



@Sandro di Carlo Darsa

ZOOM SUR P.3

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES

TRAVAUX/ACTU | Retour en images sur nos dernières actualités.

INFO PRATIQUE | Deux nouvelles vidéos tutorielles à votre disposition.

ÉDITO



Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Tous les 3 ans, une enquête est menée par l'ensemble des bailleurs de la région Hauts-de-France pour mesurer votre satisfaction en tant que locataires. L'OPAL s'associe bien évidemment à cette démarche afin d'évaluer la qualité du service qui vous est dû.

A l'OPAL, plus de 1300 d'entre vous ont été interrogés. Vos réponses nous permettent de nous évaluer mais aussi de nous comparer aux autres bailleurs de la région. C'est un moment important qui nous permet de faire le point sur ce qui fonctionne bien et sur ce qu'il faut améliorer. Nous essaierons de répondre au mieux à vos attentes.

Je remercie celles et ceux qui nous ont accordés de leur temps pour participer à cette enquête et je vous laisse découvrir les résultats dans ce journal.

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

ACTUALITÉS

RETOUR EN IMAGES SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



DE NOUVEAUX LOCATAIRES INSTALLÉS RUE LEROUX 02200 SOISSONS

Dans le quartier Saint-Waast à Soissons, ils habitent sur le site d'une ancienne nécropole romaine. 15 familles et jeunes actifs ont pris possession de leur nouveau logement, rue Leroux à Soissons.

Ce programme compte 10 logements individuels en duplex T4 et T5, à destination des familles et 5 autres logements T2 et T3, en collectif, pour accueillir des jeunes actifs. Plus de 4 millions d'euros ont été investis par l'OPAL pour permettre aux locataires de bénéficier d'un habitat moderne et innovant, avec notamment l'installation de panneaux photovoltaïques en autoconsommation sur le toit des logements.



CONSTRUCTION DE LOGEMENTS ADAPTÉS AUX SENIORS 02110 BOHAIN-EN-VERMANDOIS

Il y a quelques mois, un chantier de 19 logements a commencé rue Olivier Deguise à Bohain-en-Vermandois. Il sera mis en location dans environ un an.

Le programme comprendra des T2 et des T3 (surfaces allant de 53 à 71 m²). Sur le site, 14 appartements, tous avec loggia, seront rassemblés dans un bâtiment collectif, équipé d'un ascenseur. Les 5 autres logements seront des pavillons individuels, équipés d'une terrasse.

Ces logements seront dotés de domotique avec des volets roulants électriques, des bacs à douche extra-plats ou encore des WC avec barre de relevage : autant d'équipements qui faciliteront tous les gestes de la vie quotidienne de nos locataires vieillissants.



PENSEZ À METTRE À JOUR VOS COORDONNÉES 02 AISNE

Vous proposer un rendez-vous pour l'entretien d'un appareil au sein de votre logement, une coupure d'eau, une panne sur un équipement... Nous avons régulièrement besoin de vous contacter. Pour cela, vos informations doivent être à jour.

Vos numéros de téléphone fixe et/ou mobile et votre adresse mail sont les informations principales nous permettant de vous joindre. Si vous en changez, pensez à nous le signaler.

En cas de doute, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre agence de proximité.

Nos secrétaires d'accueil sont à votre disposition pour vérifier avec vous vos informations et les corriger si besoin.

ZOOM SUR

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES : LES RESULTATS

Les résultats de l'enquête satisfaction locataires sont sortis. Ils sont un peu moins bons que l'an dernier mais restent satisfaisants. Ils nous rappellent que la qualité du service rendu est un travail quotidien à renouveler sans cesse.

Elle est reconduite tous les 3 ans, l'enquête de satisfaction locataires s'est déroulée du 17 au 28 avril dernier. Plus de 1300 d'entre vous ont été contactés par téléphone par le cabinet Présence.

L'enquête de satisfaction est issue d'une démarche commune organisée avec l'ensemble des 25 bailleurs des Hauts-de-France depuis 2004.

Note de satisfaction globale 7,7/10

Cette année, nous avons obtenu la note de 7,7/10. De manière générale, les résultats obtenus suivent l'évolution régionale. Ils sont en léger recul mais restent corrects.

Il faut également noter la forte progression du net promoter score, qui passe de 4 à 8. Cet indicateur sert à mesurer la propension et la probabilité qu'un

locataire recommande l'OPAL à un tiers. En doublant ce chiffre, cela nous démontre que vous nous faites confiance. Ce chiffre est d'autant plus important qu'au niveau régional, ce taux s'affiche à -5 cette année.

Cette enquête nous permet une nouvelle fois de mesurer nos forces et nos faiblesses. Les questions portent sur la propreté des parties communes, le cadre de vie, le fonctionnement des équipements, le traitement des demandes...

Objectif de l'enquête

Cela nous permet de mieux organiser notre plan d'actions (lire ci-dessous) afin de nous faire progresser et d'améliorer votre satisfaction.

Afin de mesurer notre performance en continu, nous avons d'ailleurs

décidé de mener cette enquête, non plus tous les 3 ans, mais chaque année.

Votre satisfaction est l'une de nos préoccupations majeures.

Grâce à vos réponses, nous mesurons mieux quelles sont vos attentes. Nous mesurons aussi l'efficacité de notre travail actuel et pouvons ainsi définir les thématiques sur lesquelles il doit être renforcé.

Notre objectif permanent est de nous améliorer et d'engager de nouvelles actions pour vous apporter une meilleure qualité de service. Sans vos réponses, nous ne pourrions pas le faire de manière aussi concrète et aussi précise.

C'est pourquoi, nous tenions à vous remercier pour le temps que vous avez bien voulu accorder à cette enquête.

LE MOT DE L'OPAL



La satisfaction de nos locataires passe par un travail bien fait. Il y a les missions menées directement par l'OPAL mais il y

a aussi celles de nos prestataires.

Pour ma part, j'assure le suivi des contrats d'entretien des ascenseurs et portes/portails automatiques en intervenant auprès des prestataires pour un respect de leurs obligations contractuelles. Je veille ainsi à ce que ces appareils soient en bon état de fonctionnement et de sécurité, hors acte de malveillance ou de vandalisme.

Je gère également d'autres contrats qui permettent à nos agences d'entretenir au besoin leur patrimoine.

Claude Schoepff
Assistant technique

Ce qu'en pensent les locataires !



**Daniel
Pierotin
Hirson**

Je suis locataire depuis 25 ans et dans l'ensemble, je trouve que le travail de l'OPAL s'est amélioré. Les bonnes volontés existent partout, elles ne sont pas toujours couronnées de succès mais il faut essayer. En cas de problème, certains font appel à la presse. Moi je préfère voir en interne, avec l'agence et échanger pour essayer de trouver des solutions.

Je sais qu'ils font ce qu'ils peuvent et ce n'est pas toujours simple mais il faut toujours essayer de dialoguer. Le contact est essentiel.



**Josette
Samin
Laon**

Je trouve que c'est très bien d'interroger les locataires pour avoir leur retour sur différents sujets. Je suis arrivée il y a 2 ans et pour ma part, s'il fallait améliorer quelque chose, ce serait les extérieurs. C'est propre mais il faudrait un peu renforcer cela. Et le gros point noir, ce sont les containers enterrés. C'était beaucoup plus propre dans les locaux poubelles. Depuis que c'est en extérieur, c'est très sale et je ne vous parle pas de l'odeur. Avec la chaleur, nous sommes envahis de mouches.



**Gérard
Maupin
Soissons**

Je suis ravi de mon appartement. Je n'ai rien à redire : sur l'intérieur, les équipements comme les extérieurs, c'est très très bien. Il y a sans doute toujours à améliorer et c'est une bonne chose que l'OPAL cherche à connaître l'avis de ses locataires. Pour moi, tout est parfait.

S'il y a un problème, je contacte l'agence ou si je vois Patrice (NDLR : notre employé d'immeubles), je lui en parle et ça se règle.

NOS POINTS À AMÉLIORER

→ Suite aux résultats de cette enquête, les notes obtenues restent correctes et les retours sont encourageants. Parmi les locataires interrogés, 90% se disent satisfaits de notre travail (48% plutôt satisfaits et 42% très satisfaits). Cependant, nous ne devons pas relâcher nos efforts et quelques points ont attiré notre attention.

Un plan d'actions sera travaillé visant particulièrement à améliorer :

- La propreté,
- Les interventions des entreprises,
- Le contact / la relation avec le locataire.

Nous n'oublierons pas non plus de renforcer encore le traitement des demandes non techniques. Même si la note augmente par rapport à 2020 (5,3 contre 4,2 en 2020), elle reste faible et doit encore être améliorée.

INFO PRATIQUE |

DEUX NOUVEAUX TUTORIELS POUR VOUS AIDER SUR DES PROBLÈMES IRRITANTS

Punaises de lit ou cafards, ces insectes indésirables ont élu domicile chez vous et vous ne savez pas comment faire pour vous en débarrasser.

Nous avons réalisé deux tutoriels vidéos pour vous aider à traiter ce problème. Ils viennent compléter la médiathèque des 12 premiers tutos que nous vous avons diffusés en 2021 et 2022.

Des tutoriels pour vous aider dans l'entretien de votre logement

Etape par étape, nous vous expliquons ce qu'il faut faire pour déboucher votre évier, réparer une serrure ou changer un interrupteur.

Et si vous n'êtes pas à l'aise avec le format vidéo, une fiche récapitulative pour chaque thématique est à votre disposition sur notre site internet rubrique

« infos pratiques » : <https://www.opal02.com/infos-pratiques/>. Vous pouvez aussi vous les procurer en support papier en vous rendant à votre agence.

Alors, n'attendez pas, rendez-vous sur notre site internet ou en agence ou flashez le QR code ci-contre pour découvrir ces vidéos.

Nous vous aidons à trouver une solution à moindre coût sans faire appel à un professionnel. Et parce notre organisme est soucieux de préserver l'environnement et votre budget, la plupart des produits utilisés sont non polluants et peu coûteux (par exemple, le vinaigre blanc, un incontournable pour bien entretenir votre logement).



UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

AGENCE ILE-DE-FRANCE

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

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 :
Delphine Lopes-Debray

AGENCE SAINT-CREPIN

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

AGENCE SUD

23, allée Pierre Mendès-France
02200 SOISSONS
agencesud@opal02.com
Chef d'agence :
Jean-François Carrasco

AGENCE HIRSON

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

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