une enquête a été menée par mail auprès d'une partie d'entre vous. Vous avez été 918 locataires à y répondre. Un séminaire avec la participation de 50 personnes (professionnels et locataires) a également été organisé avant l'été. Cette enquête et notre rencontre avaient pour objectif de nous faire progresser dans notre relation bailleur/locataires.

Après analyse, 3 priorités ressortent de vos attentes les plus fortes. Elles concernent :

- Les règles de vie en collectivité.
- Notre gestion des demandes d'interventions techniques.
- La maîtrise des dépenses liées aux charges.

Sur notre qualité de service, vos attentes portent principalement sur la **réactivité** (avoir le bon interlocuteur, traitement efficace de la demande), la **disponibilité** (contact rapide par téléphone et la **proximité** (l'attention que vous porte votre agence).

→ EN PRATIQUE...

Vous souhaitez plus de réactivité. Nous travaillons sur une application pour smartphone.

La réactivité est un point sur lequel vous attendez de l'amélioration. L'OPAL développe actuellement l'outil numérique « APPS ».

Cette future application pour smartphones et tablettes (Android/IOS) vous permettra d'effectuer vos démarches à tout moment, où que vous vous trouviez.

Nos collaborateurs pourront communiquer en temps réel avec vous : l'interface doit être déployée à l'ensemble de nos locataires ainsi qu'à notre personnel de proximité.

Afin de répondre à ces demandes, l'OPAL mettra en place dans l'année de **nouveaux services** et travaillera sur un dispositif de **prise en compte de votre fidélité**.

Nous vous proposerons également l'accès à une cellule dédiée à la médiation pour vous apporter un moyen supplémentaire de régler les troubles de voisinage.

Amélioration des services

Pour être toujours plus à l'écoute, **un numéro unique** via un serveur vocal interactif est en phase de test. Il désengorgera le volume d'appels et fluidifiera la communication.

Des **vidéos tutorielles** sont en préparation pour vous aider à entretenir votre logement (ex : comment déboucher son évier).

Enfin, une **application numérique** « APPS » est en cours d'élaboration (cf « EN PRATIQUE »).

**Retrouvez quelques images
de notre séminaire sur la
chaîne Youtube Opal02**

A travers « APPS », c'est un véritable outil d'amélioration de notre relation que nous voulons mettre en place. Il sera ainsi possible de :

- déposer et suivre votre demande,
- être informé rapidement,
- consulter votre compte et l'état de vos paiements,
- recevoir ou télécharger vos quittances,
- payer votre loyer,
- modifier vos coordonnées (mail, téléphone, etc.),
- visualiser votre situation d'assurance et transmettre votre attestation...

L'application devrait être mise en place prochainement.

LE MOT DE L'OPAL

En poste depuis 12 ans, une de mes principales missions consiste à traiter les demandes des locataires. Je sollicite l'intervention des entreprises. Selon la nature des travaux, ils pourront être facturés au locataire ou pris en charge par l'OPAL.

Après intervention, dans le cadre des mesures satisfaction clients, j'interroge le locataire pour savoir si tout s'est bien passé.

Peggy L.
Secrétaire d'agence Montreuil



Ce qu'en pensent les locataires



« Très satisfaits de l'accueil téléphonique de l'agence. A l'écoute pour tous types de questions. La personne sait répondre aux besoins. C'est très appréciable. Les locataires se sentent considérés. »



**Olivier
Pestelle**
Tergnier

Les modes de communication proposés par l'office sont très pratiques. J'apprécie d'être informé en temps réel et de pouvoir consulter n'importe où les informations me concernant.



**Sophie
Cramette**
Soissons

Quand je vois l'état de certains logements, cela ne donne pas une bonne image de l'OPAL. Je regrette qu'il n'y ait pas plus d'accompagnement, de conseils pour ces locataires. Tout le monde ne sait pas tapisser ou entretenir son jardin.

INFO PRATIQUE

ASSURER SON LOGEMENT, POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

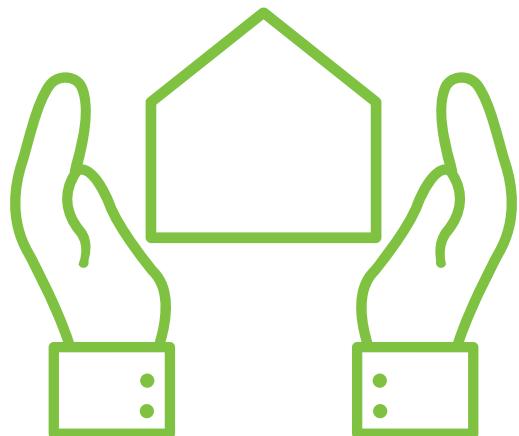
Chaque locataire doit obligatoirement souscrire une assurance habitation qui couvre l'ensemble des risques relatifs à l'utilisation de son logement et de ce qui en dépend (garage, cave...). Une attestation de votre assureur doit être transmise sans délai à l'agence de proximité dont dépend le logement.

Pourquoi s'assurer ?

En cas de sinistre (incendie, explosion, dégâts des eaux, dégradations, etc.) l'assurance vous protège et prend en charge le coût de la réparation des dommages. Son absence peut entraîner la résiliation de votre contrat de bail et la fin de la location.

Attention à la formule proposée

La responsabilité du locataire peut être engagée pour des dommages dont il serait l'origine, par sa faute ou son imprudence (et même en son absence), par des animaux dont il a la garde ou des objets lui appartenant. La responsabilité civile doit être également inclue dans ce contrat, ce qui permet de couvrir les dommages causés accidentellement à d'autres personnes par le locataire ou l'un des membres de sa famille.



UNE QUESTION ?



CONTACTEZ-NOUS !

AGENCE ILE-DE-FRANCE

5, place des Maraîchers
02000 LAON
03 23 20 76 30
iledefrance@opal02.com
Chef d'agence : Patrice Bastouil

AGENCE MONTREUIL

2 bis, rue Nestor Gréhant
02000 LAON
03 23 27 14 90
montreuil@opal02.com
Chef d'agence : Olivier Deschamps

AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX

10 bis, rue Blaise Pascal
02000 LAON
03 23 27 35 90
champagne@opal02.com
Chef d'agence : François Lesourd

AGENCE TERGNIER

22, rue Victor Hugo
02700 TERGNIER
03 23 57 55 56
tergnier@opal02.com
Chef d'agence : Mathieu Hervy

AGENCE PRESLES

1, impasse de Sapincourt
02200 SOISSONS
03 23 75 17 44
presles@opal02.com
Chef d'agence : Eric Bernard

AGENCE SAINT-CREPIN

23, boulevard Pasteur
02200 SOISSONS
03 23 59 09 81
saint-crepin@opal02.com
Chef d'agence : Francis Demarque

AGENCE SUD

23, allée Pierre Mendès-France
02200 SOISSONS
03 23 73 01 53
agencesud@opal02.com
Chef d'agence : Francis Demarque

AGENCE HIRSON

8, place de la Victoire
02500 HIRSON
03 23 58 85 90
hirson@opal02.com
Chef d'agence : Marc Salaun

NUMÉROS UTILES

Pompiers 18

Police 17

Samu 15

PERMANENCES OPAL ETUDES/ACTIFS

- Site universitaire
Avenue François Mitterrand
Bâtiment Claudel (entrée C)
02880 CUFFIES
03 23 59 87 08
etudes_actifs@opal02.com
Régisseur : Stéphane Lemercier

- 16 rue Franklin Roosevelt
02000 LAON
03 23 59 80 91
etudes_actifs@opal02.com
Régisseur : Stéphane Lemercier