



Une ligne directe pour les locataires de l'OPAC du Grand Lyon

Tous nos communiqués de presse sur notre site Internet :

www.opac-grandlyon.fr

Contact presse :

Catherine-Isabel Baudry
Tél. : 04 72 74 68 84 e-mail :
ci.baudry@opac-grandlyon.fr

Comment mieux répondre aux demandes des locataires de l'OPAC du Grand Lyon ?

Depuis quelques mois, l'OPAC du Grand Lyon a lancé une "ligne directe" auprès de ses locataires (22 000 foyers). Un numéro unique qui recueille toutes les demandes. Derrière ce numéro, il y a un service personnalisé du lundi au vendredi de 8h30 à 12 h et de 13 h à 16h30.

Ce service est assuré par le personnel de l'OPAC du Grand Lyon (centre d'appels composé de huit télé-conseillers et situé au siège de l'organisme). En dehors de ces horaires, le service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 , mais il est réservé uniquement à l'urgence.

Le 6 novembre dernier, les 50 associations de locataires de l'OPAC du Grand Lyon ont participé à un forum organisé à leur intention sur le thème "comment mieux répondre aux attentes de nos locataires ?". Cette rencontre a permis d'expliquer comment l'OPAC du Grand Lyon s'est dorénavant organisé pour mieux suivre la réclamation et contrôler le travail des entreprises missionnées par l'organisme et qui interviennent chez les locataires.

Un film de quelques minutes présente le service. Vous pouvez le visionner en ligne sur le site internet de l'OPAC du Grand Lyon (www.opac-grandlyon.com) – Espace locataires – mon interlocuteur.

Un magnet a également été offert à chaque famille pour rappeler le numéro de téléphone de la "ligne directe" (**0 820 42 70 10**).

Ce service devrait permettre aux agences de proximité d'être déchargées des réclamations téléphoniques pour mieux se consacrer à l'accueil de ses locataires.

Une enquête de satisfaction sera réalisée courant 2004 et permettra de mesurer le service proposé.