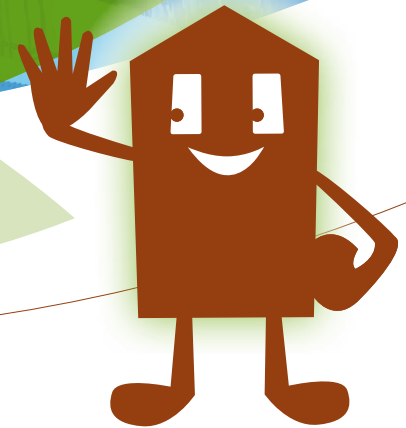


Orvitis

LA LETTRE AUX LOCATAIRES



Qualité de services Vous appréciez, merci !

Vous interrogez, vous écoutez... pour mieux vous satisfaire

Soucieux d'améliorer la qualité du service rendu à tous ses locataires, Orvitis réalise tous les 3 ans une enquête de satisfaction. Les deux précédentes avaient vu notamment, en 2005 la création du Service Relations-Clients et la mise en place d'un numéro de téléphone unique pour gérer plus efficacement les réclamations ou interventions dans les logements et, en 2008 le développement des supports d'échanges et de communication avec les locataires, comme *La Lettre* ou encore l'accès à son espace personnel depuis le site Internet Orvitis.fr.

Pour cette 3^e édition, en novembre 2010, 1000 locataires ont répondu à l'intégralité du questionnaire qui portait sur des thématiques comme les équipements, l'entretien, les réclamations ou encore sur la communication. Les résultats ont été analysés et déjà des pistes de travail sont à l'étude. En voici la synthèse.

SATISFACTION GLOBALE

Avec 83 % de locataires très et assez satisfaits, votre appréciation des services est globalement plutôt positive. Que cela concerne le logement, ses équipements,

la propreté des parties communes, les interventions ou encore le prix du loyer, tous les indicateurs sont au vert !

8 locataires sur 10 sont satisfaits

Et ceci quel que soit le secteur de Côte-d'Or, quel que soit le patrimoine occupé et quelle que soit l'ancienneté dans le logement.

85 % des résidents recommanderaient Orvitis à un ami, à une connaissance en recherche d'un logement

Pour encore mieux vous informer en temps réel

- Communiquez toutes vos coordonnées : téléphone mobile, adresse mail...
- Consultez votre espace personnel sur Orvitis.fr





Les principaux résultats

LE LOGEMENT ET SES ÉQUIPEMENTS

Aujourd'hui, vous êtes près de 83 % à apprécier votre logement, que ce soit pour son environnement, sa superficie ou encore son aménagement. Il correspond à vos attentes, à vos besoins. En termes d'équipements et plus particulièrement de leur fonctionnement, la satisfaction approche les 85 %.

Les mieux notés :

- **les installations électriques**
- **les appareils de production d'eau chaude**
- **la réception TV.** À noter que l'enquête s'est déroulée pendant le passage de la Côte-d'Or à la TNT.

Les mauvaises notes :

- **les menuiseries.** Et pourtant l'Office réalise tous les ans de nombreux chantiers de remplacement de menuiseries.
- **le chauffage.** Les problèmes rencontrés à la mise en route du chauffage à l'automne 2010 (3 semaines avant l'enquête) ont certainement influencé l'insatisfaction.
- **la plomberie-robinetterie.** Les résultats sont toutefois en légère amélioration par rapport à 2010. La satisfaction est passée de 69,4 % à 73,1 %.

PARTIES COMMUNES ET ESPACES EXTÉRIEURS

- **La propreté :** disparate d'un territoire à un autre, mais en moyenne 76 % des locataires jugent satisfaisant le nettoyage des halls d'entrées ou cages d'escaliers ainsi que celui des locaux poubelles. Plus de 6 locataires sur 10 ont le sentiment de dégradations volontaires ou de non respect des lieux par les locataires.
- **Les espaces verts et parkings** sont considérés comme très bien entretenus.

Le loyer et les charges

Si 76% confient être satisfaits du prix du loyer, pour le montant des charges le taux de satisfaction dépasse tout juste les 60 %. Ces deux chiffres ont bien évolué depuis 2007 (de 5 à 7 points). Autant dire que les efforts conduits, tant pour limiter l'augmentation des loyers que pour permettre une maîtrise des charges sont avérés.

EN RÉSUMÉ

Les plus appréciés

- L'amabilité des interlocuteurs de l'Office
- L'état des boîtes aux lettres et l'éclairage des parties communes
- La propreté des espaces extérieurs

L'amabilité des agents d'Orvitis reconnue à 93 %



LES ÉQUIPEMENTS DES LOCAUX COMMUNS, CÔTÉ FONCTIONNEMENT

- **Les boîtes aux lettres.** Déjà très bien noté en 2007, le résultat s'est encore amélioré en 2010. Il passe de 90,1 % à 93 %. Autant dire, un satisfecit général.
- **L'éclairage.** Cela fonctionne bien pour 85 % d'entre vous.
- **Les digicodes ou l'interphonie.** Bien à 80 %.
- **Les ascenseurs.** Les appréciations progressent de 4 points par rapport à la précédente enquête et passent à 64 % d'opinion satisfaisante. On se souvient toujours de la dernière indisponibilité de l'ascenseur.

LES RELATIONS AVEC ORVITIS, LES RÉCLAMATIONS

- **L'accueil.** 86,8 % le jugent très satisfaisant. Cela concerne tout aussi bien les horaires d'ouverture des bureaux, ou l'accueil téléphonique, que les temps d'attente et la disponibilité des interlocuteurs.
- **Le traitement des demandes.** Il s'agit par exemple des interventions techniques dans le logement ou dans les parties communes, des renseignements sur le loyer ou les charges ou encore des problèmes de voisinage. Pour 23 % des locataires ayant fait une demande, les réponses apportées ne sont pas claires. Les informations données sur le suivi ne sont pas suffisamment satisfaisantes. Globalement, seulement 60 % sont satisfaits du traitement du problème signalé.

Des locaux agréables
et propres, c'est nous,
c'est vous !



Les moins appréciés

- Des équipements du logement : les menuiseries, les installations de chauffage et la plomberie-robinetterie
- Les travaux après demande d'intervention en termes de qualité et de suivi
- Le montant des charges

Les trois domaines prioritaires d'actions

- Le suivi et le traitement des demandes
- L'information personnalisée
- Les charges

40 %
apprécieraient
des informations
personnalisées



L'information et la communication

En 2007, vous appréciez la qualité des supports de communication déjà diffusés, mais vous souhaitiez davantage des informations sur votre quotidien, des conseils, des aides... C'est pourquoi, nous avons créé La Lettre aux Locataires et avec le nouveau site Internet, vous accédez à votre espace personnel.

Trois ans après,

- Vous êtes plus de 90 % à apprécier la forme et le contenu de La Lettre
- Le site Internet : son évolution est reconnue à 78 %. Actuellement, vous êtes un petit millier à consulter vos comptes, voire pour certains à payer votre loyer en ligne.
- L'avis de paiement mensuel est jugé plus clair (90 %) que le décompte de charges (74 %).
- D'une manière générale, l'information sur le fonctionnement des équipements du logement ou de la résidence est plutôt claire pour 80 % d'entre vous. 40 % demandent des explications plus précises sur les travaux à leur charge et 1/3 souhaitent connaître plus en amont la nature des travaux réalisés sur l'immeuble ou dans leur logement.

LE SUIVI DES RÉCLAMATIONS

La réclamation. Les locataires connaissent bien les moyens de contacter l'Office. En priorité, par téléphone. Majoritairement, ils obtiennent un traitement de leur demande après le premier contact. Toutefois, 35 % se sont vus dans l'obligation de relancer Orvitis soit pour obtenir des informations de suivi de leur demande, soit renouveler leur demande.

Les attentes portent sur le suivi des demandes techniques. Qu'elle soit immédiate ou différée (nécessitant un certain délai), positive ou négative, la réponse à toute réclamation doit donc être systématique, claire, précise et apportée dans des délais courts.

La procédure de suivi des demandes en instance sera révisée, pour éviter aux locataires de reformuler une même demande.

Une méthodologie pertinente d'information en temps réel des locataires est d'ores et déjà à l'étude, par exemple l'envoi de SMS.

3 pistes de progrès

LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

Vous sollicitez de moins en moins l'Office pour des petits travaux de réparation dans votre logement et vos demandes concernent essentiellement la plomberie-robinetterie.

Pour assurer un confort constant des logements, Orvitis a revu ses contrats de maintenance ou réparation des équipements. Des entreprises interviennent à notre demande selon les réclamations que vous avez formulées. Si vous appréciez le respect des rendez-vous, vous êtes plus de 25 % à ne pas être satisfait de la qualité des travaux réalisés.

Les travaux réalisés par les entreprises seront évalués selon plusieurs items (délai, nombre, durée, qualité, propreté du chantier...) sous la forme d'un questionnaire, complété par le locataire.

LES CHARGES : MONTANT ET CLARTÉ

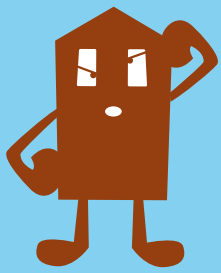
Vous êtes globalement conscients que le prix des loyers est en adéquation avec le produit loué. Concernant les charges, près de 40 % les jugent trop élevées et 26 % souhaiteraient un décompte de charges plus clair.

Orvitis s'est engagé depuis quelques années dans une politique de maîtrise des dépenses en faveur du logement. L'objectif prioritaire porte sur la diminution des consommations, notamment énergétiques. Des travaux sont déjà programmés sur les immeubles les plus énergivores : remplacement de menuiseries, renforcement de l'isolation, rénovation des chaudières, mise en place de nouvelles énergies...

Aider les locataires à être acteur dans la réduction des charges :

- en organisant des actions ou des campagnes de sensibilisation sur les économies d'eau, d'énergie
- en formant aux gestes écologiques, à l'utilisation et au fonctionnement des nouveaux équipements
- en améliorant la lisibilité du décompte de charges et l'accessibilité au compteur pour surveiller ses consommations.

??!



L'enquête auprès de qui, comment ?

Le questionnaire, contenu et organisation

Au total près de 80 questions réparties sur 6 thématiques majeures : le logement (équipements et interventions techniques), les parties communes et espaces extérieurs (propreté, fonctionnement des équipements et interventions techniques), le prix du loyer et des charges, les relations avec les locataires, l'information ou la communication, l'environnement et la qualité de vie dans le quartier.

Des questions fermées, c'est-à-dire que les personnes interrogées apprécient seulement sur 4 niveaux : de pas satisfait à très en passant par peu et assez satisfait.

Au total, il fallait consacrer en moyenne près de 15 minutes pour arriver au bout du questionnaire.

10 % des locataires ont répondu entièrement

Pour que les résultats soient considérés comme pertinents, le questionnaire devait être entièrement posé à 1 000 personnes (selon la méthode des quotas). Pour cela plus de 1 800 locataires ont été contactés : 40 % n'ont pas souhaité répondre ou ne sont pas allés jusqu'à la dernière question.

De plus, le panel des locataires contactés devait être représentatif de l'ensemble du patrimoine, en fonction de critères géographiques ou de natures du logement (collectifs ou individuels). La sélection des locataires interrogés s'est faite de manière aléatoire.



Des questions ciblées pour les locataires récents

Sur toutes les questions posées, tous les feux sont au vert. Avec une mention particulière sur le déroulement de l'état des lieux, la lisibilité du contrat de location, les informations sur les contrats d'entretien ou encore sur les contacts en cas de besoins.

LA QUALITÉ DE SERVICE PASSÉE AU CRIBLE, TOUS LES 3 ANS

Née d'un engagement national de tous les bailleurs publics en 2004, la réalisation de l'enquête 2010 est la troisième du genre. Même si la première était allégée (les thématiques étaient moins détaillées), les questionnaires traitent des problématiques quotidiennes des locataires : propreté, entretien technique, traitement des demandes, communication, cadre de vie, emménagement...

Au plan national, les résultats sont comparés. Les améliorations, les expérimentations lancées à la plus grande satisfaction des locataires viennent nourrir les échanges inter-organismes. Au final, il s'agit de dégager au plan national des engagements pour garantir à tous les locataires les mêmes conditions de vie dans le parc hlm.

90 %
ont apprécié
leur entrée
dans le logement

Merci

aux locataires qui ont donné un peu de leur temps au bénéfice d'une meilleure qualité de services pour l'ensemble des résidents d'Orvitis

NUMÉRO 05 // AVRIL 2011

Directeur de publication : Christophe Bérion

Rédaction : Nathalie Seguin

Conception et mise en page : Fuglane, Dijon

Impression : ICO, Dijon

Dépôt légal : avril 2011

ISSN : 2111 - 3491

Office Public de l'Habitat de la Côte-d'Or

17, boulevard Voltaire - Dijon

Correspondance : Orvitis

BP 90104 - 21001 DIJON Cedex

0 810 021 000 - www.orvitis.fr



Orvitis

L'habitat en Côte-d'Or