

L'ÉDITO

L'année 2025 a commencé avec de nouveaux projets importants pour Deux Fleuves Rhône Habitat et les locataires.

Tout d'abord, les résultats de la dernière enquête flash montrent une légère amélioration de votre satisfaction. Ces retours nous encouragent à poursuivre nos efforts pour mieux répondre à vos attentes, et à mettre en œuvre de nouveaux projets pour améliorer davantage la qualité de nos services.

Cette dynamique d'évolution s'inscrit également dans le lancement, depuis le 1^{er} février, d'un nouveau Service Relation Clientèle. Grâce à ce service internalisé, vous pouvez désormais joindre un numéro unique, renforçant notre engagement à vos côtés pour mieux répondre à vos besoins.

Ce début d'année est également l'occasion de partager quelques éco-gestes simples et efficaces pour vous aider à maîtriser vos charges énergétiques tout en contribuant à la préservation de l'environnement.

Ensemble, poursuivons cette dynamique positive pour faire de 2025 une année jalonnée par de nouveaux projets au service de votre satisfaction.

“
Un Service Relation Clientèle au numéro unique pour une réponse personnalisée aux demandes des locataires.”

Guillaume RIO
Directeur général
de Deux Fleuves Rhône Habitat



EN BREF...

Les résultats de l'enquête de satisfaction "flash"

En décembre 2024, Deux Fleuves Rhône Habitat, accompagné par le cabinet Aviso, a mené une enquête de satisfaction auprès de 1200 locataires. Elle avait pour objectif de comprendre vos attentes et d'identifier des axes d'amélioration prioritaires. L'Office remercie les locataires contactés qui ont pris le temps de répondre.

Les résultats mettent en évidence une satisfaction globale en progression par rapport à l'enquête menée fin 2023. Cette amélioration reflète les premiers fruits des actions engagées ces derniers mois.

Toutefois, ils soulignent aussi des points de vigilance nécessitant encore une attention et des actions identifiées comme prioritaires pour répondre à vos attentes.

Deux thématiques en particulier se démarquent des réponses recueillies : le traitement des sollicitations et la propreté des parties communes. Ces sujets, essentiels à votre bien-être, restent au cœur des priorités de Deux Fleuves Rhône Habitat en 2025.

L'année à venir s'annonce riche en évolutions, avec notamment la mise en place d'un numéro unique pour un service de relation clientèle (SRC) plus réactif et mieux personnalisé.

Par ailleurs, l'évolution de l'organisation des agences sera déployée de façon progressive afin de renforcer la proximité avec vous et d'améliorer la qualité du service rendu par l'Office.



À LA LOUPE

2024 en quelques chiffres :



102
logements
construits



462
logements
réhabilités et améliorés



843
attributions
de logements



04 74 01 01 00



RHONEHABITAT.FR



EN ACTIONS

🔪 Lancement du nouveau Service Relation Clientèle

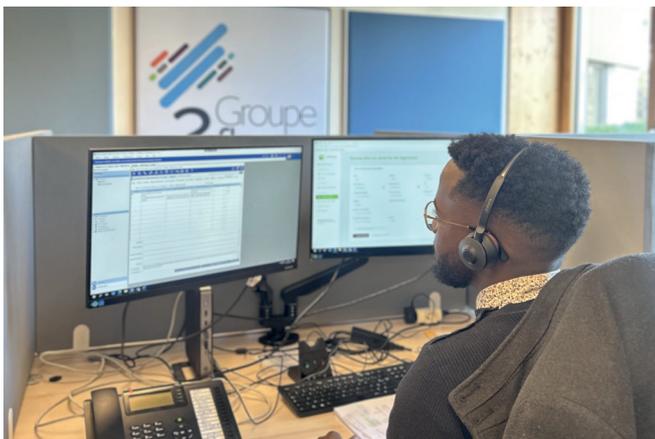
Un numéro unique pour toutes vos demandes :

Depuis le 1^{er} février, Deux Fleuves Rhône Habitat simplifie vos démarches grâce à un numéro unique pour toutes vos demandes, qu'elles soient techniques ou administratives :

📞 **04 74 01 01 00**

Ce numéro vous met directement en contact avec le Service Relation Clientèle (SRC) du Groupe Deux Fleuves.

Dès à présent, cette ligne unique remplace l'ensemble des numéros précédemment utilisés pour vos urgences, dépannages et autres sollicitations.



🔪 Le Bail Réel Solidaire (BRS), un dispositif innovant pour faciliter l'accès à la propriété !

Le BRS est un dispositif permettant aux ménages qui répondent à certaines conditions de ressources de **devenir propriétaires à prix réduit** (environ 30% en dessous des prix du marché). Cette réduction est possible grâce à la dissociation du foncier et du bâti : le terrain reste la propriété d'un organisme foncier solidaire (OFS) au sein du Groupe Deux Fleuves et l'acquéreur devient prioritaire du logement. C'est **une solution durable, solidaire et inclusive**, pensée pour les zones où le prix de l'immobilier est élevé.

Le Groupe Deux Fleuves vient d'inaugurer ses **premiers logements en BRS** à Limas, et d'autres opérations sont d'ores et déjà prévues en 2025 notamment à Saint-Laurent-d'Agny ou encore Millery.

Une belle opportunité pour devenir propriétaire tout en bénéficiant d'un cadre sécurisé et accessible !

Des écogestes simples pour moins consommer !

En adoptant des habitudes simples et responsables, vous pouvez non seulement réduire vos factures énergétiques, mais aussi limiter votre impact écologique.



CHAUFFAGE

- 🟢 J'aère mon logement chaque jour pendant quelques minutes pour évacuer l'humidité. Un air sec se chauffe plus facilement
- 🟢 Le jour, je laisse entrer la chaleur naturelle en ouvrant mes rideaux. La nuit, je ferme les volets pour conserver cette chaleur à l'intérieur.
- 🟢 Je veille à ne rien poser devant mes radiateurs pour ne pas bloquer la diffusion de la chaleur.



EAU

- 🟢 Je règle mon mitigeur sur la position froide par défaut.
- 🟢 Je coupe l'eau lorsque je me brosse les dents.
- 🟢 Je réduis le temps passé sous la douche.



ÉLECTRICITÉ

- 🟢 Je privilégie l'éclairage naturel autant que possible en journée.
- 🟢 J'éteins les lumières dès que je quitte une pièce et j'opte pour des ampoules LED ou basse consommation.
- 🟢 Je débranche les appareils inutilisés plutôt que de les laisser en mode veille ou j'utilise des multiprises avec interrupteur pour éteindre plusieurs appareils en une seule action.
- 🟢 Je dégivre mon congélateur régulièrement pour en optimiser l'efficacité.
- 🟢 Je lance mon lave-vaisselle ou mon lave-linge uniquement lorsqu'ils sont pleins, en privilégiant les programmes « éco » et les heures creuses.

Ces petits gestes du quotidien, simples à adopter, permettent de réduire immédiatement votre consommation énergétique tout en préservant votre confort.

