

Résultats enquête lectorat

Nombre total d'observations : **1837** questionnaires.

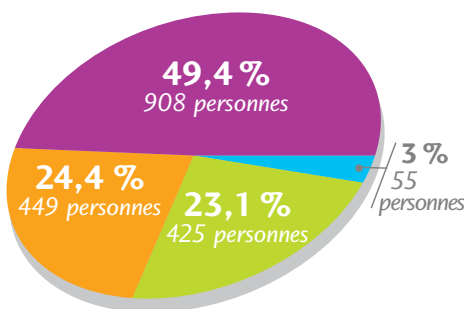
De quelle agence dépendez-vous ?

- Agence Centre : **395**
- Agence Presqu'île : **239**
- Agence Grand Ouest : **207**
- Agence 8^e - Secteur Mermoz : **162**
- Agence 8^e - Secteur Etats-Unis : **315**
- Agence Sud-Est - Secteur Vénissieux : **110**
- Agence Sud-Est - Secteur Vaulx-en-Velin : **63**
- Anonymes : **346**



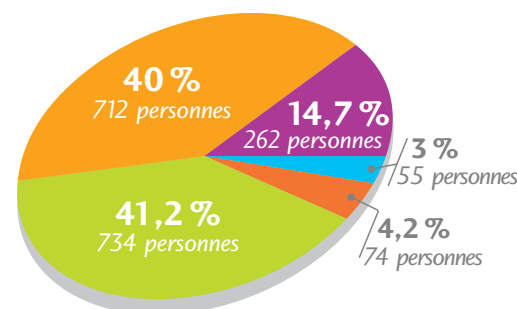
Comment lisez-vous Entre Nous :

- entièrement et attentivement
- en fonction des sujets traités
- jettent un coup d'œil
- ne la lisent jamais



Par cette nouvelle version, diriez-vous que vous êtes ?

- très satisfaits
- satisfaits
- assez satisfaits
- pas du tout satisfaits
- n'ont pas répondu à cette question



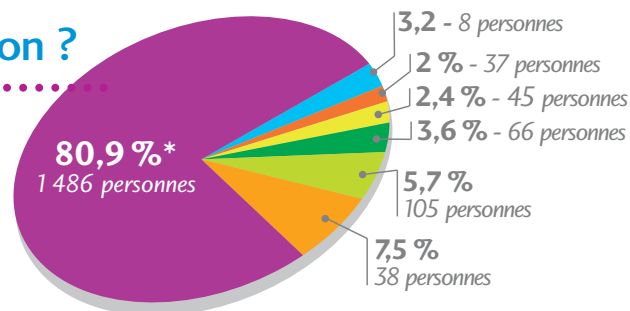
L'OPAC vous répond

Nous constatons que la nouvelle version de la lettre Entre Nous **satisfait** entièrement plus de la moitié des sondés (**54,7 %**). Seul un faible pourcentage (**4,2 %**) ne la trouve **pas du tout satisfaisante**.

Quelles sont les raisons de votre insatisfaction ?

- aucune*
- les textes sont trop petits
- il n'y a pas assez de photos
- il y a trop de couleurs
- il y a trop de textes
- il y a trop de rubriques
- un autre avis

* Ce chiffre confirme l'analyse précédente.



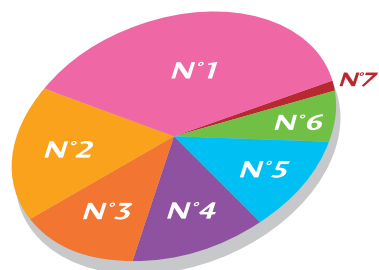
L'OPAC vous répond

- Depuis le mois de janvier 2008, l'OPAC du Grand Lyon a **adapté la mise en page de votre lettre** : les textes sont dorénavant plus gros et les offres de vente sont systématiquement accompagnées d'une photo.
- Votre lettre Entre Nous coûte à l'OPAC du Grand Lyon 1,20 € par mois.

Le budget communication est décidé par la Direction Générale et les actions engagées sont prévues, chaque année, dans un « plan de communication » validé. **Le budget communication ne se substitue pas au budget entretien** et ne pénalise donc pas les travaux concernant votre résidence.

● Certains locataires disent ne pas recevoir la lettre Entre Nous : **c'est impossible**. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils n'ont pas pris le temps nécessaire pour lire ce qui accompagne leur avis d'échéance, croyant – à tort – qu'il s'agissait d'une publicité. Entre Nous... faites connaissance avec votre lettre d'information !

Classement des rubriques par ordre de vos préférences :



- N°1 - « Le point sur » : 30,6 %
- N°2 - « Les offres du mois » : 14,8 %
- N°3 - « Côté pratique » : 11,3 %
- N°4 - « Paroles de locataires » : 10,9 %
- N°5 - « Actu » : 9,6 %
- N°6 - « Gestes verts » : 5,5 %
- N°7 - « Zoom sur... » : 1,1 %



Aimeriez-vous trouver d'autres rubriques ? Si oui, lesquelles ?

● **1 117 personnes, soit 73,4 %**, ne souhaitent pas avoir d'autres rubriques. Elles semblent satisfaites des rubriques mais aimeraient qu'elles soient plus détaillées (ex : dans « Actu », mettre plus d'informations sur les quartiers...).

● **405 personnes, soit : 26,6 %**, souhaitent avoir d'autres rubriques. Les plus citées étant : informations juridiques, droits et devoirs du locataire et du bailleur, travaux en cours et à venir, rubrique « mémo », « Quartier ou résidence du mois », « boîte à solidarité », courriers des lecteurs...

L'OPAC vous répond

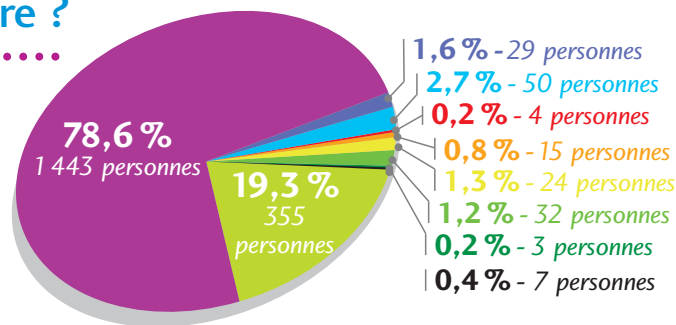
● Dès le mois de septembre et en fonction de l'actualité, une rubrique « **Que dit la loi** » sera mise en place, occasionnellement et alternera avec la rubrique « Zoom sur... » ou la rubrique « Paroles de locataires ».

● De nombreux lecteurs nous réclament une tribune libre ou le courrier des lecteurs... La rubrique occasionnelle « **Paroles de locataires** », créée en octobre 2006 vous appartient. **Vous souhaitez nous faire partager**

vos moments conviviaux, nous poser une question... n'hésitez pas à nous écrire à : OPAC du Grand Lyon Direction de la communication Paroles de locataires – 191, cours Lafayette – 69006 Lyon.

Auriez-vous des recommandations à formuler à Entre Nous afin de mieux vous satisfaire ?

- Non réponse
- Annonce Vente
- Rappel à civilité
- Plus de conseils d'économies
- Plus d'infos sur les chantiers
- Infos sur hygiène
- Infos environnement et recyclage
- Infos contrats
- Infos sécurité
- Autre



L'OPAC vous répond

● Depuis 2006, la rubrique Geste Vert vous présente des gestes quotidiens pour préserver vos économies, votre santé et votre environnement.

Votre lettre d'information est depuis quelques mois systématiquement **imprimée sur du papier 100% recyclé**.

● Actuellement, l'OPAC du Grand Lyon ne peut proposer dans sa lettre Entre Nous des offres de location. **Pourquoi ?** Parce l'offre est inférieure à la demande ! En 2007, plus de 12 400 ménages ont fait une demande de logement à l'OPAC du Grand Lyon dont près de 1 800 pour une mutation. Alors que **nous développons notre patrimoine régulièrement** et que **nous construisons de plus en plus** (500 logements par an), nous ne pouvons malheureusement offrir qu'un appartement pour huit demandes.

Réclamations diverses

Par l'intermédiaire de cette enquête, vous avez été nombreux à nous faire part des soucis rencontrés dans votre résidence (troubles de voisinage, incivilités, nettoyage et entretien, animaux domestiques, ascenseurs, demande de mutation...). La direction de la communication a communiqué à chaque agence vos remarques et observations constructives.