Quartier de vie

Le journal des locataires des résidences de l'Orléanais

n°34 décembre 2020

Les résidences de l'Orléanais
OPH d'Orléans Métropole

NOS VALEURS

- Etre engagé socialement
- Etre entreprenant
- Etre responsable
- Avoir une cohésion d'équipe

édito

85,1% de locataires interrogés satisfaits des résidences de l'Orléanais !

La qualité du service apporté aux locataires est une préoccupation constante des résidences de l'Orléanais. A ce titre, nous participons tous les trois ans à une démarche régionale d'enquête de satisfaction afin de mesurer votre perception de la qualité de service rendu. Plus d'une dizaine de domaines liés au service, au logement et à la qualité de vie sont étudiés : les conditions de logement, la qualité de vie dans le quartier, la propreté des parties communes, les équipements du logement, ... Entre novembre et décembre derniers, le cabinet Règle de 3 a mené l'enquête auprès d'un panel de 963 locataires. Les résultats démontrent la satisfaction globale des locataires : 85,1% se disent satisfaits des résidences de l'Orléanais. Ce résultat illustre et récompense les efforts quotidiens de notre personnel pour maintenir un niveau satisfaisant de qualité de service. Cependant, attentives à l'ensemble de vos réponses, les équipes des résidences de l'Orléanais évaluent l'ensemble des résultats, mesurent l'efficacité des actions mises en place et déterminent les axes de progrès pour engager des démarches d'amélioration.

Je vous assure de ma volonté partagée avec Pascal Siry, Directeur général et avec l'ensemble des équipes, de rester dans une démarche d'amélioration continue.

Mais cette démarche ne peut être productive et pérenne que si nous la menons ensemble. Alors poursuivons nos actions communes pour un cadre de vie propre, paisible et agréable !

Bien à vous,

Laurence CORNAIRE,
Présidente du Conseil d'Administration

NOUVEAU :

Laurence CORNAIRE a été élue Présidente du Conseil d'Administration des résidences de l'Orléanais, OPH d'Orléans Métropole, le 14 octobre 2020.

Laurence CORNAIRE est Conseillère Métropolitaine et 6ème Adjointe au Maire d'Orléans, en charge de l'habitat et du logement social.

"Ma volonté est de conforter la position des résidences de l'Orléanais comme acteur incontournable de la vie quotidienne des Orléanais et des habitants de la Métropole".

Laurence CORNAIRE.

NOUVEAU : Payer son loyer ou solde de tout compte avec un Terminal de Paiement Electronique (TPE)

Désormais, des TPE sont à votre disposition à l'accueil de votre Territoire et au Siège pour payer votre loyer ou votre solde de tout compte à l'aide de votre carte de crédit !

C'est aussi simple que lorsqu'on effectue un achat chez un commerçant. Il vous suffit de vous rendre à l'accueil du Siège ou de votre Territoire munis de votre quittance.

AUTRES MOYENS SIMPLES POUR PAYER SON LOYER :
- Le prélèvement automatique
- Le paiement en ligne : www.residences-orleanais.fr, paiement en ligne.

Pour plus d'info, contactez votre Territoire et demandez votre chargé(e) de clientèle.

RAPPEL : enquête sur le supplément de loyer de solidarité 2021 (sls)

Courant novembre 2020, vous avez reçu l'imprimé relatif à l'enquête sur le supplément de loyer de solidarité des logements sociaux 2021.

Pour les personnes qui n'ont pas répondu, ou répondu de façon incomplète, cet imprimé vous sera à nouveau envoyé sous forme de "mise en demeure" fin décembre 2020.

Vous avez désormais la possibilité de télédéclarer votre enquête en ligne via le lien : http://lesresidencesdelorleanais.enquetelegale.fr

Si vous optez pour l'enquête "papier", SURTOUT, nous renvoyer rapidement, à l'aide de l'enveloppe T, cet imprimé complété, ainsi que la copie de l'avis d'imposition 2020 sur les revenus 2019, pour chaque personne présente dans le logement au 1er janvier 2021, à l'adresse suivante :
LES RESIDENCES DE L'ORLEANAIS
CENTRE DE TRAITEMENT DES ENQUETES
AUTORISATION 72807
75482 PARIS CEDEX 10

Cette enquête est une obligation légale à laquelle chacun doit répondre. ATTENTION si vous ne répondez pas dans les délais demandés, vous aurez à payer des pénalités prévues par la loi.
Ces pénalités seront imputées chaque mois jusqu'à réception des documents manquants.

POUR TOUTES QUESTIONS : 02 44 76 49 52

Nous remercions vivement les locataires qui ont pris le temps de répondre à cette enquête

Enquête de satisfaction 2019

Tous les 3 ans, les résidences de l'Orléanais réalisent une enquête de satisfaction auprès de vous afin de **mesurer votre perception de la qualité de service rendu.** Plus d'une dizaine de domaines liés au service, au logement et à la qualité de vie sont étudiés : les conditions de logement, la qualité de vie dans le quartier, la propreté des parties communes, les équipements du logement ... L'évaluation de ces résultats va nous permettre de mesurer l'efficacité de nos actions, mais aussi d'engager des démarches d'amélioration.

VOUS AVEZ DONNÉ VOTRE AVIS !
Vous avez donné la note de **7.4** **pour la satisfaction globale !**
Vous êtes **85.1%** **à être satisfaits**

L'information et la communication
7,4 (7,5)

La qualité de vie dans le quartier
6,7 (6,6)

L'accueil lors des contacts avec l'organisme
7,4 (7,6)

La propreté des espaces extérieurs
6,6 ↘ (6,9)

Le traitement des demandes non techniques
5,8 -

La propreté des parties communes
6,6 ↘ (6,9)

L'efficacité de l'intervention technique dans le logement
7,7 (7,5)

Le fonctionnement des équipements collectifs
6,8 (6,8)

Les explications apportées et le suivi de la DIT dans le logement
5,7 ↘ (6,4)

Les conditions d'entrée des nouveaux entrants
7,7 ↗ (7,4)

Le traitement des DIT dans les PC ou sur les équipements et espaces extérieurs
6,8 -

Le fonctionnement des équipements du logement
6,6 (6,6)

A noter : les notes sont sur 10, les données en gris entre parenthèses correspondent à l'historique 2016

Votre satisfaction est notre priorité !

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 service.

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'escaliers.

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 CETTE CHARTE QUALITÉ SUR NOTRE SITE :
www.residences-orleanais.fr, rubrique « je suis locataire/notre charte qualité »

NOUVEAU : les résidences de l'Orléanais sur Instagram !

DU NOUVEAU SUR LES RÉSEAUX

LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS SUR INSTAGRAM

Depuis le 12 juin dernier, les résidences de l'Orléanais ont un compte Instagram.
Ce compte s'ajoute à Facebook, Twitter et LinkedIn.

Abonnez-vous !

COVID

Se protéger et protéger les autres : n'oublions pas les gestes barrières !

Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique

Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir

Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter

Eviter de se toucher le visage

Respecter une distance d'au moins 1 mètre avec les autres

Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades

En complément de ces gestes, porter un masque quand la distance d'1 mètre ne peut pas être respectée et à l'extérieur de votre domicile.

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

Pour contacter votre Territoire :

TERRITOIRE NORD-OUEST :
02 38 70 53 05
territoire.nord-ouest@residences-orleanais.fr

TERRITOIRE NORD-EST :
02 38 83 69 90
territoire.nord-est@residences-orleanais.fr

TERRITOIRE SUD :
02 38 63 09 00
territoire.sud-ouest@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