



Fresque réalisée par Véronique Barillot dans un hall d'immeuble à Talant (21).



# contact

by Orvitis



## Qualité de service, l'impact du Covid-19 ?

L'année 2020 se termine après et avec des phases inédites de confinement dont on est encore loin d'en mesurer tous les impacts. Notre vie quotidienne a été bousculée. Mais nous l'avons comprise, cette période sensible va encore durer et il nous faudra poursuivre cet effort collectif.

Pour faire face à cette situation exceptionnelle, Orvitis est resté et restera mobilisé et impliqué afin d'assurer un très bon niveau de service rendus, de répondre aux urgences, de veiller à la sécurité des résidents, de réaliser les travaux indispensables sur le patrimoine, en lien étroit avec les entreprises prestataires et pour la plus grande satisfaction des locataires.

Certes, il y a eu des dysfonctionnements. Orvitis a su en tirer les enseignements. Les processus ont été rapidement ajustés afin de poursuivre nos actions pour l'attractivité des logements et offrir aux locataires des équipements adaptés, répondant à leurs attentes, en termes d'économie d'énergie, d'accessibilité et de confort, et participant ainsi de la maîtrise des dépenses pour le logement dans le budget des familles.

Nous comptons sur votre compréhension pour, parfois, un traitement des demandes d'interventions qui n'était peut-être pas à la hauteur de vos attentes.

Les obligations et mesures sanitaires sont contraignantes. Et, il nous faut ensemble les respecter, pour enrayer cette pandémie, pour le bien de tous.

Comme nous sommes à l'aube de la nouvelle année, nous adressons, à chacune et à chacun d'entre vous, nos meilleurs vœux pour 2021.

François-Xavier DUGOURD, *Président*

Christophe BERION, *Directeur Général*

## Certifié Qualibail

Engagée en 2018, la démarche visant l'amélioration continue de la qualité de service a abouti le 13 décembre 2019, avec la certification Qualibail délivrée par l'Afnor (Association Française de Normalisation), à l'issue de l'audit rigoureux de la conformité des actions mises en œuvre par rapport aux engagements inscrits au référentiel (cf. page 3). Le certificat a été remis par le délégué régional de l'Afnor au Président d'Orvitis, en janvier 2020. Après l'audit annuel, réalisé début décembre, la certification est reconduite pour 2021.

### N°24 • DÉCEMBRE 2020

#### Satisfaction clients 2020

- > bilan de l'enquête
- > indicateurs qualité de service

#### Axes de progrès

**Des ascenseurs pour la mise en accessibilité de logements**

**Orvitis**  
en Côte-d'Or

# Satisfaction clients

## Bilan de l'enquête 2020

Dans l'esprit de l'enquête triennale imposée par la fédération nationale, et dans le respect de la certification Qualibail, Orvitis a réalisé son enquête annuelle sur la qualité des services rendus aux résidents, du 7 au 17 septembre 2020. Un questionnaire réduit soumis à plus de 1500 familles de locataires, qui ont donné leur appréciation sur une cinquantaine de points selon 4 niveaux de satisfaction : de "tout à fait" à "pas du tout". Après analyse complète des questionnaires, la synthèse des résultats est présentée ci-après.

### LE LOGEMENT ET SES ÉQUIPEMENTS

D'une manière globale, vous êtes 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 a légèrement baissé par rapport à l'année 2019, passant de 80,6 % à 78,5 %.

#### Les mieux notés

en % de locataires assez et très satisfaits

- Installations électriques : 77 %
- Équipements sanitaires : 72 %
- Plomberie-robinetterie et chauffage : 68,5 %. Des indicateurs constants depuis 2010.
- Fenêtres, volets ou stores : avec 68 %, les résultats progressent de 5 points par rapport à 2019.

#### La mauvaise note

- Revêtements de sols : 43 % des locataires sont mécontents. À la fois un chiffre équivalent à 2019 et à la moyenne nationale.

### LES PARTIES COMMUNES ET LES ESPACES EXTÉRIEURS

Concernant l'immeuble, le bâtiment... un quart des locataires n'est pas satisfait de l'état de la résidence et de son cadre de vie. Ils relèvent un manque de propreté des parties communes, des questions de voisinage ou encore une moindre tranquillité.

Dans les parties communes intérieures, la mesure de la propreté est en hausse. Le taux de satisfaction (68,2 %) correspond à celui de la moyenne nationale. Les locaux poubelles, les escaliers, les halls d'entrée ou encore les paliers d'étages sont les lieux les plus critiqués. Toutefois, presque la moitié des locataires attribue avant tout ce manque de propreté au non-respect des lieux par les résidents eux-mêmes. Si la fréquence de nettoyage n'est globalement pas remise en cause, la qualité serait à améliorer.

Concernant la propreté et l'entretien des espaces extérieurs des résidences, l'appréciation, un peu plus favorable, dépasse 70 %.

Avec une moyenne de plus de 80 %, équivalente à l'année précédente, l'état et le fonctionnement des équipements des parties communes sont jugés plutôt satisfaisants, en particulier l'éclairage, l'interphonie ou les digicodes, avec un bémol pour la porte d'entrée et dans une moindre mesure les ascenseurs.

### Satisfaction globale en demi-teinte

Avec 76,5 % de locataires très et assez satisfaits, l'appréciation globale des services rendus par Orvitis est relativement positive. Toutefois, avec un recul de 3,5 points par rapport à l'année précédente, la satisfaction globale est en deçà de la moyenne nationale de 80 %. Peut-être un effet lié à la période de confinement, pendant laquelle il a été parfois difficile d'assurer le traitement des demandes dans des délais raisonnables.

### LES RELATIONS AVEC ORVITIS, LES SOLLICITATIONS

Pour les demandes formulées, vous appréciez la facilité à joindre Orvitis par téléphone à 75 %, l'amabilité des différents interlocuteurs à 88 % et leur disponibilité à 73 %.

À noter : sur les 1500 personnes interrogées, plus de 650 ont sollicité Orvitis, très majoritairement par téléphone. Même si certains préfèrent les déplacements en Agence ou les échanges avec le responsable de secteur, vous êtes tout aussi nombreux à utiliser désormais l'espace client sur Orvitis.fr ou la nouvelle application Orvitis dans ma poche. Plus de 76% des locataires ayant sollicité Orvitis ont obtenu une réponse quasi immédiate à leur demande. A contrario, 17 % affirment n'avoir jamais eu de réponse.

Quant à la nature des sollicitations, elles portent principalement sur une intervention technique dans le logement pour la robinetterie, le chauffage ou la plomberie. La prise en charge et le traitement des demandes sont mesurés par le biais des indicateurs Qualibail (cf. ci-après).

### L'INFORMATION

Seulement 75,5 % sont globalement satisfaits des informations données par Orvitis, en 2020, alors que ce taux était de 81 % pour l'enquête 2019. Dans le détail, il conviendrait de développer l'information portant sur les travaux locatifs et les prestations incluses dans les charges.

## VU PAR LES NOUVEAUX ENTRANTS

Avec une enquête menée auprès des 600 familles entrées au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2020, dont seulement la moitié a répondu, **plus de 84 % sont satisfaits de leur entrée dans le logement**. 92 % l'ont visité avant d'emménager. Lors de la signature du bail, 90 % sont très satisfaits des informations sur le contrat ainsi que sur le loyer et les charges.

À la remise des clés, **95 % ont estimé être suffisamment informés** sur le logement, ses équipements, leur fonctionnement et contrôle, ou encore sur la résidence. Au final, 86 % sont satisfaits du déroulement de l'état des lieux.

En revanche à l'entrée dans les lieux, **seulement 69 % sont satisfaits du nettoyage du logement**. Si 24,7 % ont signalé le dysfonctionnement d'un équipement, ils sont majoritairement satisfaits (89 %) de la qualité des interventions pour réparation.



# Qualité de service

## Résultats des indicateurs



Conformément au référentiel Qualibail, Orvitis suit des indicateurs ou mesures statistiques pour vérifier que les six engagements pris sont tenus et conformes aux objectifs fixés. Il se doit également d'en communiquer les résultats, présentés ci-après (indicateurs après la période de confinement).

### Orienter à chaque étape de la demande de logement

98 % 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 Commission d'Attribution des Logements (CAL) ont été informés de la décision de la CAL dans les 3 jours.

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

95 % des contrôles de propreté des logements avant la remise des clefs étaient conformes.

98 % des nouveaux locataires ont eu une proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant leur entrée.

### Assurer le bon déroulement de la location

86 % des sollicitations écrites ont fait l'objet d'une réponse sous 8 jours.

89 % des sollicitations écrites concernant des troubles du voisinage ont fait l'objet d'un accusé de réception sous 8 jours.

### Traiter les demandes d'intervention technique

88 % des demandes pour des anomalies mettant en cause la sécurité des personnes et des biens ont été traitées sans délais.

89 % des demandes pour des anomalies importantes ont été traitées sous 3 jours.

89 % des demandes pour des anomalies courantes ont été traitées sous 10 jours.

### Informers, évaluer les interventions effectuées

80 % 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.

### Accompagner le parcours résidentiel

88 % des locataires ayant déposé une demande d'adaptation de leur logement ont été contactés sous 20 jours.

## DES PISTES POUR PROGRESSER, ENSEMBLE !

L'ensemble des résultats de l'enquête qualité et des indicateurs Qualibail ont été présentés et commentés aux représentants des locataires, lors du Conseil de Concertation locative de novembre 2020. Avec la volonté de progresser ensemble, des pistes de travail ont été amorcées.

### Le digital : un outil pour plus de réactivité

- ▶ Développer l'usage d'"Orvitis dans ma poche" pour transmettre des informations d'actions plus précises.
- ▶ Dématérialiser le guide du locataire, pour faciliter un accès et une relecture rapide.
- ▶ Réaliser des enquêtes "à chaud", solliciter un avis, une appréciation sur une intervention d'un prestataire.

### Une démarche participative

- ▶ Construire une autre relation de proximité, en s'appuyant sur des locataires relais.
- ▶ Développer une écoute active, avec de nouveaux modes de recueil de l'information.
- ▶ Associer les locataires à la détermination des niveaux de services.

### Co-responsabiliser

- ▶ Mettre en place des actions de sensibilisation sur le non-respect de la propreté des parties communes.
- ▶ Initier des actions conjointes pour réduire les incivilités de toute nature.





## Des ascenseurs rendent 111 appartements accessibles

Annoncée depuis bientôt trois ans, l'installation d'un ascenseur pour rendre accessible aux personnes à mobilité réduite tous les logements de cinq bâtiments est devenue réalité. Situés à Fontaine-Française, Genlis, Saulieu, Saint-Jean-de-Losne et Seurre, les immeubles ont par ailleurs bénéficié d'une nouvelle isolation thermique des façades, avec pour objectif la réduction des consommations d'énergie.

Pour certains, l'ajout de balcons aux pièces de vie a été possible. De même, des logements ont déjà été adaptés à la perte de motricité, avec le remplacement de la baignoire par une douche. Au

final, ces travaux redonnent une grande attractivité au patrimoine, contribuant avant tout à disposer, en secteur rural, d'une offre de logement répondant aux attentes des séniors.

### INFOS PRATIQUES

#### Avis de paiement dématérialisé

Dans une démarche de modernisation et éco-responsable, depuis janvier 2020, les avis de paiement mensuels ne sont plus adressés aux familles qui règlent leur loyer par prélèvement. Ils sont disponibles au format numérique, dans votre Espace client, accessible depuis Orvitis.fr ou via Orvitis dans ma poche.

Toutefois, celles et ceux qui n'ont pas d'accès à internet peuvent contacter Orvitis pour recevoir l'exemplaire papier par voie postale.

#### Enquête Ressources SLS 2021, à retourner dans les délais !

Les familles destinataires de l'enquête SLS doivent retourner impérativement le formulaire dans le délai de 1 mois à compter de la date de réception. La saisie peut se faire directement en ligne, depuis orvitis.fr.

Passé ce délai, des pénalités, pouvant aller jusqu'à 900 €, seraient facturées pour non-retour des documents exigés (Article L 441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation).

## Orvitis dans ma poche : l'appli pour garder le contact

Déclarer une sollicitation, un dysfonctionnement, un problème technique, en joignant des photos à l'appui et suivre l'avancement de son traitement, mais aussi envoyer son attestation d'assurance, répondre à des enquêtes obligatoires, consulter son compte, ses avis de paiement ou encore payer son loyer, l'appli "Orvitis dans ma poche", c'est tout cela ! Un outil simple et gratuit, à télécharger sur votre smartphone, pour rester en contact avec Orvitis 24h/24 et 7j/7.



## La représentation des locataires

### Changement au Conseil d'Administration d'Orvitis

Représentant la Confédération Syndicale des Familles (CSF), Mme Brigitte BERTHE remplace, au poste d'administrateur, M. Philippe MARTIN, démissionnaire, qui avait été désigné lors des élections des représentants des locataires de 2018.

### LES ASSOCIATIONS DE CÔTE-D'OR

Les associations de locataires assurent une veille des intérêts des locataires auprès de leur bailleur et participent aux instances de concertation pour la gestion des immeubles et les évolutions de l'habitat (travaux, qualité des logements, loyers, charges...).

**Association de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie - CLCV**  
87 B Boulevard de Troyes - 21240 TALANT  
09 53 55 94 14 - clcv.ud21@gmail.com

**Association Force Ouvrière Consommateurs - AFOC 21**  
2 Rue Romain Rolland - 21000 DIJON  
03 80 67 01 09 - afoc21.dijon@wanadoo.fr

#### Confédération Nationale du Logement - Fédération de Côte-d'Or - CNL21

Maison des Associations  
2 rue des Corroyeurs - Boîte T9 - 21000 DIJON  
03 80 53 02 59 - cnl.21@orange.fr

#### Confédération Syndicale des Familles (CSF)

Union Départementale Côte-d'Or  
32 rue du Tire-Pesseau - 21000 DIJON  
03 80 68 05 00 - udcsf21@wanadoo.fr

#### UFC- Que Choisir de Côte-d'Or

Maison des Associations  
2 rue des Corroyeurs - Boîte N14 - 21000 DIJON  
03 80 43 84 56 - contact@cotedor.ufcquechoisir.fr