



# contact

by Orvitis

## Qualité de service, mesure 2019 de la satisfaction

**En s'engageant dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires, Orvitis confirme ainsi sa volonté de garantir aux familles sécurité et confort dans ses logements et de renforcer le dialogue bailleur/locataire.**

**N°23  
NOVEMBRE 2019**

**Satisfaction clients 2019 :**

> bilan de l'enquête

> indicateurs  
qualité de service

> axes de progrès

Avec l'objectif d'être certifié Qualibail®, un label délivré par l'Afnor (Association Française de NORmalisation) après un audit rigoureux du respect des engagements, l'amélioration de la qualité de service est appréciée à partir d'indicateurs de mesure des engagements et des résultats d'une enquête de satisfaction. Orvitis a fait le choix d'une enquête annuelle (une enquête n'est imposée que tous les 3 ans). Celle de 2019, a eu lieu en septembre dernier et 1500 locataires ont répondu à l'intégralité des questions liées au logement : propreté, entretien technique, traitement des demandes, communication, cadre de vie, emménagement... Quant aux indicateurs, ils sont suivis et analysés en continu et au besoin des actions correctives sont rapidement mises en place.

Après une analyse complète des questionnaires, les résultats sont disponibles ; de même pour les indicateurs. Parce qu'ils vous concernent au premier chef, en voici une synthèse. Elle s'accompagne des premières pistes et priorités d'actions à mener pour répondre aux mieux à vos souhaits d'amélioration. Remercions les locataires qui ont donné un peu de leur temps au bénéfice d'une meilleure qualité de services pour l'ensemble des 24 000 résidents d'Orvitis.

**Orvitis**  
en Côte-d'Or

François-Xavier DUGOURD, *Président*  
Christophe BERION, *Directeur Général*

# Satisfaction clients

## Bilan de l'enquête 2019

L'enquête s'est déroulée du 4 au 14 septembre 2019. Elle comprenait 70 questions réparties en 6 grands thèmes. Pour chaque question, les personnes interrogées donnaient leur appréciation selon 4 niveaux : de "tout à fait" à "pas du tout".

### LE LOGEMENT & SES ÉQUIPEMENTS

D'une manière globale, vous êtes plus de 81 % à apprécier votre logement, que ce soit pour son environnement, sa superficie ou encore son aménagement. En termes d'équipements et plus particulièrement l'état et leur fonctionnement, la satisfaction approche les 81%.

#### Les mieux notés

*en % de locataires assez et très satisfaits*

Les installations électriques : 76 %

Les équipements sanitaires : 75 %

La plomberie-robinetterie : 70 %.  
Équivalents à l'enquête précédente, les résultats sont constants depuis 2010.

Le chauffage : avec 68 %, les résultats progressent de 7 points par rapport à l'enquête 2018.

#### Les mauvaises notes

*en % de locataires peu ou pas du tout satisfaits*

Les menuiseries (fenêtres, volets ou stores) : 37 %. Un résultat bien au-dessus du référentiel national.

Les revêtements de sols : 44 % de mécontentement.

### LES PARTIES COMMUNES & LES ESPACES EXTÉRIEURS

Concernant l'immeuble, le bâtiment... presque un tiers des locataires juge insatisfaisant l'état de la résidence et son cadre de vie. Les raisons sont multiples, mais ils notent en premier lieu le manque de propreté des lieux, des questions de voisinage ou encore un niveau moindre de tranquillité ou de calme.

Dans les **parties communes** intérieures en moyenne 75 % des locataires jugent satisfaisante la propreté des halls d'entrées et 71 % celle des cages d'escaliers. Des résultats disparates d'un territoire à un autre. A contrario, celle des locaux poubelles atteint tout juste 60 % et pour l'ascenseur, c'est presque l'insatisfaction qui prédomine. Toutefois, près de la moitié des locataires interrogés ont le sentiment de non-respect des lieux par les résidents eux-mêmes. La fréquence de nettoyage n'est globalement pas remise en cause.

**Les espaces verts et parkings** sont considérés comme bien entretenus, notamment dans les patrimoines situés en haute Côte-d'Or et sud Côte-d'Or.

**Les équipements des parties communes.** Avec une moyenne de plus de 80 %, le fonctionnement de l'éclairage, de l'interphonie ou des digicodes, de la porte d'entrée, de l'ascenseur est satisfaisant.

### L'INFORMATION

À 81 %, vous êtes globalement satisfait des informations données par Orvitis. Un taux en progression de 5 points par rapport à la précédente enquête. Toutefois, environ 40 % souhaitent plus d'informations sur le suivi des demandes ou sur les travaux prévus ou pannes dans le bâtiment.

Avec 80 % de locataires très et assez satisfaits, votre appréciation des services rendus est globalement positive : que cela concerne le logement, ses équipements, la propreté des parties communes ou encore les interventions, tout en notant des variations selon les secteurs de Côte-d'Or.

### LES RELATIONS AVEC ORVITIS, LES SOLLICITATIONS

Pour les demandes formulées, vous appréciez la facilité à nous joindre par téléphone à 76 %, l'amabilité des différents interlocuteurs à 88 % et leur disponibilité à 75 %.

À noter que sur les 1 500 personnes interrogées, plus de 600 avaient sollicité Orvitis, majoritairement par téléphone ou directement en Agence. L'espace client sur Orvitis.fr ou la nouvelle application Orvitis dans ma poche (disponible depuis juillet sous Google Play) ne sont pas encore des canaux utilisés.

Quant à la nature des sollicitations, elles concernent principalement une intervention technique dans le logement pour la robinetterie, le chauffage ou la plomberie. La prise en charge et le traitement des demandes ont été mesurés par le biais d'indicateurs (cf. page suivante).

### LES INTERVENTIONS DANS LE LOGEMENT

Du respect de l'horaire de rendez-vous, fixé d'un commun accord entre le locataire et le prestataire, à la qualité du travail réalisé, y compris la propreté des lieux après travaux, le taux de satisfaction est quasiment équivalent (entre 86 % et 87,6 %).

Dans les parties communes, le traitement des dysfonctionnements signalés est moins satisfaisant. Des actions d'amélioration sont envisagées, voire déjà mises en place pour mieux répondre aux demandes.

# Qualité de service

## Résultats des indicateurs

Dans le cadre de la démarche de qualité de service, Orvitis se doit de tenir un certain nombre d'indicateurs ou de mesures statistiques pour vérifier que les engagements qu'il a pris sont tenus et conformes aux objectifs fixés. Il se doit également de vous en communiquer les résultats, dont vous trouverez ci-après une synthèse de cette première année d'observations.



### DES QUESTIONS POUR LES NOUVEAUX ENTRANTS

Avec une observation sur les entrants des six derniers mois, **plus de 87 % sont satisfaits de leur entrée dans le logement**. 92 % l'avaient visité avant d'emménager.

Qu'ils s'agissent des explications sur le logement, des informations sur la résidence, ou du déroulement de l'état des lieux, **84 % en moyenne sont satisfaits du moment de la remise des clefs**. Presque à l'unanimité (95 %), la fourniture d'un lot d'ampoules basse consommation a été appréciée.

En revanche, **seulement 72 % des locataires sont satisfaits de la propreté du logement à l'entrée dans les lieux**.

Ce taux descend à 67 % pour l'état général du logement. Concernant les équipements du logement, 24 % ont signalé le dysfonctionnement d'un appareil.

#### ENGAGEMENT N°1

### Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

**100 %** des demandeurs de logement ont reçu un accusé de réception de leur demande de logement sous 8 jours.

**100 %** des demandeurs de logement dont le dossier a été présenté en Commission d'Attribution des Logements (CAL) ont été informés de la décision de la CAL sous 3 jours.

#### ENGAGEMENT N°2

### Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

**92,5 %** des nouveaux locataires se sont vu proposer un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant leur entrée.

#### ENGAGEMENT N°3

### Assurer le bon déroulement de votre location

**85 %** des sollicitations écrites ont fait l'objet d'une réponse sous 8 jours.

**86 %** des sollicitations écrites concernant des troubles du voisinage ont fait l'objet d'un accusé de réception sous 8 jours.

#### ENGAGEMENT N°4

### Traiter vos demandes d'intervention technique

**87,4 %** des demandes d'interventions techniques pour des anomalies mettant en cause votre sécurité ou celle de vos biens ont été prises en charge sans délais.

**92,8 %** des demandes d'interventions techniques pour des anomalies importantes ont été prises en charge sous 3 jours.

**92,7 %** des demandes d'interventions techniques pour des anomalies courantes ont été prises en charge sous 10 jours.

#### ENGAGEMENT N°5

### Vous informer, évaluer les interventions effectuées

**75 %** des contrôles de propreté des parties communes et abords étaient conformes à la grille d'évaluation.

**78 %** des travaux planifiés ont fait l'objet d'une information préalable au moins 8 jours avant leur démarrage.

#### ENGAGEMENT N°6

### Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

**85,7%** des locataires ayant déposé une demande d'adaptation de leur logement ont été contactés sous 8 jours.

# 4 axes de progrès

## PROPRETÉ ET ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

Aujourd'hui, plus de 64 % de nos locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes et des espaces extérieurs. Un résultat majoritairement positif mais qui mérite d'être amélioré.

### Actions envisagées

Renforcer nos contrôles d'exécution des prestations avec un suivi régulier sur site.

Reconsidérer les fréquences de passage pour le ménage des communs et l'entretien des abords.

Informers des surcoûts engendrés par le non-respect des lieux ou des dégradations.

Mettre en place des "locataires relais" afin de faciliter la remontée des problématiques et leur prise en compte.

## FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DES LOGEMENTS

75 % des locataires entrants sont satisfaits du fonctionnement des équipements. Un indicateur qui devra être amélioré.

### Actions envisagées

Renforcer et améliorer les contrôles de vérification des équipements avant emménagement.

Pénaliser les prestataires en cas de défaillance ou de non-respect du niveau de qualité attendu.

## CADRE DE VIE ET TRANQUILLITÉ

Globalement, vous appréciez plutôt positivement la qualité de vie de votre quartier. Cependant, des résidents font part d'incivilités, de troubles de voisinage ou expriment un manque de tranquillité.

### Actions envisagées

Engager des réflexions pour mieux connaître tous les motifs de troubles de l'habitat.

Identifier les sites en difficulté.

Revoir l'organisation et l'intervention de la médiation.

## INFORMATION

Vous souhaiteriez plus d'informations ponctuelles sur les travaux prévus dans les logements ou dans les bâtiments, être informés des pannes...

### Actions envisagées

Poursuivre le développement de nouveaux services sur les outils de communication digitale : application Orvitis dans ma poche, Espace client sur le site internet...

Amplifier la diffusion rapide d'informations sur les interventions ponctuelles, les travaux en cours notamment si les délais sont anormalement longs, les pannes collectives...

Optimiser l'envoi de SMS personnalisés de la prise de rendez-vous au solde de l'intervention.

Affirmer la mission des personnels de proximité en tant que vecteur de communication et d'accompagnement des locataires.

## LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION



Au quotidien, Orvitis s'attache à répondre au mieux à vos demandes et à prendre en charge vos réclamations. Toutefois, il peut arriver que vous soyez en désaccord avec la réponse que nous vous avons apportée.

En application notamment des dispositions des articles L 612-1 et L 616-1 du Code de la Consommation, relatifs au processus de médiation des litiges de la consommation, vous pouvez saisir les services d'un médiateur du Centre de Médiation de Côte-d'Or :

• par mail : [cmco21@orange.fr](mailto:cmco21@orange.fr)

• par voie postale :

Centre de Médiation de Côte-d'Or  
Maison de l'Avocat - 6 rue Philibert  
Papillon 21000 Dijon

Votre demande doit être en lien avec votre bail et concerner par exemple la vie du bail, les travaux ou interventions, la facturation de loyers ou de charges, les conflits de voisinage...