



contact

by Orvitis



Avec vous, la qualité de services

N°22
MAI 2019

Objectif
"Client de qualité "

Vivre ensemble : fini les
excuses, réagissons !

Le compostage partagé
en habitat collectif

En 2017, Orvitis s'est engagé pour l'amélioration continue des services rendus qui prend en compte le quotidien du locataire, depuis sa demande de logement jusqu'à son départ, en passant par l'étape essentielle de son séjour dans le logement, avec l'objectif d'être certifié Qualibail à l'automne 2019.

Dans le respect des engagements du référentiel Qualibail, l'Office confirme ainsi ses ambitions d'améliorer le confort et la sécurité des résidents et de renforcer le dialogue bailleur/locataire. D'ores et déjà des outils fonctionnent, par exemple, le SMS pour vous apporter des informations rapides selon vos demandes. Pour aller plus loin, les échanges seront interactifs, à l'instar de l'application Orvitis dans ma poche, qui vous permettra d'évaluer les prestations réalisées. La qualité de service doit progresser avec vous. C'est en ce sens que l'on vous encourage à communiquer vos coordonnées mobiles, votre adresse mail et à activer votre Espace Client, accessible depuis orvitis.fr.

En constituant, en quelque sorte, le point de départ de nouveaux indicateurs mesurés par Qualibail, les principaux résultats de l'enquête satisfaction menée fin 2018, présentés ci-après, donnent un aperçu des actions à mener notamment dans les logements et dans l'entretien des résidences.

La démarche Qualibail doit être collaborative et sa pleine réussite partagée. Nous comptons sur vous pour avancer ensemble.

Orvitis
en Côte-d'Or

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

Objectif "Client de qualité"

La certification Qualibail traduira l'engagement d'Orvitis dans l'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires.

Obtenu après un audit rigoureux réalisé par l'AFNOR (Association Française de Normalisation), Qualibail est un référentiel de 6 engagements majeurs de service pour garantir une expérience client de qualité :

- 1 - Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- 2 - Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
- 3 - Assurer le bon déroulement de votre location
- 4 - Traiter vos demandes d'intervention technique
- 5 - Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- 6 - Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Depuis deux ans, les équipes d'Orvitis se mobilisent pour satisfaire les exigences du référentiel. Certains engagements déjà existants ont été renforcés, l'ensemble des processus de travail, de suivi des interventions, d'échanges avec les prestataires, d'information des locataires... a été revu et complété. Les procédures sont désormais appliquées. Les contrôles sont en place, avec des audits réguliers en interne. La certification AFNOR impose de tenir nos engagements qualité, avec le suivi d'indicateurs.

POUR LES LOCATAIRES D'ORVITIS, QUALIBAIL, C'EST NOTAMMENT :

- la transparence sur les délais de prise en charge de vos demandes d'intervention technique : 1 jour pour les dysfonctionnements urgents, 3 jours et 10 jours pour des réclamations de moindre importance,
- l'information suivie de l'avancement de votre sollicitation, de votre insatisfaction écrite, des travaux dans votre résidence... par le biais d'accusé réception personnalisé, d'envoi de SMS ou de mails,
- l'amélioration du service rendu et la qualité des prestations réalisées pour le quotidien des locataires, et ce dès l'entrée dans le logement, à travers un contrôle des prestataires, une évaluation de leur intervention, avec au besoin une reprise des travaux en cas de non-conformité. Cette évaluation est élargie aux travaux programmés de rénovation,
- de meilleurs services et conseils : proposition systématique d'un rendez-vous de courtoisie après l'entrée dans le logement et de la visite conseil, un pack entrée plus étoffé avec un guide éco-gestes,
- des produits au label écologique utilisés pour le nettoyage des parties communes,
- des informations régulières ou ponctuelles : incidents techniques, travaux programmés dans une résidence, offres de logements à la vente, régularisation des charges.

La satisfaction sera appréciée à l'aide d'indicateurs mesurés régulièrement et des enquêtes annuelles menées auprès d'un panel de locataires. Résultats et points d'amélioration vous seront communiqués.

ORVITIS DANS MA POCHE : L'APPLI SUR MOBILE

Pour être informé rapidement, notamment sur la prise en charge de vos demandes d'intervention technique, n'hésitez pas à communiquer votre numéro de téléphone portable. Le SMS est un outil pratique et rapide.

Et par internet depuis votre espace client, suivez l'avancement du traitement de vos sollicitations. Activez vite votre compte client, si vous ne l'avez pas encore fait ! C'est simple : connectez-vous sur orvitis.fr, puis sur Espace client et laissez-vous guider.

Mieux à partir de juillet, l'application Orvitis dans ma poche vous permettra de déclarer une sollicitation, un dysfonctionnement, un problème technique, en joignant des photos à l'appui... et suivre l'avancement de son traitement. Via l'icône « Profil », vous pourrez actualiser des données de votre compte client : coordonnées téléphoniques, adresse courriel, attestation d'assurance... Enfin, Orvitis pourra vous envoyer des informations ciblées, comme un rappel de rendez-vous ou des travaux dans votre bâtiment.

Quand sera-t-elle disponible ? Comment la télécharger ? Comment cela marche ?... L'information devrait pouvoir vous être adressée avec l'avis de paiement de fin juin.

Trucs, astuces & éco-gestes

Orvitis

Nouveaux locaux pour l'Agence Haute Côte-d'Or

Début juin, l'Agence Haute Côte-d'Or quittera les bureaux du passage Anatole France à Montbard, pour des locaux situés au 5 rue des Ordonnances de 1945, au centre-ville : un emplacement privilégié, à proximité d'autres services et avec des facilités de stationnement. Les horaires d'ouverture des bureaux restent inchangés :

- lundi, mercredi et vendredi : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
- mardi et jeudi : de 8h30 à 12h30.

Par téléphone : 0 810 021 000 (prix appel + service 0,06 €/mn).



La satisfaction mesurée en 2018

Avec l'engagement dans la démarche Qualibail, la satisfaction des locataires doit être appréciée annuellement. Le questionnaire a été soumis en octobre 2018 à 1000 locataires et auprès de tous les nouveaux entrants. L'ensemble des résultats est désormais consolidé.

Avec 77 % des locataires très et assez satisfaits, l'appréciation générale est en recul par rapport à l'étude précédente, qui donnait un taux de recommandation supérieur à 80 %. Point par point les résultats sont très variables.

LES PLUS APPRÉCIÉS

- Un logement adapté à vos besoins (surface, emplacement) : 81 %.
- L'éclairage des parties communes : 84 %.
- Les travaux dans le logement, après demande d'intervention : respect de l'horaire du rendez-vous (91 %), propreté des lieux après travaux (90 %), qualité du travail réalisé (85 %).

LES MAUVAISES NOTES

- État et le fonctionnement des équipements du logement : les revêtements de sols (59 %), le chauffage (61 %), les fenêtres et volets (63 %).
- Dans les parties communes : l'ascenseur (56 %) et la porte d'entrée du bâtiment (68 %), la propreté (65 %). Toutefois, pour ce dernier item, près de la moitié a le sentiment d'un non-respect des lieux par les résidents.
- Traitement des demandes de toute nature : 60 %.

NOUVEAUX ENTRANTS

L'enquête est réalisée dans les 2 mois suivant l'entrée dans le logement. La satisfaction globale est mesurée à 84 %, avec des résultats variables selon les questions.

- Parties communes : 85 % pour le fonctionnement des équipements et 78 % pour la propreté.
- État des lieux : les indicateurs dépassent 80 %, avec plus de 88 % pour le déroulement de l'état des lieux.
- État et fonctionnement des équipements du logement : 74 %. La moitié des entrants avait au moins un équipement défectueux à leur emménagement, notamment la plomberie/robinetterie, un équipement électrique ou sanitaire, ou encore le chauffage.
- Propreté : seulement 72 % pour le nettoyage et 66 % pour l'état général du logement.

ENQUÊTE 2019

Comme tous les bailleurs, Orvitis a obligation de satisfaire tous les trois ans à une enquête portant sur la qualité de service rendu. Elle sera menée en septembre 2019. Votre participation est essentielle pour adapter les services à vos attentes. Des téléconseillers pourront vous contacter pour un entretien de quelques minutes. Merci de réserver le meilleur accueil téléphonique aux enquêteurs.

Entretien du bâti... Travaux programmés

De nombreux chantiers d'entretien du patrimoine seront lancés en 2019 avec des interventions diverses en faveur de la maîtrise des consommations d'énergie, du confort dans les logements, de l'accessibilité ou encore des espaces extérieurs.

► **Remplacement de menuiseries, fenêtres ou velux** : logements rues des Belles Roses et de la Gare à Meursault, allée de la Garenne à Mirebeau-sur-Bèze, rue Eugène Spuller à Seurre, rues Marie-Noël et de l'Étang Duthu à Beaune, rue du Vallon à Darcey, du 8 mai 1945 à Précy-sous-Thil, rue Nieder Olm à Recey-sur-Ource, et rue Saint-Vincent à Gevrey-Chambertin.

► **Réfection d'étanchéité des toitures terrasses** : rues de Franche-Comté et place de l'Espoir à Genlis, rue Picasso et bd Chèvre-Morte à Talant.

► **Ravalement, nettoyage de façades ou reprise de balcon** : rue de Sprendlingen à Genlis, route de Langres à Dijon, rue des Argillères à Comblanchien, rues des Roses et des Barrières à Pouilly-en-Auxois, rue Mouchot à Semur-en-Aurois, rue du 8 mai 1945 à Venarey-Les Laumes.

► **Reprise de l'isolation des combles ou des sous-plancher** : avec des interventions impasse de la Roche à l'Ane à Marcilly-sur-Tille, rue des Barrières à Pouilly-en-Auxois ou encore chemin des Calotiers à Saint-Jean-de-Losne.

► **Installation de chauffage** (changement de chaudières ou de cuves, convecteurs) : allée des Lilas à Belleneuve, Hameau du Reuil à Corpeau

► **Travaux dans les chaufferies** : rue Marie-Noël à Beaune, rue du Beugnon à Montbard.

À noter que cette liste n'est pas exhaustive. Dans le respect des engagements Qualibail, les résidents seront informés préalablement au démarrage des travaux.

Vivre ensemble

Peut-être l'avez-vous remarqué, depuis quelques temps de nouvelles affiches apparaissent dans les halls. D'une manière humoristique, avec un ton décalé, elles rappellent les bonnes règles à respecter pour le bien vivre ensemble.



Représentants des locataires

En décembre dernier, vous avez été appelés à élire les locataires qui vous représentent au Conseil d'Administration de l'Office. Les quatre membres représentant les locataires ont pris leur fonction le 20 décembre. Ils siègeront au Conseil d'Administration d'Orvitis jusqu'en 2022. Retrouvez les coordonnées des associations de locataires sur orvitis.fr

Avec un taux de participation de 18,4 %, ont été élus :



Monsieur Christian MOCCOZET, représentant UFC Que Choisir



Madame Fabienne BERGER, représentant UFC Que Choisir



Monsieur Laurent DAMIZET, représentant la CNL21



Monsieur Philippe MARTIN, représentant la CSF



Le compostage partagé en habitat collectif, comment ça marche ?

Pour aider les locataires à réduire leurs déchets ménagers et ainsi diminuer le montant de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, des sites de compostage sont installés au pied des immeubles (en 2018, cinq nouveaux sites ont vu le jour). Mais comment ça marche ? C'est simple. Les résidents apportent leurs déchets organiques (épluchures de fruits et légumes, déchets de viande ou poisson, reste de repas...) collectés à domicile dans leur bioseau, remis par Orvitis. Dans ce bac d'apport,

ils mélangent des "structurants", en stock dans un deuxième bac. Après quelques semaines, le contenu est transféré dans le troisième bac dit de maturation. Il faudra attendre quelques mois, pour se partager le compost ainsi produit.

Dans les premiers temps, les agents d'Orvitis assurent la gestion des bacs. Très vite, des locataires-référents doivent prendre le relais. Ils seront formés pour une surveillance régulière du site. Objectif : rendre le dispositif plus efficace.

CHÈQUE ÉNERGIE ?

Il est inutile d'adresser votre chèque énergie à Orvitis, car Orvitis n'est pas autorisé à l'encaisser. Le chèque énergie ne peut pas être utilisé pour régler votre avis de paiement de loyer.

COMMENT UTILISER VOTRE CHÈQUE ÉNERGIE ?

> **Si votre logement est en chauffage collectif**, adressez votre chèque énergie à votre fournisseur d'électricité (EDF, Direct Énergie...). Le montant sera déduit sur votre facture d'électricité.

> **Si votre logement est en chauffage individuel**, adressez votre chèque énergie à l'un de vos fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, fioul, bois...). Le montant sera déduit sur votre facture.

Pour des questions complémentaires ou renseignements, contactez l'assistance utilisateurs au 0 805 204 805 (service et appel gratuit) ou consultez www.chequeenergie.gouv.fr

