

L'ÉDITO

En janvier, une enquête de satisfaction flash a été menée auprès de 1200 locataires de Deux Fleuves Rhône Habitat. Les premiers résultats sont désormais connus et confirment la nécessité de travailler plus spécifiquement sur différents aspects, notamment sur le traitement de vos sollicitations ou la propreté des parties communes... Ces attentes ont été intégrées à la démarche d'évolution de l'organisation de l'Office qui est en cours. En lien avec un cabinet spécialisé, les équipes de Deux Fleuves Rhône Habitat travaillent notamment à la redéfinition du fonctionnement et des métiers au sein de vos agences de proximité.

Cette démarche de transformation de Deux Fleuves Rhône Habitat prendra du temps mais, j'en suis convaincu, permettra de répondre avec plus d'efficacité à vos attentes.

Les résultats de l'enquête de satisfaction viennent alimenter notre démarche d'amélioration de la qualité de service.

Guillaume RIO
Directeur général
de Deux Fleuves Rhône Habitat



EN BREF...

Échanger son logement avec un autre locataire, c'est possible !

Sous conditions, **la bourse d'échange de logements** permet à deux locataires du parc social résidant dans le Rhône ou la Métropole de Lyon d'échanger leur logement. 16 bailleurs sont partenaires de ce dispositif.

Vous êtes intéressé ? Rendez-vous sur le site

www.echangermonlogement69.fr pour créer votre compte en ligne, déposer votre annonce et consulter celles des autres locataires. Attention, votre dossier d'échange devra dans tous les cas être validé par une commission d'attribution.

Handicap ou perte d'autonomie : des aides existent pour adapter votre logement !

Lorsqu'un accident ou un handicap survient, votre logement peut devenir inadapté et vous occasionner des difficultés au quotidien.

Sous conditions, **Deux Fleuves Rhône Habitat peut prendre en charge les travaux d'adaptation de votre logement.** Selon votre situation, différents aménagements peuvent être réalisés : barre d'appui, aménagement de salle de bain, motorisation des volets roulants, sièges wc surélevés...

De la demande à la réalisation des travaux...

1 - Vérifiez que votre demande répond aux critères d'éligibilité :

- Votre habitez dans un T1, un T2 ou un T3 ;
- Votre logement doit être accessible (au 1^{er} étage maximum ou avec un ascenseur) ;
- Vous rencontrez des difficultés à utiliser vos équipements.

2 - Faites une demande écrite

auprès de votre agence, accompagnée d'un certificat médical. Cette demande doit être envoyée en recommandé avec accusé de réception ou déposée directement en agence.

3 - Votre demande est ensuite examinée par un conseiller social

qui programmera, si vous répondez aux critères, **une visite à votre domicile.**

4 - Si le conseiller social valide l'adaptation de votre logement, un technicien passe à votre domicile pour valider la faisabilité technique des travaux.

Les travaux peuvent ensuite être commandés.

5 - Les travaux sont réalisés par une entreprise mandatée par Deux Fleuves Rhône Habitat.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec le Centre de Relation Client au 04 74 01 01 00.





EN ACTIONS

Conseiller social : un métier à votre service !

Parmi les collaboratrices et collaborateurs de Deux Fleuves Rhône Habitat, des professionnels œuvrent au quotidien pour améliorer la situation sociale des ménages les plus fragiles : ce sont les conseillers sociaux. Ils sont au nombre de 7, répartis au sein de vos trois agences (Villefranche-sur-Saône, Tarare et Brignais) et assurent une présence de proximité via des permanences au sein de structures locales partenaires.

Les conseillers sociaux informent, conseillent et accompagnent les familles et les personnes en difficulté sur tous les aspects du quotidien pour développer l'autonomie et lutter contre l'exclusion.



L'équipe des conseillers sociaux
de Deux Fleuves Rhône Habitat

Les conseillers sociaux de Deux Fleuves Rhône Habitat peuvent vous accompagner sur plusieurs volets (accompagnement des impayés, adaptation des logements ou mutation, prévention des expulsions, problématique d'environnement du logement). A travers leur expertise, ils pourront **évaluer votre situation, notamment en observant votre lieu de vie, et ainsi vous apporter une aide personnalisée.**

Ils travaillent en lien étroit avec les équipes de proximité de Deux Fleuves Rhône Habitat mais aussi avec un réseau de partenaires publics et privés important (Maisons du Rhône, associations locales, les centres communaux d'actions sociales, les structures d'insertion, etc.).

Du nouveau pour payer votre loyer !

Deux Fleuves Rhône Habitat propose différents modes de règlement :

- ◆ **Par prélèvement** : c'est un moyen de règlement simple, pratique et sécurisé. Vous pouvez choisir votre date de prélèvement (le 1^{er}, 5, 8 ou 13 de chaque mois) ;
- ◆ Par carte bancaire depuis l'agence en ligne ;
- ◆ Par virement ;
- ◆ Par chèque ;
- ◆ Via le service Eficash, pour un paiement en espèces en bureau de Poste.

A partir du mois d'avril, Deux Fleuves Rhône Habitat expérimente un nouveau mode de règlement, Nirio, qui vous offre la possibilité de payer votre loyer, en espèces ou en carte bancaire, dans un point de vente de la Française des Jeux agréé Nirio (liste disponible sur l'application). Pour chaque règlement, des frais de 4,80€ seront appliqués par votre buraliste.



Boire un café.
Saluer les copains du quartier.
Payer son loyer.

Pour utiliser ce nouveau moyen de paiement, rien de plus simple : téléchargez l'application Nirio sur votre smartphone, et scannez le QR Code qui apparaît sur votre avis d'échéance pour générer un code de paiement. Rendez-vous ensuite dans un des 7000 points de vente du réseau Française des Jeux agréé Nirio, muni de votre pièce d'identité, de votre smartphone et de votre moyen de règlement.

Vous rencontrez **des difficultés** liées au paiement de votre loyer, à l'environnement ou à la taille de votre logement, à une perte d'autonomie ?

N'hésitez pas à contacter
le Centre de Relation Client au 04 74 01 01 00
ou à passer directement en agence.

Après une évaluation de votre situation,
un conseiller social reprendra contact avec vous.

