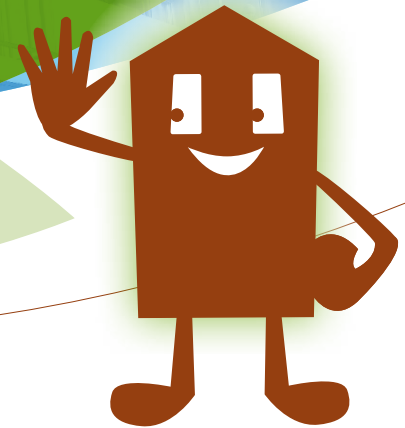


# Orvitis

## LA LETTRE AUX LOCATAIRES



# Qualité de services, résultats de l'enquête

Vous interroger, vous écouter...  
**pour mieux vous satisfaire**

Interrogés en novembre 2013, 1100 locataires d'Orvitis ont répondu à l'intégralité de l'enquête, qui portait sur des problématiques quotidiennes liées au logement : propreté, entretien technique, traitement des demandes, communication, cadre de vie, emménagement... Après une analyse complète des questionnaires, les résultats sont disponibles. Parce qu'ils vous concernent au premier chef, en voici une synthèse. Elle s'accompagne des premières pistes 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 11 500 résidents d'Orvitis.**

**71 %** des résidents  
**recommanderaient**  
**Orvitis à un tiers**

*Avec une note moyenne de 7,4, l'appréciation des services d'Orvitis est plutôt positive. Toutefois les appréciations sont variables selon les services. Dans le détail si une trentaine d'indicateurs ont des notes très satisfaisantes, seulement 7 sont mal notés. Les meilleures notes concernent l'accueil*

**86 % des locataires satisfaits de l'accueil**

*lors des contacts, qu'il soit directement sur le terrain ou téléphonique. Et ceci quel que soit le secteur de Côte-d'Or, quel que*

*soit le patrimoine occupé. Pour les nouveaux locataires, dont l'entrée date de moins de deux ans, la qualité des informations transmises lors de la remise des clefs est très satisfaisante.*

**Pour toujours mieux vous informer**

- Communiquez toutes vos coordonnées : téléphone mobile, adresse mail...
- Consultez votre espace personnel sur [Orvitis.fr](http://Orvitis.fr)



# Les principaux résultats

en résumé

**À savoir** - L'enquête comprenait près de 80 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 ». À chacun des niveaux, une note moyenne de 0 à 10 a été attribuée. Au final, l'appréciation est exprimée par une note sur 10.

## LE LOGEMENT ET SES ÉQUIPEMENTS

• Globalement, vous attribuez une note moyenne de **6,5** aux équipements de votre logement, et plus particulièrement leur fonctionnement.

### Les mieux notés :

- **les installations électriques** : 44 % de locataires très satisfaits.
- **le chauffage et la production d'eau chaude.**
- **la plomberie-robinetterie** : résultats sensiblement équivalents par rapport à l'enquête de 2010.
- **les menuiseries** : 72 % de locataires très et plutôt satisfaits, chiffre en nette amélioration par rapport à l'enquête de 2010.

### Les mauvaises notes :

• Elles concernent deux nouveaux indicateurs mesurés pour cette enquête : **l'isolation phonique et les revêtements de sols**. Avec pour les deux une note moyenne et des avis très partagés.

## LES ESPACES EXTÉRIEURS

• La propreté des espaces verts, parkings, voiries... est jugée satisfaisante par les trois-quarts des locataires. La collecte tant des ordures ménagères que des encombrants répond à vos attentes.

## LES PARTIES COMMUNES

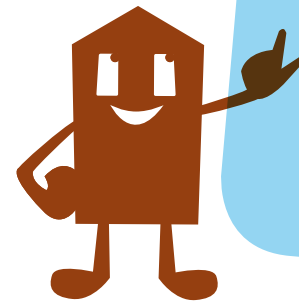
• **Côté propreté** : 70 % des locataires considèrent les halls d'entrées, cages d'escaliers et les locaux poubelles comme relativement propres. Pour l'ascenseur, les avis sont partagés.

Des dégradations volontaires, un non-respect des lieux par les résidents, ou encore un nettoyage pas suffisamment approfondi rendent les lieux moins propres.

• **Côté fonctionnement des équipements** : avec en moyenne 70 % d'avis positifs, le fonctionnement général des installations collectives est plutôt satisfaisant, en particulier, les **digicodes** ou l'interphonie, **l'éclairage** des espaces extérieurs ou des parties communes. Pour les **ascenseurs**, les appréciations progressent légèrement par rapport à la précédente enquête.

## LE LOGEMENT RAPPORT QUALITÉ/PRIX

• Avec **38 %** de locataires très satisfaits et **40,2 %** de locataires plutôt satisfaits, le rapport entre la qualité du logement et son prix obtient une note de **7 sur 10**.



### Les plus appréciés

- La collecte des ordures ménagères
- L'information et la communication
- L'accueil et le contact avec Orvitis
- L'information globale et ses supports

## LES DEMANDES D'INTERVENTION

- Qu'elles soient d'ordre technique ou administratif, 60 % des locataires interrogés (et ayant effectué une demande) ont jugé satisfaisant le traitement des demandes. Seulement 18 % s'estiment pas du tout satisfaits. Toutefois, la majorité reconnaît l'écoute et le suivi.
- Pour les interventions proprement dites dans les logements, le délai d'intervention est à améliorer. Par contre, la qualité du travail réalisé est reconnue. Concernant les interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes, la note ne s'élève qu'à 6,5.
- Les demandes administratives (loyer, charges, trouble de voisinage...) sont relativement bien prises en charge. Remarque : vous êtes très peu à avoir signalé un problème de voisinage.

## L'ACCUEIL ET LES CONTACTS AVEC ORVITIS

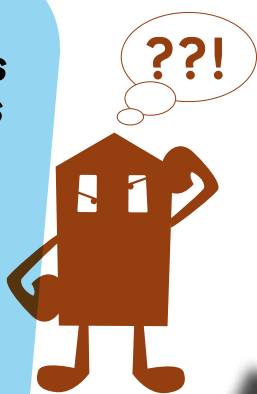
• Globalement, vous appréciez l'accueil qui vous est réservé quel que soit le mode de contact avec l'Office (au téléphone, en Agence...). La facilité à rencontrer un interlocuteur, sa disponibilité, son amabilité, son écoute attentive est assurée. Quelques difficultés parfois à joindre l'Office par téléphone sont signalées.

## L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

• 86,5 % des locataires jugent l'information et la communication de l'Office satisfaisante et très satisfaisante. Les explications données sur le loyer et les charges sont relativement appréciées, de même que les supports comme la Lettre ou le site Internet. Des informations sont attendues sur les prévisions de travaux.

## Les moins satisfaisants

- La propreté de l'ascenseur et son fonctionnement
- Les revêtements de sols des logements
- L'isolation phonique des bâtiments
- Les délais d'intervention



## Des premières réponses

- **ASCENSEUR.** Pour améliorer la propreté, l'augmentation de la fréquence du nettoyage ainsi que la mise en place de moyens de surveillance de l'usage des équipements sont à l'étude. En ce qui concerne le fonctionnement, les résultats de l'enquête diffèrent des relevés d'Orvitis. En effet, en 2013, le taux de disponibilité des 120 ascenseurs installés sur le parc d'Orvitis s'élevait à 98 %. Autrement dit, les pannes ont été rares. Les périodes d'immobilisation étaient liées principalement aux mises aux normes et aux actes de vandalisme.
- **REVÊTEMENTS DE SOLS.** Aujourd'hui, les sols des logements sont remplacés ou rénovés au départ d'un locataire. Avec la mise en place d'un programme de fidélisation, des embellissements du logement seraient proposés aux locataires résidant depuis un certain temps dans leur logement.
- **ISOLATION PHONIQUE.** Cette dimension est intégrée dans les programmes de gros travaux de réhabilitation des immeubles, notamment des opérations d'éco-rénovation énergétique.

## Des questions pour les locataires récents

Liées aux conditions d'entrée dans le logement, 90 % des nouveaux entrants sont globalement satisfaits ou très satisfaits. Qu'il s'agisse des conseils d'utilisation des équipements, de la propreté ou de l'état général du logement, la note moyenne est de 7,5. Une mention particulière sur l'accueil par l'agent de proximité et la qualité des informations administratives et pratiques données lors de l'état des lieux, qui obtiennent une note de 8,6.

# 4 axes de progrès

## 1 - Les interventions techniques dans le logement

Sur les 12 derniers mois, 50% des locataires ont sollicité Orvitis pour une intervention technique dans leur logement. Si le travail réalisé est bien évalué, les délais sont jugés parfois trop longs. Les raisons peuvent être diverses : manque de réactivité de l'entreprise, problèmes d'approvisionnement de pièces détachées.

### NOS ENGAGEMENTS

- Indiquer lors de la demande d'intervention, un délai moyen de traitement.
- Activer le module réclamations, via votre « espace locataire » sur [www.orvitis.fr](http://www.orvitis.fr), avec la visualisation étape par étape des demandes, du suivi et de la réalisation des travaux.
- Étudier avec les entreprises des pistes pour améliorer leur réactivité et leur transmission d'information.
- Évaluer davantage avec les locataires les interventions des entreprises.

## 2 - L'information sur les travaux

Vous souhaiteriez plus d'informations ponctuelles et précises sur les travaux prévus dans les logements ou les parties communes.

### NOS ENGAGEMENTS

- Mettre en œuvre une procédure d'information complète sur les travaux prévus : courrier individuel, Lettre aux locataires, affichage, internet... En page 4, vous retrouverez les travaux à venir prochainement.
- Renforcer la concertation et les échanges directs avec les locataires : réunion avant travaux, enquête après travaux...

## 3 - Des travaux sur le bâtiment et dans les logements

Des locataires, présents depuis de nombreuses années dans leur logement, expriment des attentes fortes quant au renouvellement de certains équipements du logement, voire des interventions sur le bâti.

### NOS ENGAGEMENTS

- Poursuivre les travaux d'éco-rénovation qui visent à réduire les consommations énergétiques tout en améliorant le confort des logements.
- Réaliser les travaux d'accessibilité et d'adaptation des logements ainsi que des parties communes pour répondre à la perte d'autonomie.
- Étudier un programme de fidélisation : par exemple, la réalisation de travaux d'embellissement du logement.

## 4 - L'amélioration de votre cadre de vie

Vous appréciez plutôt positivement la qualité de vie de votre quartier et l'environnement de votre logement. Toutefois, vous notez une dégradation des espaces partagés, notamment sur la propreté.

Sur certains immeubles, l'écoute des résidents a pu permettre d'apporter des solutions favorisant une meilleure appropriation du cadre de vie.

### NOS ENGAGEMENTS

- Associer les locataires aux projets qui concernent directement leur cadre de vie : embellissement des halls, amélioration des espaces extérieurs, jardins partagés...
- Améliorer le partage des informations, des moyens et possibilités d'actions pour contenir les troubles de voisinage.



## Travaux de rénovation et d'entretien : des chantiers pour 1600 logements

Améliorer et assurer la sécurité des personnes, la pérennité du bâti, contribuer à la maîtrise des charges, ou encore renforcer l'attractivité des logements, tels sont les grands principes qui guident Orvitis pour la réalisation des travaux de rénovation ou d'entretien de son patrimoine.



Quartier de la Fontaine-d'Ouche à Dijon

En 2014, une dizaine de chantiers sont en cours. D'autres sont programmés et pourraient démarrer prochainement. Pour les plus significatifs et par nature de travaux :

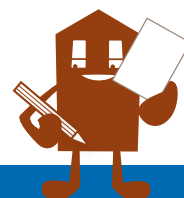
- **Éco-rénovation.** Afin d'améliorer la performance énergétique, les travaux conduisent principalement au renforcement de l'isolation, au remplacement des fenêtres et selon à l'évolution du mode de chauffage. Deux opérations ont démarré : 36 logements rue Jean-Baptiste-Baudin à Dijon et 308 appartements de l'îlot Alsace, quartier de la Fontaine-d'Ouche à Dijon. Cinq sont à l'étude pour un début des travaux en 2015 : un bâtiment de

20 logements rue de Larrey, 27 appartements rue Maurice-Chaume, 12 logements rue Devosge et un bâtiment de 12 logements rue Lory à Dijon, ainsi que 2 petits immeubles rue Chanoine-Romain à Fontaine-lès-Dijon.

- **Remplacement de menuiseries extérieures, fenêtres, vélux ou volets** : 22 logements au 2 rue Pasteur à Arnay-le-Duc, 55 logements des immeubles 3 rue Fauverge à Montbard, 7 pavillons à Voulaines-les-Templiers, 6 rue de Provence à Auxonne et 6 pavillons rue de la Piscine à Époisses.
- **Reprise d'installation électrique** dans les logements des bâtiments rues Elsa-Triolet et Fauverge à Montbard, rue Charbonnel à Is-sur-Tille.
- **Changement de chaudières individuelles** dans 20 logements du bâtiment 10 rue du 11 novembre à Semur-en-Auxois, 30 logements au 12 rue des Crais à Gevrey-Chambertin, 25 appartements au 4 à 8 rue Gaston-Hardy à Venarey-Les Laumes, ainsi que dans 11 pavillons rue des Fleurs à Sombornon.
- **Intervention sur les chaufferies**, avec le remplacement de chaudières collectives pour les bâtiments rue du Petit-Versailles à Châtillon-sur-Seine, rue des Ursulines à Auxonne, 8 rue de Franche-Comté à Genlis, rue des Glycines à Is-sur-Tille et boulevard Chèvre-Morte à Talant.
- **Remplacement portes de halls, contrôle d'accès** rue du Dr Nasica à Arnay-le-Duc, rue de Gémeaux à Gevrey-Chambertin, rue des Fourneaux (62, 64 et 70) à Saulieu, Impasse Rameau à Chevigny-Saint-Sauveur, 103 et 105 rue de Marsannay et avenue du 14 juillet à Chenôve.
- **Réfection de toitures** de pavillons à Villaines-en-Duesmois et Corgoloin.



36 logements  
rue Jean-Baptiste-Baudin à Dijon,  
avant et après rénovation.



**la fête  
des  
voisins**  
vendredi 23 mai 2014

Partager un moment de convivialité et de détente avec ses voisins, ou tout simplement l'occasion de faire connaissance, de nouer un contact, s'écouter pour se comprendre, la Fête des Voisins est un véritable temps de cohésion, un instant de solidarité.

Ce rendez-vous annuel aura lieu le 23 mai 2014. Pour sa quinzième édition, le principe est toujours aussi simple : les locataires se donnent rendez-vous au pied de leur bâtiment. Chacun prépare et amène « un petit quelque chose » à partager pour un pique-nique en plein air, si le temps le permet.

Si l'aventure vous tente, quelques conseils pour réussir votre Fête des Voisins :

- Parlez-en à vos voisins : ne préparez pas la fête tout seul dans votre coin,
- Trouvez le bon lieu à l'extérieur, mais prévoyez une solution de repli en cas de mauvais temps,
- Soignez la publicité : affiches, invitations seront mises à votre disposition,
- Pensez au matériel pour installer un buffet, des tables mais aussi quelques chaises. Et n'oubliez pas le décor !
- Pour le boire et le manger, chacun apporte sa contribution,
- À la fin de la soirée, rendez l'espace propre, sans oublier de trier vos déchets.

Comme tous les ans, Orvitis est partenaire de cette Fête et peut vous aider à l'organiser. Contactez-nous !

### NUMÉRO 12 // AVRIL 2014

Directeur de publication : Christophe Bérion  
Rédaction : Nathalie Seguin  
Conception et mise en page : Fuglane, Dijon  
Imprimerie Vidonne, Fontaine-lès-Dijon  
Dépôt légal : avril 2014  
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](http://www.orvitis.fr)

 **Orvitis**  
L'habitat en Côte-d'Or