

LA CHARTE QUALITÉ DE L'OPAL

Afin d'améliorer continuellement votre satisfaction, l'OPAL a lancé sa propre charte qualité « Quali'OPAL ».

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICES

1



VOUS CHERCHEZ UN LOGEMENT EN LOCATION

- 🏠 **1-1.** Nous mettons en ligne sur le site de l'OPAL les appartements disponibles à la location.
- 🏠 **1-2.** Nous vous proposons systématiquement un entretien téléphonique ou physique privilégié avec votre conseillère location, dès lors que nous estimons être en mesure de vous proposer un logement correspondant à vos attentes.
- 🏠 **1-3.** Nous réalisons systématiquement une simulation APL/AL lors de la phase d'étude de votre dossier, si celui-ci est potentiellement éligible. Lors de la signature du bail, si vous êtes éligible à l'APL/AL, nous transmettons les éléments relatifs au logement sur le portail informatique de la CAF + instruction de votre dossier FSL.

2



VOUS EMMÉNAGEZ SEREINEMENT DANS VOTRE LOGEMENT

- 🏠 **2-1.** Avant votre emménagement, nous avons réalisé des contrôles sur tous les aspects qui concernent la sécurité de votre logement : porte palière, fenêtres, installations électriques, de gaz, fonctionnement de la ventilation et des détecteurs de fumée.
Pour votre tranquillité, vous bénéficiez d'un contrat d'entretien robinetterie/gaz/ventilation/détecteur de fumée avec une visite annuelle d'entretien courant et un numéro dédié pour vos demandes de réparations.
- 🏠 **2-2.** Nous vous garantissons la propreté de votre logement et le vérifions ensemble lors de l'état des lieux d'entrée. En cas de non-conformité à notre standard de propreté nous vous proposons de réintervenir.
- 🏠 **2-3.** A votre emménagement, vous bénéficiez de notre pack confort qui comprend :
 - La fourniture d'un abattant WC neuf,
 - Le changement du cylindre de serrure de votre porte palière,
 - La fourniture et pose de l'étiquette de votre boîte aux lettres,
 - La fourniture et pose d'une douchette et de son flexible.
- 🏠 **2-4.** Dans le mois qui suit votre emménagement, nous vous proposons un RDV pour nous assurer que tout se passe bien dans votre logement (visite post-emménagement).
- 🏠 **2-5.** Lors de la signature de votre bail nous vous remettons des documents destinés à faciliter votre installation et la vie dans votre logement, ainsi que tous les numéros utiles pour nous joindre.

3



VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME DANS VOTRE LOGEMENT OU DANS LES PARTIES COMMUNES

- 🏠 **3-1.** Vous pouvez nous joindre durant nos heures d'ouverture via notre plateforme téléphonique. Nos horaires vous sont communiqués (9h-12h et 13h30-17h30). Nous prenons également en compte vos appels pour toute demande technique URGENTE en dehors des horaires d'ouverture, grâce à notre dispositif d'astreinte.
- 🏠 **3-2.** Si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause, votre demande d'intervention technique est traitée sans délai. Pour les autres cas, vos demandes sont saisies immédiatement ou dans la demi-journée, si vous laissez un message. Vous recevez un accusé de réception de cette prise en compte (SMS ou courriel ou courrier). Dans un délai maximum de 48h ouvrées, votre conseiller résident traite votre demande et vous tient informé (SMS ou courriel ou courrier) des suites données.
- 🏠 **3-3.** Pour les interventions hors contrat d'entretien, dès que nous mandatons une entreprise pour intervenir suite à votre demande, nous vous en informons par SMS ou courriel en vous indiquant le nom de l'entreprise et le délai d'intervention qui lui a été demandé.
- 🏠 **3-4.** Si vous nous sollicitez pour un trouble anormal de voisinage, nous vous recontactons dans les 10 jours ouvrés pour recueillir votre témoignage. Nous déclenchons ensuite une procédure adaptée si nécessaire.
- 🏠 **3-5.** Dans les 10 jours qui suivent la réception d'une demande écrite (courrier ou courriel), nous vous adressons des éléments de réponse (proposition de RDV, visite sur site, besoin d'étude approfondie du dossier, commande de travaux... ou refus motivé, le cas échéant). Si cela n'est pas possible, nous vous adressons un accusé de réception qui précise notre délai de réponse, ainsi que le nom et les coordonnées de l'interlocuteur en charge de votre demande.
- 🏠 **3-6.** Nos prestataires interviennent sur des créneaux de demi-journée préalablement définis avec vous. En cas de retard, le prestataire vous appelle pour vous en informer.

4



VOUS ATTENDEZ UNE INTERVENTION DE QUALITÉ

- 🏠 **4-1.** Nous évaluons annuellement nos prestataires en vue de leur agrément et vous participez à cette évaluation au moyen d'une enquête de satisfaction après intervention dans votre logement.

5



VOTRE CADRE DE VIE EST IMPORTANT

- 🏠 **5-1.** Les périodicités des prestations de nettoyage de votre résidence et d'entretien des espaces extérieurs appartenant à l'OPAL sont affichées. Nous vous garantissons au moins un passage hebdomadaire (nettoyage complet des parties communes). Ces prestations sont contrôlées régulièrement et nos prestataires, ainsi que les employés d'immeubles, réinterviennent si elles sont jugées insatisfaisantes.
- 🏠 **5-2.** Nous utilisons des produits éco-labellisés pour le nettoyage de votre résidence.
- 🏠 **5-3.** Nous réalisons des contrôles périodiques des équipements de sécurité de votre résidence.





VOUS ÊTES INFORMÉS ET VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX

- 🏠 **6-1.** Nous vous informons, au plus tard 8 jours ouvrés avant leur début, des travaux programmés dans votre résidence. Dans un premier temps vous recevez un SMS d'information générale. Un complément d'information vous est donné par courrier et/ou affichage avec :

 - Date de démarrage ou période d'intervention,
 - Nature et durée des travaux,
 - Votre contact à l'OPAL,
 - Nom des entreprises intervenantes.
- 🏠 **6-2.** Nous réalisons régulièrement auprès de vous des enquêtes de satisfaction et nous procédons à un contrôle rigoureux de nos engagements qualité. Nous vous communiquons une fois par an une synthèse des résultats de nos indicateurs de respect des engagements, de nos enquêtes de satisfaction, ainsi que des plans d'actions qui en découlent.
- 🏠 **6-3.** Nous communiquons avec vous sur différents sujets par SMS, message sur avis d'échéance et par le magazine inf'OPAL. Sur notre appli mobile OPAL'Connect, vous pouvez :

 - Payer votre loyer simplement,
 - Contacter directement votre conseiller résident,
 - Accéder à votre compte à tout moment,
 - Consulter et télécharger vos avis d'échéances,
 - Accéder à toute la documentation utile qui vous est destinée,
 - Bénéficier d'informations utiles provenant de votre agence.



VOUS ÊTES CONFRONTÉS À DES PROBLÈMES DE SANTÉ, DE HANDICAP ?

- 🏠 **7-1.** Si vous êtes confrontés à un problème de santé ou de handicap, sur demande écrite accompagnée d'un certificat médical, nous réalisons dans les 30 jours un diagnostic à votre domicile qui nous permettra d'évaluer les solutions envisageables (changement ou adaptation de logement etc.).
- 🏠 **7-2.** Vous avez plus de 65 ans, vous êtes autonome et vous souhaitez bénéficier d'adaptations facilitant votre maintien à domicile, nous vous contactons dans les 20 jours suite à votre demande écrite pour lancer l'étude de votre dossier dans le cadre de notre démarche OPAL Adapt'Seniors.



DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

- 🏠 **8-1.** Si vous rencontrez des difficultés financières pour le paiement de votre loyer, prenez rapidement contact avec nous, nous chercherons ensemble des solutions et mettrons en œuvre des mesures adaptées à votre situation.



VOUS DÉMÉNAGEZ EN TOUTE TRANQUILLITÉ

- 🏠 **9-1.** Avec l'accusé de réception de votre départ de votre logement, nous vous proposons un pré-état des lieux destiné à vous éviter des frais de remise en état à l'occasion de l'état des lieux de sortie.