Quartier de vie

Le journal des locataires des résidences de l'Orléanais

n°29 juin 2017

Les résidences de l'Orléanais
OPH d'Orléans Métropole

édito

84,1 % DE LOCATAIRES INTERROGÉS SATISFAITS DES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS !

Afin de mesurer au mieux la qualité de nos services et de nos logements, nous vous sollicitons tous les 3 ans par le biais d'une enquête de satisfaction.
L'enquête réalisée fin 2016 auprès de **1008** d'entre vous conforte notre volonté de vous apporter au quotidien des services de qualité toujours plus performants. En effet **84,1% de locataires interrogés sont satisfaits des résidences de l'Orléanais.**
Ce résultat est très encourageant car il a progressé depuis l'enquête réalisée en 2013 (82,8%).
Ce pourcentage est le fruit du travail quotidien des équipes des résidences de l'Orléanais mais aussi de votre implication qui se traduit par le respect du travail accompli par nos équipes.
Je tiens à souligner la nette amélioration des résultats dans de nombreux domaines par rapport à l'enquête 2013 (la propreté des espaces extérieurs, l'efficacité du nettoyage des parties communes, ...). Cependant, des points sont encore à améliorer.
Sachez que je suis déterminé avec Pascal Siry et ses équipes à poursuivre ces efforts qui nous permettent de vous assurer une bonne qualité de services.
Je remercie vivement les locataires qui ont pris le temps de répondre à cette enquête. Poursuivons ensemble nos actions pour vivre bien dans un cadre de vie paisible.

Philippe LELOUP
Président des résidences de l'Orléanais

PÉRIODE DE FORTES CHALEURS OU DE CANICULE

Les astuces pour rafraîchir son logement

- Le plus simple est de rafraîchir naturellement son logement en empêchant la chaleur d'entrer : vous pouvez **fermer les volets ou encore fermer les fenêtres le jour,** dès que la température extérieure dépasse celle de votre logement.
- Il est vivement conseillé d'**éviter de faire fonctionner des équipements ménagers** qui dégagent de la chaleur.
- Pour rafraîchir l'air intérieur, il faut **créer la nuit des circulations d'air** en ouvrant 2 fenêtres opposées pour évacuer la chaleur stockée dans les murs.

Personne âgée : mouillez votre peau plusieurs fois par jour. Ne sortez pas aux heures les plus chaudes. Donnez régulièrement de vos nouvelles à votre entourage.
Enfant et adulte : buvez beaucoup d'eau. Ne restez pas longtemps en plein soleil. Prenez des nouvelles de votre entourage.

SOMMAIRE

Pages 2 & 3

Enquête de satisfaction 2016
Vous avez donné votre avis !

La charte qualité des résidences de l'Orléanais.

Page 4

La propreté des résidences est l'affaire de tous : horaires et adresses des déchetteries.

Résidence du Clos de la Grande Salle à Fleury-les-Aubrais : lancement d'un projet innovant d'entraide.

Numéro d'appel en cas d'urgence.

Enquête de satisfaction 2016
Vous avez donné votre avis !

84.1 % DE LOCATAIRES INTERROGÉS SE DÉCLARENT GLOBALEMENT SATISFAITS DES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS

(82.8 % en 2013)

La qualité de vie du quartier

76,1 % de locataires interrogés sont satisfaits *(73.3 % en 2013)*

- Les relations de voisinage : **84.5 %** *(81.6 % en 2013)*

La propreté des espaces extérieurs

- La propreté des espaces extérieurs : **79.4 %** *(68.7 % en 2013)*
- La collecte des ordures ménagères : **85,2 %** *(82.4 % en 2013)*

La propreté des parties communes

77,9 % *(73.7 % en 2013)*

- La propreté du hall d'entrée : **82.2 %** *(78.7 % en 2013)*
- La propreté des escaliers : **77.2 %** *(75 % en 2013)*
- La propreté de l'ascenseur : **72.4 %** *(69.7 % en 2013)*
- La propreté du local poubelles : **69.9 %** *(70.50 % en 2013)*
- La propreté des caves : **70,7 %** *(66.60 % en 2013)*
- La fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes : **83.3 %** *(78.4 % en 2013)*

Le fonctionnement des équipements collectifs de la résidence : 75.7 % *(82.9 % en 2013)*

- La porte d'entrée de l'immeuble, les contrôles d'accès : **76.3 %** *(78.3 % en 2013)*
- L'éclairage des parties communes : **87.3 %***(89.1 % en 2013)*
- Le fonctionnement de l'ascenseur : **81.9 %** *(77.6 % en 2013)*
- Les interventions techniques dans les ascenseurs : **82,8 %**
- L'entretien technique des équipements des parties communes et espaces extérieurs : **83.9 %**

Le fonctionnement des équipements du logement : 72.8 % *(77.3 % en 2013)*

- La plomberie, robinetterie, appareils sanitaires : **76.1 %** *(77.8 % en 2013)*
- Le chauffage en terme de confort : **73.4 %** *(72 % en 2013)*
- L'équipement électrique : **76.1 %** *(81.7 % en 2013)*
- Les portes, fenêtres et volets : **69.6 %** *(74.2 % en 2013)*
- L'isolation phonique : **59.9 %** *(59.9 % en 2013)*
- Les revêtements de sol : **61.2 %** *(63 % en 2013)*

L'emménagement des locataires récents/ les conditions d'entrée : **81.6 %** *(87.2 % en 2013).*

Les interventions dans les immeubles :

- Les interventions techniques dans les parties communes ou espaces extérieurs : **76.5 %** *(71.6 % en 2013)*
- Le traitement des demandes d'intervention technique dans le logement : **67.1 %** *(69.1 % en 2013)*
- La manière dont on vous a écouté et le suivi de la demande : **71.1 %** *(72.1 % en 2013)*
- Les interventions techniques dans le logement : **85.4 %** *(76.3 % en 2013)*
- Les délais d'intervention : **76.3 %** *(70.3% en 2013)*
- La qualité du travail réalisé : **83.2 %** *(81.5 % en 2010)*

Le traitement des demandes d'ordre administratif : **69.9 %** *(73.7 % en 2013)*

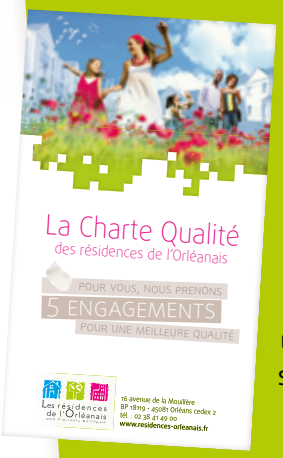
- L'accueil lors des contacts : **84.6 %** *(85.6 % en 2013)*
- L'accueil téléphonique : **87 %** *(86 % en 2013)*
- L'accueil réservé lors des déplacements : **88.2 %**
- Les relations avec le gardien : **77.6 %** *(78.1 % en 2013)*

L'information et la communication : **85.2 %** *(84.5 % en 2013)*

- Les explications données sur les loyers et les charges : **85.9 %** *(80.8 % en 2013)*
- Les informations sur les travaux prévus : **78.5 %** *(78.4 % en 2013)*
- Les supports d'information : **86.8 %** *(88.8 % en 2013)*

Le rapport qualité/prix de votre logement : **78.6 %** *(75.2 % en 2013)*

LA CHARTE QUALITÉ DES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS



La charte qualité et les 5 engagements qui la composent sont le socle de nos actions quotidiennes pour vous assurer une bonne qualité de services.

ENGAGEMENT N°1

Nous vous louons un logement propre et en bon état, en vous assurant la qualité de l'accueil et de l'information

ENGAGEMENT N°2

Nous nous engageons sur la propreté et le bon fonctionnement des halls et des cages d'escalier

ENGAGEMENT N°3

Nous traitons vos réclamations techniques dans les meilleurs délais

ENGAGEMENT N°4

Nous engageons toute action nécessaire pour améliorer les relations de voisinage

ENGAGEMENT N°5

Nous accompagnons les personnes âgées et les personnes handicapées

Retrouvez la charte qualité des résidences de l'Orléanais sur notre site : www.residences-orleanais.fr, rubrique « vous êtes locataire/ notre charte qualité »

LA PROPRETÉ DES RÉSIDENCES EST L'AFFAIRE DE TOUS !

Ne jetez pas vos déchets encombrants n'importe où dans votre résidence, ayez le réflexe déchetterie !

En 2016, les résidences de l'Orléanais ont dépensé **419 459 €** pour l'enlèvement des encombrants !

Adresses des déchetteries dans l'agglomération :

- **Chécy :** parc d'activités de la Guignardière rue P. et M. Curie
- **Ingré :** chemin de la Vallée de l'Azin
- **Orléans :** chemin du Clos de l'Alouette, 33 rue Hatton
- **St Cyr en Val :** avenue du Parc Floral
- **St Jean de Braye :** parc Archimède, rue de la Burelle
- **Saran :** zone d'activités de Montaran, rue Marcel Paul

HORAIRES D'OUVERTURE

(Fermeture les jours fériés) :

MARS À OCTOBRE :
lundi : 14h/18h30
du mardi au vendredi : 9h/12h et 14h/18h30
samedi : 9h/12h et 14h/18h30
dimanche : 9h/13h

NOVEMBRE À FÉVRIER :
lundi : 14h/17h30
du mardi au vendredi : 10h/12h et 14h/17h30
samedi : 9h/12h et 14h/17h30
dimanche : 9h/12h

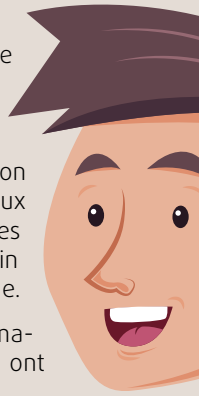
Retrouvez toute l'actualité des résidences de l'Orléanais sur : **www.residences-orleanais.fr**

Les résidences de l'Orléanais
OPH d'Orléans Métropole

Directeur de la publication : Pascal Siry
Responsable de la communication : Anne du Rusquec
Réalisation : Force Motrice • N° ISSN : 1768-9333
10000 ex • Impression : Prevost Offset

Résidence du Clos de la Grande Salle à Fleury les Aubrais :

Lancement d'un projet innovant d'entraide !



Partant du constat que dans une même résidence, les compétences de certains locataires peuvent répondre aux besoins d'autres, les résidences de l'Orléanais en partenariat avec la Maison pour tous Jean Gabin ont organisé deux rencontres conviviales avec les locataires de la Grande Salle en février et en juin derniers pour lancer un projet d'entraide.

Autour d'un repas partagé et d'animations diverses, les locataires présents ont largement validé ce projet innovant.

Prochaine étape : croiser les compétences et les besoins !

En dehors des horaires d'accueil, qui contacter en cas d'urgence?

LES WEEK-ENDS, LES SOIRS À PARTIR DE 18H00 ET LES JOURS FÉRIÉS, les résidences de l'Orléanais mettent à votre disposition un service d'urgence pour tout incident grave intervenant dans les parties communes et les logements (fuite d'eau importante, panne de chaudière, fuite de gaz,...).

EN CAS D'URGENCE, APPELEZ-LE : 02 38 79 23 45