

Qualité de service

Résultats de l'enquête de satisfaction annuelle 2022

Satisfaction globale

• **78%** des locataires satisfaits des services et de leur logement, en léger recul par rapport à l'année précédente, notamment en secteur QPV (Quartier Prioritaire de la politique de la Ville).

Relations avec Orvitis, traitement des sollicitations

• **88%** des locataires satisfaits par la qualité des interventions techniques.
• **75%** des locataires satisfaits de l'information concernant la prise en compte et le traitement des demandes.

Le bâtiment, les parties communes et les extérieurs

• **73%** des locataires satisfaits de l'état général de l'immeuble/résidence.
• **66%** des locataires satisfaits de l'état général des parties communes, avec une attente marquée sur la propreté des locaux poubelles et des parties communes.

Le logement et ses équipements

• **86%** des locataires satisfaits de leur logement, à comparer au taux moyen de 82% chez l'ensemble des bailleurs.

Chiffres issus de l'enquête réalisée auprès de 1501 locataires entre le 5 et le 13 septembre 2022.

Zoom sur les nouveaux entrants et locataires sortants

- **88%** des nouveaux locataires sont satisfaits des services d'Orvitis.
- **90%** sont satisfaits de l'information apportée lors des démarches de recherche du logement.
- **93%** des locataires quittant leur logement sont satisfaits de la visite conseil proposée avant l'état des lieux de sortie.



Résultats des indicateurs Qualibail 2022



Orienter à chaque étape de la demande de logement

- **93 %** des demandeurs de logement ont reçu un accusé de réception du dépôt de leur dossier sous 8 jours.
- **100 %** des demandeurs dont le dossier a été présenté en CALEOL* ont été informés de la décision de la commission dans les 3 jours.

*Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

Assurer le bon déroulement de la location

- **81 %** des insatisfactions formulées par écrit ont fait l'objet d'une première réponse sous 8 jours.
- **93 %** des sollicitations écrites concernant des troubles du voisinage ont fait l'objet d'un accusé de réception sous 8 jours.

Informier et évaluer les interventions effectuées

- **78 %** des contrôles de propreté des parties communes et abords étaient conformes à la grille d'évaluation.
- **85 %** des travaux planifiés ont fait l'objet d'une information préalable au moins 8 jours avant leur démarrage.

Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité

- **97 %** des contrôles de propreté des logements le jour de la remise des clefs étaient conformes.
- **94 %** des nouveaux locataires ont eu une proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant leur entrée.

Traiter les demandes d'intervention technique

- **89 %** des demandes d'intervention technique pour des anomalies mettant en cause la sécurité des personnes et des biens ont été traitées sous 24h.
- **88 %** des demandes pour des anomalies importantes ont été traitées sous 3 jours.

Accompagner le parcours résidentiel

- **97 %** des locataires ayant déposé une demande écrite pour un changement de logement ont été contactés sous 20 jours.

Chiffres issus de mesures internes sur l'année 2022.

Pistes d'amélioration

Renforcer les démarches de suivi des interventions des prestataires

- Généralisation des enquêtes « à chaud » suite à une intervention dans le logement ou au lancement d'un nouveau service, afin d'avoir un retour des locataires sur la qualité de la prestation.
- Utilisation d'un nouvel outil mobile pour mesurer la qualité des prestations des entreprises missionnées par Orvitis, à l'issue des interventions.

Renforcer l'entretien et la rénovation des bâtiments et des logements

- Augmentation du budget consacré au gros entretien et à la maintenance des bâtiments.
- Accélération des programmes d'éco-rénovation avec **1500 logements concernés d'ici 2030**.