



La satisfaction de nos locataires, notre priorité.

ZOOM SUR P.3

**L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020 :
DE QUOI S'AGIT-IL ? QUELS ENJEUX ?**

TRAVAUX/ACTU | Retour en images sur nos dernières actualités

INFO PRATIQUE | Notre site internet www.opal02.com modernisé

ÉDITO



Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Tout d'abord, au nom du Conseil d'administration, je tiens à vous souhaiter une bonne fin d'année 2020 et une excellente année 2021. Je vous espère en bonne santé, vous ainsi que vos proches. Je n'oublie pas que nous traversons une crise sanitaire aux lourdes conséquences. C'est pourquoi, avec le Conseil d'administration, nous avons décidé de repousser au 1^{er} avril prochain l'actualisation des loyers, prévue à partir du 1^{er} janvier par la réglementation (indice de référence des loyers).

Améliorer la qualité de la relation avec nos résidents fait partie de nos ambitions. Dans cet objectif, l'office s'est associé à d'autres bailleurs dans une enquête collective sur la qualité du service rendu auprès des locataires.

Au total, 40 185 témoignages ont été recueillis au niveau régional dont 1 400 parmi les locataires de l'OPAL. Plus de 10% d'entre vous ont été interrogés. Plus qu'un simple sondage, il s'agit pour nous de déterminer quelles sont vos attentes dans le cadre de notre relation, d'identifier des leviers d'amélioration pour mieux vous servir au quotidien. C'est ce sujet que je souhaitais mettre en lumière dans cette nouvelle édition de votre journal.

Avec l'ensemble du Conseil d'administration, je reste attentif aux moyens mis en œuvre par l'OPAL afin que votre confort de vie soit le meilleur possible.

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

ACTUALITÉS

RETOUR EN IMAGES SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



LE FOYER JEUNES TRAVAILLEURS (FJT)

02 LAON

Depuis le 31 août 2020, la construction d'un Foyer Jeunes Travailleurs, comprenant 51 logements, a démarré. Ce projet se situe rue Fernand Christ dans le quartier Montreuil à Laon. Il répond à la demande formulée par l'association « Accueil & Promotion », il offrira des solutions d'hébergement modernes et confortables pour les 16-25 ans en situation de précarité et exerçant une activité professionnelle ou suivant une formation professionnelle.



SOUCIEUX DU BIEN-ÊTRE DE NOS LOCATAIRES

02 AISNE

Nous vous avons déjà parlé du service d'adaptation de nos logements (Cf. Inf'OPAL n°1 – Été 2019). Il vise à améliorer le confort et le quotidien de nos locataires seniors pour leur permettre de rester à domicile le plus longtemps possible. Aujourd'hui, il revient avec un nouveau nom « OPAL Adapt'Seniors », un nouveau logo et des supports de communication pour mieux comprendre ce dispositif. Vous pouvez dès à présent les découvrir sur notre site internet, rubrique « infos pratiques ».



NOS LOCATAIRES MIS À L'HONNEUR

02 AISNE

Cette année, nous avons décidé de vous mettre à l'honneur dans nos cartes de voeux et notre vidéo des voeux. Cette vidéo est disponible depuis mi-décembre, sur notre chaîne Youtube : **OPAL 02**. Vous pourrez aussi y découvrir d'autres vidéos en lien avec l'OPAL ! Merci à tous ceux qui s'engagent pour nous. L'OPAL vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année 2020 et une bonne année 2021, à vous ainsi qu'à tous ceux qui vous sont chers. Prenez soin de vous.

ZOOM SUR

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020 : DE QUOI S'AGIT-IL ? QUELS ENJEUX ?

L'enquête de satisfaction se déroule tous les 3 ans. Les résultats 2020 ont été tout récemment dévoilés. À quoi sert cette enquête ?

Sélectionnés de manière aléatoire, 1400 d'entre vous ont été contactés par téléphone entre le 4 novembre 2019 et le 30 juillet 2020 par la société Règle de Trois.

Il s'agit d'une démarche commune organisée avec 26 autres bailleurs des Hauts-de-France depuis 2004. Elle a lieu tous les 3 ans. L'enquête a pour base un questionnaire commun auquel viennent s'ajouter des questions personnalisées pour chaque bailleur.

Objectif de l'enquête

Notre objectif est de dresser un état des lieux de nos forces mais aussi de nos faiblesses. Cela nous permet de redéfinir plus précisément nos axes de travail afin de progresser dans notre relation bailleur/locataire.

En effet, votre satisfaction est l'une de nos préoccupations majeures. Il s'agit d'un véritable enjeu visant à mesurer la qualité du service qui vous est apporté.

Les résultats de l'enquête triennale permettent ainsi de conforter l'efficacité de pratiques déjà mises en œuvre et/ou d'engager des démarches innovantes pour améliorer votre cadre de vie.

Nous avons l'ambition de répondre toujours plus efficacement à vos attentes et besoins.

Des résultats en légère hausse

Cette année, les résultats de cette enquête de satisfaction sont bons, en légère hausse comparativement à ceux obtenus en 2017. Il reste toutefois des points à améliorer (lire ci-dessous).

Nous devons rendre meilleures ces prestations et nous en sommes conscients. Grâce à ces informations recueillies, l'office a pu d'ores et déjà cibler précisément vos attentes et s'est fixé comme objectif de répondre de manière adaptée à vos besoins.

A ce titre, nous tenions à vous remercier de votre participation et du temps que vous avez bien voulu nous accorder en répondant à ces questions.

Ces échanges nous ont permis de porter un regard objectif sur notre activité et d'analyser l'efficacité des moyens mis en œuvre pour vous permettre de profiter au mieux de votre logement, faire progresser notre qualité de service dans son ensemble. Votre satisfaction est la nôtre.

→ EN CHIFFRES...

Les résultats de l'enquête 2020

8,1 : c'est la note globale obtenue par l'OPAL pour l'enquête 2020 (7,8 en 2017). La qualité du travail des entreprises intervenant dans les logements (8,7), l'information et la communication (8,1) ou encore la relation et le contact avec le bailleur (7,8) sont les points forts de notre organisme.

4,2 : c'est la note la plus basse obtenue par notre office. Elle concerne les demandes d'intervention non techniques. Notre note se situe toutefois au-dessus de la moyenne régionale qui est à 4 pour ce type de prestation.

2 : c'est le nombre de thématiques pour lesquelles notre note est sous la moyenne régionale. Ces 2 thématiques font partie des 10 thématiques abordées dans cette enquête. Elles concernent la qualité de vie dans les quartiers (5,3 contre 6,2 au niveau régional) et l'entretien des parties communes (6,3 contre 6,6).



LE MOT DE L'OPAL



J'interviens dans la phase préparatoire de l'enquête de satisfaction. Avant le démarrage de l'enquête, je transmets à notre prestataire en charge de l'opération la liste des thématiques propres à l'office. C'est ce que nous souhaitons voir apparaître dans le questionnaire final.

Je travaille également sur la base de données afin de fournir tous les éléments utiles à notre prestataire pour vous contacter.

Je participe aussi à l'analyse des résultats en fin de processus pour déterminer ce qu'il faudra mettre en place afin d'améliorer notre qualité de service et vous satisfaire.

Coline André
Responsable qualité

Ce qu'en pensent les locataires !



**Daniel
Leblanc**
Soissons

Je n'ai jamais été interrogé mais cette enquête est une très bonne chose. Cela permet à ceux qui sont contactés de dire ce qui va et ce qui ne va pas à l'OPAL. Cela permet d'en parler et ainsi, on peut espérer faire évoluer les choses et les améliorer.



**Thérèse
Begot**
Laon

Je suis locataire de l'OPAL depuis 48 ans et je trouve qu'on fait de plus en plus attention aux locataires. L'agence est à l'écoute. Même si on a un problème, quand on reste poli, ça se passe toujours bien. J'espère que ça continuera ainsi.



**Sandrine
Bouraoui**
Tergnier

Ce type d'enquête devrait avoir lieu tous les ans. L'OPAL ne doit pas oublier ceux qui paient leur loyer tous les mois. Locataire de l'OPAL depuis un an, j'ai déjà changé 3 fois de conseiller résident. Le 2^{ème} avait répondu oui à une demande et le 3^{ème} conseiller vient de me dire non. Je ne comprends pas.

INFO PRATIQUE |

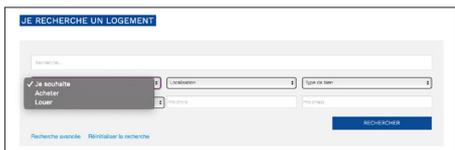
NOTRE SITE INTERNET WWW.OPAL02.COM MODERNISÉ

Plus ludique, plus rapide et plus simple : notre site internet a fait peau neuve en mars dernier.

En page d'accueil, vous retrouverez les dernières actualités ou évènements de notre office.



Un moteur de recherche de logements a également été créé afin de vous permettre de connaître quels sont nos logements disponibles (à vendre ou à louer).



Vous retrouverez aussi votre espace personnel vous permettant d'effectuer vos démarches administratives courantes par le biais de « Mon espace OPAL ». Sur cet espace personnel, vous pouvez consulter l'état de vos paiements et votre compte, recevoir ou télécharger vos quittances, payer votre loyer, contacter votre agence ...

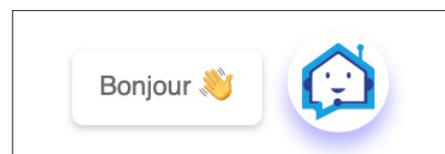


Vous pourrez consulter librement les diverses publications de l'OPAL qui vous concernent directement telles que le journal des locataires, le guide du résident, la fiche entretien de votre logement, la charte d'accueil...

Y sont également disponibles des publications plus générales sur l'activité de l'office (rapport d'activité...)



Enfin, tout au long de votre navigation, notre assistante virtuelle OPAL'IA... est à votre disposition pour répondre à vos questions. Elle vous aidera dans la navigation sur notre site.



Alors n'hésitez pas, l'information dont vous avez besoin est sans doute là.



UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

AGENCE ILE-DE-FRANCE

5, place des Maraîchers
02000 LAON
iledefrance@opal02.com
Chef d'agence : Patrice Bastouil

AGENCE MONTREUIL

2 bis, rue Nestor Gréhan
02000 LAON
montreuil@opal02.com
Chef d'agence : Olivier Deschamps

AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX

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

AGENCE TERGNIER

22, rue Victor Hugo
02700 TERGNIER
tergnier@opal02.com
Chef d'agence : Mathieu Hervy

AGENCE PRESLES

1, impasse de Sapincourt
02200 SOISSONS
presles@opal02.com
Chef d'agence : Eric Bernard

AGENCE SAINT-CREPIN

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

AGENCE SUD

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

AGENCE HIRSON

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

PERMANENCES OPAL ETUDES/ACTIFS

- Site universitaire
Avenue François Mitterrand
Bâtiment Claudel (entrée C)
02880 CUFFIES
etudes_actifs@opal02.com
Régisseur : Stéphane Lemerrier
- 16 rue Franklin Roosevelt
02000 LAON
etudes_actifs@opal02.com
Régisseur : Stéphane Lemerrier

NUMÉRO UNIQUE

03 23 23 62 00

NUMÉROS UTILES

**Pompiers 18
Police 17
Samu 15**