

EDITO

*Bonjour à tous,
Voici déjà le
deuxième numéro de
votre journal !*



L'enquête satisfaction menée auprès de 950 locataires représentatifs de l'Opac en décembre 2004 ne peut que récompenser le Président que je suis et la politique menée depuis ma prise de fonction en décembre 2002. En effet, 84 % d'entre vous se déclarent satisfaits ou très satisfaits : c'est un chiffre très encourageant. Mais vous nous indiquez aussi clairement les points d'amélioration que l'Opac doit mettre en œuvre. Beaucoup reste à faire.

Un plan stratégique du patrimoine est en cours d'élaboration. Il doit décrire pour les 10 ans à venir les travaux à réaliser sur l'ensemble de nos 9800 logements. Le total se chiffre à 130 millions d'Euros. A l'heure actuelle, le financement d'un tel programme n'est pas encore bouclé.

Mais d'ores et déjà, de nombreux travaux sont engagés à la Vallée Mithouard (Lucé), la cité Max Jacob (Luisant), la Chacatière (Lèves) et très bientôt à Voves et à Vernouillet.

A nous de tout mettre en œuvre pour mieux vous satisfaire.

Le Président, Jacques Morland

SOMMAIRE

Le mot du président	P 1	L'Enquête Satisfaction	P 2-3
Un nouveau logo	P 1	Les rénovations de 2005	P 4
Vos interlocuteurs	P 1	Les constructions 2005	P 4

UN NOUVEAU LOGO

Nous vous le disions dans notre premier numéro : l'Opac d'Eure et Loir a 80 ans. Les offres de location ont évolué, le parc s'est agrandi et nous poursuivons notre implantation sur tout le département. La structure a évolué elle aussi et les changements de logo ont déjà marqué sa longue histoire.

Aujourd'hui 190 collaborateurs oeuvrent chaque jour pour votre bien-être.

Vous avez évolué aussi avec

le temps, même si certains d'entre vous comptent plus de 40 années de présence !

Le vert de ce nouveau logo affirme notre énergie et le jaune représentent les blés de Beauce.

Nos objectifs eux n'ont pas changé : vous permettre de loger au meilleur prix dans de bonnes conditions de confort, maintenir ou améliorer vos habitations, vous proposer de nouvelles opportunités de logements. Et une volonté intacte de vous servir !



VOS INTERLOCUTEURS



SIÈGE SOCIAL - OPAC D'EURE ET LOIR
32 Rue Chanzy - 28000 Chartres
Tel : 02.37.91.72.49

AGENCE DE VERNUILLET
3 Rue Jean Bart - 28000 Vernouillet
Tel : 02.37.65.85.89



AGENCE DU DIFFUS
32 Rue Chanzy - 28000 Chartres
Tel : 02.37.91.72.49



AGENCE DE LUCÉ
4 Impasse du Quercy - 28000 Lucé
Tel : 02.37.88.76.60



*1 siège social
et 3 agences
à votre service !*

ENQUETE SATISFACTION 2004 :

950 locataires représentatifs de l'Opac ont été interrogés au mois de décembre 2004

RESULTATS :

84 %

*c'est votre taux de satisfaction
générale en tant que locataires de l'Opac*

Les points de satisfaction

→ 12 critères dont vous jugez le traitement excellent :

• Qualité travaux entrée lieux	100 %*
• Respect délais travaux entrée	100 %*
• Accueil des personnes en gal	89 %
• Facilité à trouver le logement	88 %
• Ramassage ordures et encomb.	87 %
• Eclairage parties communes	86 %
• Qualité des relations voisinage	86 %
• Explication loyers et charges	83 %
• Antenne télévision	81 %
• Etat boîtes aux lettres	81 %
• Logement en général	80 %
• Propreté voiries et trottoirs	80 %

→ 11 critères dont vous jugez le traitement bon ou très bon :

• Aération / ventilation logements	79 %
• Information /communication	79 %
• Equipement électrique	78 %
• Propreté des aires de jeux	78 %
• Cadre de vie quartier en général	77 %
• Propreté des espaces verts	75 %
• Accès à l'immeuble	75 %
• Etat du logement à l'entrée	74 %
• Facilité à obtenir informations	73 %
• Informations sur les travaux	72 %
• Appareils sanitaires	71 %

* concerne les nouveaux entrants

Poursuivre l'effort

→ 13 critères sur lesquels nous poursuivrons nos efforts car leur traitement ne sont jugés que moyennement satisfaisants :

• Propreté du local poubelles	69 %
• Chauffage	68 %
• Propreté des parties communes	68 %
• Propreté des caves et sous-sols	68 %
• Stationnement abords logements	66 %
• Propreté cages d'escaliers	66 %
• Propreté entrée dans les lieux	65 %
• Plomberie et robinetterie	63 %
• Propreté des halls d'entrée	63 %
• Revêtements de sols	63 %
• Portes, volets et fenêtres	61 %
• Fonctionnement ascenseurs	59 %
• Propreté ascenseurs	52 %

Les points à améliorer

→ 5 critères satisfont moins d'une personne sur deux :

• Les réclamations	48 %
• Compréhension réclamations	47 %
• Réalisation des travaux	47 %
• Information suivi réclamations	46 %
• Délais solutions réclamations	37 %

LES CONCLUSIONS

L'étude a mesuré votre niveau de satisfaction sur 41 critères répartis en 8 domaines :

- ☞ Le logement
- ☞ Le cadre de vie
- ☞ La propreté des parties communes
- ☞ Les abords de votre habitations
- ☞ Le fonctionnement équipements collectifs
- ☞ Les équipements du logements
- ☞ Les demandes et les réclamations
- ☞ L'information et la communication

◆ 23 critères sur 41 montrent un taux de satisfaction au dessus de 70 %

⇒ vous êtes donc au moins 7 sur 10 à être globalement satisfaits ou très satisfaits



◆ 13 critères se situent entre 50 et 70 % de satisfaction

⇒ sur certains points, vous êtes 5 à 7 sur 10 à être satisfaits



◆ 5 critères obtiennent des scores inférieurs à 50 %

⇒ sur ces points, moins de la moitié d'entre vous est satisfait.

Ils retiennent toute notre attention.

ET MAINTENANT...

2 axes de travail sont à approfondir :

- ⊙ la propreté des parties communes,
- ⊙ Le traitement des réclamations.

Les agents de l'Opac seront sensibilisés à ces points d'attention. Parallèlement, le plan stratégique du patrimoine en cours d'élaboration devra prévoir les travaux de rénovation et de réhabilitation de l'ensemble des habitations pour les 10 années à venir. En outre, l'Opac travaille sur l'élaboration d'un « Guide du Locataire » précisant les droits et devoirs des locataires et du propriétaire.

Mais vous êtes aussi directement concernés par votre qualité de vie !

C'est pourquoi, il est important de contribuer au maintien et à l'amélioration de votre habitation et de son cadre de vie :

- en veillant à l'entretien courant de votre logement,
- en aérant environ 10 minutes par jour pour l'hygiène de votre habitation,
- en respectant la propreté des parties communes,
- en maintenant de bonnes relations de voisinage.

Des gestes simples et efficaces

- ⊙ qui vous permettent de profiter au mieux de votre logement,
- ⊙ qui nous permettent de consacrer plus d'investissements pour votre bien-être.

L'OPAC RÉNOVE



La Vallée Mithouard à Lucé

Construite en 1971, cette résidence de 4 bâtiments répartis autour des rues d'Espagne, rue de la Vallée Mithouard et rue du Maréchal Leclerc à Lucé, abrite 190 logements. Elle avait un réel besoin de travaux d'entretien. Les équipes s'activent depuis plusieurs mois sur les terrasses, façades blanches et jaune pâle. Le carrelage des halls est aussi rénové. Les portes sont maintenant équipées de systèmes électromagnétiques. A l'intérieur des logements, l'électricité est refaite et les fenêtres sont changées. La fin des travaux est prévue pour les semaines à venir.

La cité Max Jacob à Luisant



Située dans une zone pavillonnaire de Luisant, la cité Max Jacob est constituée de 79 logements collectifs et de 2 individuels.

Construite en 1989 dans un esprit résolument moderne, les façades nécessitaient un ravalement complet. Pour garder l'esprit des briques qui les décoraient, certains pans ont été recréés en rouge, d'autres en blanc. Les travaux se terminent actuellement.

La Chacatière à Lèves



Cet ensemble de 3 immeubles a été construit entre 1955 et 1971. Le temps a fait son œuvre et ils nécessitaient de lourds travaux de rénovation. Peinture, suppressions des cheminées, implantation de VMC, fermeture des halls par système magnétique, boîtes aux lettres à l'extérieur, peinture des façades et des parties intérieures communes, électricité, changement de plomberie, des faïences, des appareils sanitaires (pour les 8-10 et 12) ainsi que des fenêtres. Ce chantier sera achevé en fin d'année.

Peinture, suppressions des cheminées, implantation de VMC, fermeture des halls par système magnétique, boîtes aux lettres à l'extérieur, peinture des façades et des parties intérieures communes, électricité, changement de plomberie, des faïences, des appareils sanitaires (pour les 8-10 et 12) ainsi que des fenêtres. Ce chantier sera achevé en fin d'année.

L'OPAC CONSTRUIT

Dammarie



6 maisons avec garage en centre-bourg ont été livrées cette année. Ces constructions typiques sont environnées de verdure et de fleurs que la commune entretient

Châtenay



Dans ce petit bourg de 170 habitants, cette construction moderne de 2 logements remplace une habitation insalubre. Elle abrite un type 4 et un type 5.

Mainvilliers, Rue Roland Bathier



Les travaux seront terminés en décembre de cette année. Ces 20 logements se situent tout à côté d'un complexe de bâtiments construits en 1987 et proche de la rocade de Chartres.

Voves



Ces maisons aux façades ocrées abritent 8 logements intégrés à plusieurs ensembles pavillonnaires à la sortie de Voves. Ils sont actuellement attribués.