

L'ÉDITO

2024 touche à sa fin, marquant la première année sous la nouvelle dénomination de l'Office : Deux Fleuves Rhône Habitat.

Tout au long de cette année, je vous ai informés des différentes actions entreprises par l'Office : les contrôles de propreté dans les résidences grâce à une application dédiée, l'arrivée d'un référent tranquillité, les partenariats signés dans le cadre des contrats de ville en faveur d'actions concrètes pour les habitants, l'adaptation des logements aux besoins des personnes âgées ou en situation de handicap, etc.

De nombreux travaux de réhabilitation ont été poursuivis dans le cadre du plan Environnement : 80 millions d'euros investis sur une période de six ans (2020-2026), pour améliorer votre confort et diminuer vos charges, en particulier celles liées aux énergies. Cet effort se poursuit...

2025 s'annonce riche en actions. À signaler, la création d'un service relation clientèle interne, au sein du Groupe Deux Fleuves, afin de personnaliser davantage les réponses à vos sollicitations. De même, une application de l'agence en ligne sera prochainement disponible sur vos téléphones portables pour accéder plus facilement aux services que Deux Fleuves Rhône Habitat met à votre disposition.

Toutes les équipes de Deux Fleuves Rhône Habitat se joignent à moi pour vous remercier sincèrement pour votre confiance et vous souhaiter une excellente année 2025 !

Guillaume RIO
Directeur général
de Deux Fleuves Rhône Habitat



EN BREF...

Des jeunes mobilisés pour un quartier plus propre !

Le 23 octobre, six adolescents du quartier d'Aiguerande à Belleville-en-Beaujolais ont participé à l'opération «piquetage». Cette action a permis le ramassage de six kilos de micro-déchets, et s'est construite en partenariat avec l'association Sauvegarde 69 et le service Attributions et Accompagnement Social de Deux Fleuves Rhône Habitat.

Soutenus par les locataires et les agents de résidence Nathalie Segaud et Cécile Martinez, sous un beau soleil, ces jeunes ont relevé le défi pour améliorer leur cadre de vie.

Cette initiative sera reconduite en 2025 avec un objectif élargi : impliquer davantage d'enfants et d'éco-délégués, ces élèves élus sensibilisés aux enjeux environnementaux. Le projet sera mené en partenariat avec les associations locales.

Bravo aux jeunes d'Aiguerande, et merci aux participants pour leur engagement !



Collecte des déchets alimentaires

Depuis le 1er janvier 2024, le tri des bio-déchets alimentaires est désormais obligatoire pour tous les habitants. Cette initiative vise à réduire l'impact environnemental et à promouvoir une gestion plus durable des déchets.

Pour faciliter cette démarche, de nombreuses communes mettent en place des bornes de collecte spécifiques, accessibles à tous. C'est l'occasion de contribuer activement à la préservation de l'environnement en triant vos déchets alimentaires de manière simple et efficace.





EN ACTIONS

Un nouveau Service Relation Clientèle

Dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction des locataires, Deux Fleuves Rhône Habitat internalise **son service relation clientèle** à partir du 1^{er} février.

Une réponse sur-mesure à vos questions

Ce service a été conçu pour offrir une prise en charge adaptée à vos besoins, grâce à une équipe dédiée de collaboratrices et collaborateurs du Groupe Deux Fleuves, à votre écoute.

24 personnes mobilisées pour vous

Basé à Saint-Étienne, dans le département voisin, et mutualisé avec l'office partenaire Deux Fleuves Loire Habitat, le SRC compte 24 personnes formées pour répondre à vos demandes et vous accompagner efficacement.

Déjà au service des locataires de la Loire depuis plusieurs années, les membres du SRC sont aguerris aux sollicitations les plus fréquentes.

Un numéro unique pour toutes vos demandes

À compter du 1^{er} février, le 04 74 01 01 00 est le numéro unique du service relation clientèle, pour toutes vos demandes, qu'elles soient techniques ou administratives.

Une enquête "flash" au service de votre satisfaction

Dans le cadre de son engagement à améliorer la qualité des services, Deux Fleuves Rhône Habitat mène actuellement **une enquête de satisfaction auprès de 1200 locataires**. L'objectif est de mieux comprendre vos attentes et d'évaluer l'impact des actions mises en place.

Les entretiens sont réalisés par le **cabinet AVISO Conseil**, avec les mêmes questions que lors de l'enquête réalisée fin 2023 / début 2024.

Vos réponses nous permettront de continuer à ajuster nos services pour mieux vous satisfaire.

Merci de votre participation !



À LA LOUPE

Augmentation des loyers

À partir du 1^{er} janvier 2025, une hausse moyenne des loyers de 3,10% sera appliquée par Deux Fleuves Rhône Habitat. Cette augmentation peut varier selon la performance énergétique des résidences, mais ne peut dépasser 3.26%.

Cette révision tarifaire est nécessaire et permet à l'Office d'engager de **nombreux projets** :

- Accélérer la **rénovation énergétique des logements** afin de vous offrir des habitations plus confortables et performantes.
- Participera au financement de **plan environnement 2020-2026** de 80 millions d'euros pour la réhabilitation des résidences classées F et G.
- Continuer à développer de nouveaux projets résidentiels pour répondre à la demande croissante en construisant de **nouveaux logements sociaux**.

Votre logement n'est plus adapté ? Échanger votre logement avec un autre locataire, c'est désormais possible !

La bourse aux logements est un dispositif mis en place par **seize bailleurs sociaux du département du Rhône et de la Métropole de Lyon**.

Vous pouvez vous inscrire sur cette plateforme lancée en décembre 2023, en proposant votre logement actuel pour l'échanger.

C'est à vous de jouer ! C'est simple et facile : consultez les offres et contactez les locataires des annonces qui vous intéressent pour proposer l'échange !

Inscription et renseignements sur www.echangermonlogement69.fr

