

## L'ÉDITO

L'année 2024 marque un tournant dans l'histoire de l'Office. Comme nous vous l'annonçons déjà dans les précédents numéros, l'Opac du Rhône a laissé sa place à Deux Fleuves Rhône Habitat au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Ce changement d'identité pour l'Office se traduit par une évolution des supports de communication ! Si votre lettre d'information s'intitule désormais Fil'Actus, elle garde ses objectifs : vous faire part de l'actualité de l'Office et vous donner des informations pratiques pour améliorer votre quotidien.

Un nouveau nom pour l'Office mais toujours le même enjeu : proposer des logements accessibles au plus grand nombre... et la volonté de vous apporter un service de qualité. Je m'y engage, en tant que nouveau directeur général de Deux Fleuves Rhône Habitat, et je sais pouvoir compter sur l'engagement et la mobilisation des équipes de l'Office pour remplir cette mission.

“  
Le 1<sup>er</sup> janvier,  
l'Office a changé  
de nom !  
Aujourd'hui,  
Deux Fleuves  
Rhône Habitat  
se structure  
pour renforcer  
sa capacité à  
répondre au mieux  
à vos attentes.”

Guillaume RIO  
Directeur général  
de Deux Fleuves Rhône Habitat



### À LA LOUPE

#### 2023 en quelques chiffres...



**139**  
logements  
construits



**272**  
logements  
rénovés



**970**  
attributions  
de logements



### EN BREF...

#### Une nouvelle organisation pour plus d'efficacité

Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'organisation des services de l'Office a évolué. Elle se structure désormais autour de **trois directions** qui travaillent ensemble autour d'un objectif commun : **l'amélioration de la qualité des services proposés et du traitement de vos demandes.**

#### Nos agences changent de nom pour plus de simplicité

L'agence Beaujolais-Val de Saône devient l'agence de Villefranche-sur-Saône ; l'agence Ouest devient l'agence de Tarare et l'agence Rhône Sud devient l'agence de Brignais.

Elles intègrent ainsi dans leur nom leur lieu d'implantation.

#### Plus coloré, plus lisible, découvrez votre nouveau guide du locataire

Au-delà de l'évolution de votre lettre d'information, tous les supports de communication de l'Office vont progressivement se transformer.

C'est déjà le cas pour le guide du locataire. De l'arrivée dans votre logement à l'entretien de vos équipements en passant par les démarches à effectuer en cas de changement de situation, vous trouverez de nombreuses informations utiles dans ce document.

Il rappelle également vos **droits et devoirs en tant que locataire** ainsi que les obligations de Deux Fleuves Rhône Habitat en tant que bailleur.

Retrouvez-le sur notre site internet : [www.rhonehabitat.fr](http://www.rhonehabitat.fr)



04 74 01 01 00



[www.rhonehabitat.fr](http://www.rhonehabitat.fr)



## EN ACTIONS

### Deux Fleuves Rhône Habitat, engagé pour votre satisfaction !

Pour mesurer plus régulièrement la satisfaction des locataires de l'Office, la Direction Générale a décidé d'**augmenter la fréquence des enquêtes**. L'enquête principale sera toujours menée tous les 3 ans. En complément, des enquêtes plus courtes seront désormais organisées chaque année.

L'objectif ? **Pouvoir évaluer la pertinence des actions mises en place par l'Office en matière de satisfaction-client** et les faire évoluer, si nécessaire, en fonction des besoins et attentes que vous exprimez.

### Une première enquête-flash en 2024

Entre le 22 et le 31 janvier, 1200 locataires ont été interrogés par téléphone. Ce sont les équipes du cabinet spécialisé AVISO Conseil qui ont réalisé les entretiens, sur la base d'un questionnaire commun.

### 9 questions pour une vision globale de la satisfaction

- ✓ votre résidence / votre immeuble
- ✓ la propreté des parties communes (hall, escaliers, paliers...)
- ✓ la propreté des espaces extérieurs (voiries, parking, espaces verts...)
- ✓ le fonctionnement des équipements de votre immeuble (porte d'entrée, digicode, éclairage...)
- ✓ votre logement
- ✓ le fonctionnement des équipements de votre logement (chauffage, robinetterie, volets...)
- ✓ le traitement de vos demandes
- ✓ l'information et la communication
- ✓ votre satisfaction globale

### Retour sur nos actions 2023

Suite à l'analyse des résultats de l'enquête menée fin 2022, un plan d'actions avait été établi et mis en œuvre en 2023. Parmi les solutions concrètes imaginées pour améliorer votre satisfaction, Deux Fleuves Rhône Habitat s'est notamment doté d'un nouvel outil de **contrôle de la propreté des parties communes**. Et qui dit contrôle renforcé dit qualité des prestations améliorée !

Depuis fin 2023, les chargés de site de Deux Fleuves Rhône dispose donc d'une application dédiée, accessible directement depuis leur smartphone. Elle leur permet de renseigner l'état de propreté du hall, de l'ascenseur, des paliers, etc.... en y ajoutant des photographies si nécessaire.



*Simple d'utilisation, l'application me permet de gagner du temps. Aujourd'hui, plus besoin de remplir un formulaire papier, à traiter par la suite !*

*A partir de nos observations sur site, l'outil produit un rapport qui, si cela est nécessaire, nous sert de base pour demander des actions correctives aux prestataires en charge du nettoyage ou à nos agents de résidence.*

*Nathalie, chargée de site à l'agence de Brignais*

