

Le magazine qui réunit toute l'actualité près de chez vous
et les informations utiles pour faciliter votre quotidien !

NOS ENGAGEMENTS

Qualité de service : résultats
des enquêtes de satisfaction
HSS® et Qualibail

ACTUALITÉS

Poses de première
pierre, inauguration,
déconstructions, portes
ouvertes

À VOS CÔTÉS

Le nouveau site Internet
d'Orne Habitat et votre
espace locataire

NOUVEAU

MON AGENCE EN LIGNE



Je vérifie mon solde
quand je veux



Je télécharge mon
avis d'échéance
le nombre de
fois que je veux



Je paie mon loyer
d'où je veux



ORNE-HABITAT.COM

ÉDITO DU PRÉSIDENT

Cher(e)s locataires,

Tout au long de l'année, nous avons inexorablement été à vos côtés. Sport, culture, environnement, numérique, santé, autant de thématiques variées que les agences d'Orne Habitat et nos partenaires locaux vous ont apportées en allant à votre rencontre. En ces temps si perturbés, quel plaisir pour nos collaborateurs de partager avec vous des moments quelque part suspendus et de renforcer le lien qui nous unit. Cette volonté sera d'autant plus marquée en 2025 par le recrutement de chargé(e)s de proximité au sein de l'Office. La tranquillité résidentielle est un fer de lance que nous portons au même titre que les travaux de maintenance, de réhabilitation et de construction.

« Orne Habitat et vous » c'est donc bien de l'humain ; mais pas que ! Une génération née depuis le passage à l'an 2000, le digital est plus qu'ancré dans notre quotidien : faire sans est désormais impossible. Ce début d'année marque une nouvelle ère numérique pour l'Office avec la refonte de son site Internet, de son application et surtout de votre espace locataire. Un outil aux fonctionnalités repensées, auquel chacune et chacun d'entre vous a un accès en toute sécurité, simplicité et à toute heure. Découvrez le vite dans les pages suivantes ou encore plus rapidement sur www.orne-habitat.com.

2025 commence et donc avec elle une nouvelle dynamique pour l'Office. Les administrateurs et les équipes se joignent à moi pour vous souhaiter une belle et heureuse année à vous et vos proches !

Bonne lecture et navigation à tous !

Christophe de Balorre
Président du Conseil départemental de l'Orne
Président d'Orne Habitat

.....

Orne Habitat et vous, numéro 73 - Janvier 2025

Journal édité à 11 000 exemplaires, imprimé sur du papier recyclé

Couverture : Site Internet orne-habitat.com

Directeur de la publication : Christophe Bouscaud, Directeur Général

Rédaction : Service communication

Création graphique : Service communication - Impression : Auffret Plessix - Mamers (72)

Orne Habitat - 42 rue du Général Fromentin - BP 76 - 61003 Alençon Cedex - Tél. 02 33 31 45 45

www.orne-habitat.com

CHRISTOPHE DE BALORRE



©C.Aubert

Sommaire

3 Nos engagements

Qualité de service : résultats des enquêtes de satisfaction HSS® et Qualibail

4 Actualités

Premières pierres, inauguration, réunion d'information, portes ouvertes, déconstructions

6 À vos côtés

Découvrez le nouveau site Internet d'Orne Habitat et votre espace locataire

Notez les dates des prochains ateliers numériques

7 Retour sur

Les animations au plus près de chez vous

10 Les gestes simples pour

Bien utiliser son chauffage

Bien entretenir son logement

12 Avis de chantiers

Travaux de maintenance et d'entretien

1A La parole de vos représentants



↳ HABITAT SENIOR SERVICES®

LE CHIFFRE

500

logements d'Orne Habitat sont labellisés HSS® depuis le 31 décembre 2024 : bravo aux équipes ! Notre objectif, pour vous, est d'atteindre les 800 en 2028.



LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

1 Enquête post-travaux

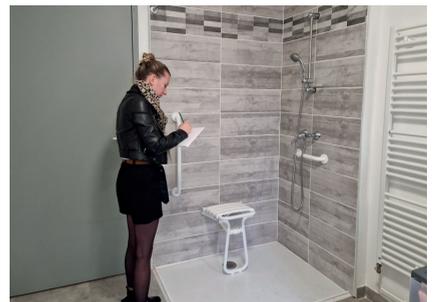
L'enquête post-travaux HSS® a pour objectif de mesurer auprès de nos locataires bénéficiant d'un logement labellisé leur satisfaction suite à des travaux réalisés. Plusieurs critères sont évalués, le respect des délais des travaux, leur déroulement, la communication avec le gérant technique d'Orne Habitat et la prestation de l'entreprise qui a effectué les travaux.

100 %

42 locataires ont répondu à cette enquête et **100 % sont satisfaits** des travaux réalisés.

2 Enquête à 4 mois et 2 ans

Les enquêtes que nos services mènent auprès des locataires occupant un logement HSS® permettent d'évaluer la qualité de la prestation, d'identifier les éventuels dysfonctionnements plusieurs temps après la labellisation et donc après l'entrée dans les lieux. Nous profitons de la publication de ces résultats pour les remercier de leur participation !



Exemple de travaux réalisés

89 %

Moyenne des résultats pour l'enquête à 4 mois de 2023

92 %

Moyenne des résultats pour l'enquête à 2 ans de 2024

↳ QUALIBAIL



Un audit de suivi Qualibail s'est déroulé en juin dernier au sein d'Orne Habitat. Grâce à une amélioration continue du travail des équipes, **le bilan est plus satisfaisant qu'à l'occasion de la certification de 2022**. Conformément au référentiel, aucune non-conformité, 2 points sensibles et de nombreux points forts ont été relevés.

BILAN QUALITÉ (DONNÉES DE MAI À DÉCEMBRE 2023)

84 %

Taux d'accusé de réception dans un délai de 8 jours suite à une demande de logement.

87 %

Taux de proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois suivant l'entrée dans le logement.

89 %

Taux de respect des délais pour agir suite à votre réclamation écrite.

ACTUALITÉS DU 2^{ÈME} SEMESTRE 2024

FLERS - POSE DE LA 1^{ÈRE} PIERRE, RUE DE LA MOTTE ANGO

C'est historique !



Il s'agit de la 1^{ère} opération de construction neuve dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) du quartier Saint-Michel. 6 logements semi-collectifs verront le jour à la fin de cette année 2025. Ces logements seront dotés d'un extérieur et répondront aux normes d'accessibilité. L'ensemble, très fonctionnel et confortable, sera à proximité immédiate des commerces, de l'école et des services.

Montant de l'opération : 1 020 443 €

ALENÇON - POSE DE LA 1^{ÈRE} PIERRE DE LA CASERNE DE GENDARMERIE

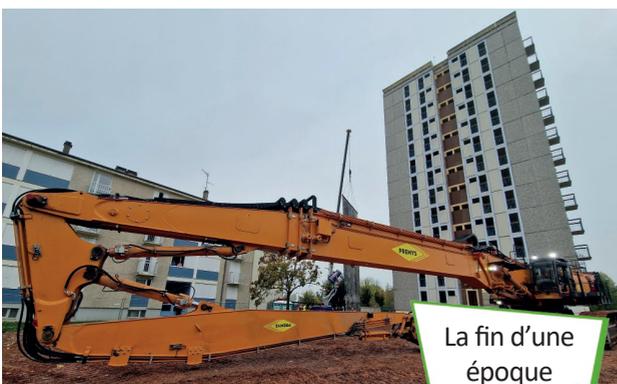
Ce chantier est l'investissement le plus important d'Orne Habitat depuis 30 ans et l'un des plus grand du département. Outre les locaux de service de la gendarmerie, 69 logements sont également en cours de construction. Ils permettront non seulement de rendre des conditions de vie plus attractives pour les familles mais aussi un cadre de travail plus fonctionnel pour près de 100 gendarmes qui exerceront leurs missions sur le site dont la livraison est prévue fin 2026.

Montant de l'opération : 29 100 000 €



C'est un chantier exceptionnel !

ARGENTAN - DÉCONSTRUCTION DE LA TOUR ALSACE LORRAINE



La fin d'une époque

En 35 jours, dans le quartier des Provinces, une pelle de 250 tonnes a déconstruit l'immeuble de 12 étages, haut de 45 mètres. Les déchets ont été dans la mesure du possible valorisés. Ces 50 appartements ne correspondaient plus aux attentes des demandeurs de logement en raison de leur vétusté. 21 familles ont été relogées selon leur situation familiale et financière. Cet espace libéré va être rétrocédé à la Ville d'Argentan pour un aménagement urbain.

Montant de l'opération : 620 000 €

ALENÇON - « LES COULISSES DU BÂTIMENT » - COLLÈGE JEAN RACINE

Orne Habitat assure la maîtrise d'ouvrage de la construction du nouveau collège Jean Racine à Alençon pour le compte du Conseil départemental. A l'occasion, des « coulisses du bâtiment » organisé par la Fédération Française du Bâtiment de l'Orne, nos équipes ont organisé des visites de chantier pour les élèves avec la présence de l'architecte.

Montant de l'opération : 34 000 000 €



LA FERTÉ-MACÉ - INAUGURATION DE LA CASERNE DE GENDARMERIE

Le 6 novembre, la nouvelle gendarmerie a été inaugurée. La caserne a été baptisée au nom de la Majore Mélanie Lemée, gendarme native de la Ferté-Macé, mortellement blessée en fonction. Cette caserne fait figure de modèle en termes de sécurité et de modernité dans l'Orne. Après 19 mois de travaux, la gendarmerie se compose en 2 pôles : les locaux techniques et 13 logements confortables et économes en énergie.
Montant de l'opération : 4 890 000 €



ALENÇON - POSE DE LA 1ÈRE PIERRE DU CENTRE D'APPELS D'URGENCE



Nouvelle délégation de maîtrise d'ouvrage qu'Orne Habitat porte : la création d'un centre d'appels d'urgence pour le SDIS de l'Orne. La pose de la 1ère pierre a lancé symboliquement les travaux qui devraient s'achever 13 mois plus tard, en décembre 2025. Les équipes du SAMU-SMUR et des sapeurs-pompiers partageront une seule et même plateforme de traitement et de gestion des appels d'urgence.

Montant de l'opération : 2 800 000 €

ALENÇON - PORTES OUVERTES, RUE DE LA HALLE AUX TOILES

Dans le cadre de l'acquisition-amélioration de l'immeuble « La Poste » situé rue de la halle aux toiles à Alençon, les équipes d'Orne Habitat ont organisé des portes ouvertes les 15 et 16 novembre. Un logement témoin a été aménagé pour l'occasion. Ces 15 appartements, tout confort et avec du cachet, seront mis en location fin janvier 2025 sous la marque de l'Office « Hecl'Or ». Situés en centre-ville, les logements seront idéals pour les jeunes actifs et retraités.

Montant de l'opération : 2 602 000 €



HECL'OR®
UNE MARQUE D'ORNE HABITAT

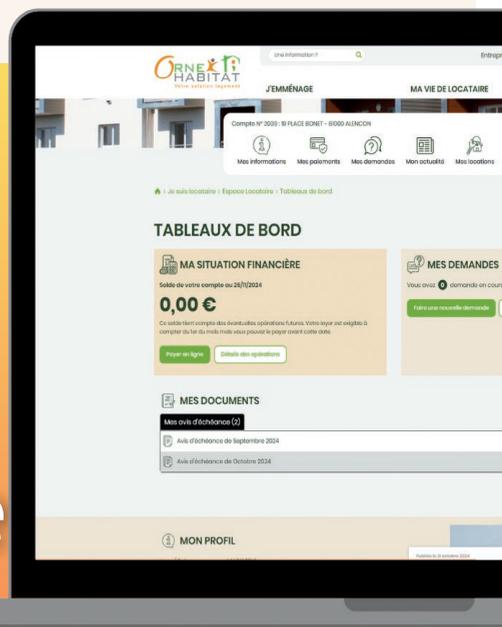
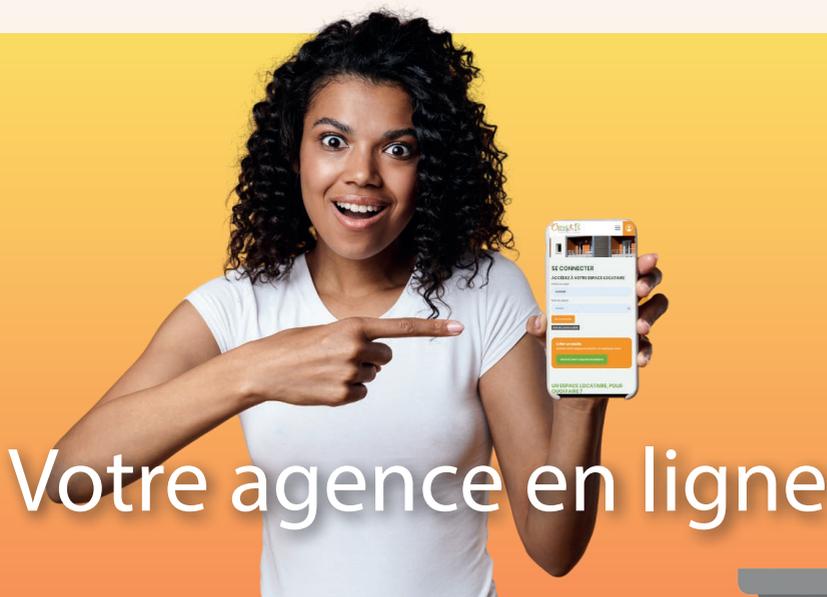
DANS LES AGENCES - RÉUNIONS D'INFORMATION DE LA MUTUELLE JUST



Durant le mois de décembre, Orne Habitat vous a accueilli dans toutes les agences pour que la mutuelle Just vous présente ses services. Mutuelle Just a un rôle de conseil et vous permet de disposer de tarifs préférentiels. L'Office ne recevra aucun bénéfice aux éventuelles souscriptions. Intéressé(e) ? Rendez-vous sur le site Internet : just.fr ou appelez le 0 809 546 000.

MUTUELLE
JUST

Nouveau site Internet avec la même adresse



Votre agence en ligne

Nouveau look pour votre Espace Locataire, nouvelles fonctionnalités !

En ligne et à tout moment, je peux :



Retrouver tous mes documents : avis d'échéance, contrat de location, justificatif de domicile, etc.

Et en plus je prends soin de l'environnement en réduisant la consommation de papier.



Effectuer des demandes et suivre en direct la prise en charge.



Être informé(e) rapidement via mon espace locataire, par mail ou SMS.



Consulter la situation de mon compte et mon solde à payer.



Transmettre mon attestation d'assurance.



Payer mon loyer ou opter pour le prélèvement automatique.

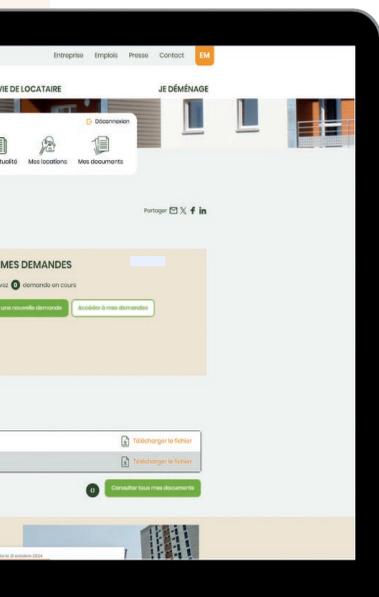
Plus besoin de se soucier du paiement du loyer chaque mois grâce au prélèvement automatique !



Consulter toutes les actualités.

Toutes vos informations essentielles réunies en un seul endroit : **votre Espace Locataire !**





Un nouveau site pour vous accompagner, répondre à vos questions, avoir toujours accès à vos documents, en quelques clics depuis votre smartphone, tablette ou ordinateur 24h/24 et 7J/7.

COMMENT ACCÉDER À VOTRE ESPACE LOCATAIRE ?



Vous n'avez pas de compte ?

Rendez-vous dans l'onglet " Mon espace locataire " et créez votre accès en cliquant sur "**Activer mon espace locataire**".

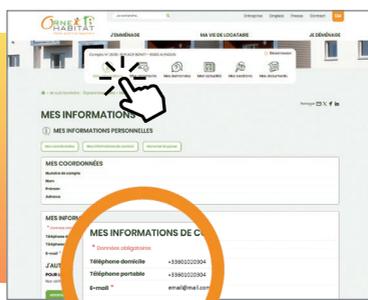


Votre compte locataire est déjà créé ?

Rendez-vous dans l'onglet " Mon espace locataire " et **utilisez votre identifiant et votre mot de passe habituels**, ils n'ont pas changé !



Pensez à vérifier et mettre à jour votre adresse mail et numéro de téléphone dans l'onglet " Mes informations ".



UNE QUESTION ?
UNE DIFFICULTÉ ?
APPELEZ LE
02 33 31 45 45

À VOS CÔTÉS

À partir du 13 janvier 2025, une seule et même adresse pour accéder au site Internet et à votre espace locataire : orne-habitat.com.



Les anciennes applications " Orne Habitat " et " Mon compte " ne seront plus en service.



Vous devrez les désinstaller de votre smartphone et de votre tablette.

COMMENT TÉLÉCHARGER LA NOUVELLE APPLICATION ?

?

1. Sur votre moteur de recherche, tapez orne-habitat.com ;
2. Connectez-vous à votre espace locataire ;
3. Une fenêtre, comme celle-ci, va apparaître ;
4. Cliquez et le téléchargement débute ;
5. **Une fois l'application installée, plus besoin de rentrer vos identifiant et mot de passe : ils sont automatiquement enregistrés !**



Besoin d'aide pour **créer** ou pour **utiliser** votre **compte locataire Orne Habitat** ?



Venez avec votre téléphone ou votre tablette !

ATELIERS NUMÉRIQUES EN AGENCE

SUR INSCRIPTION AU 02 33 31 45 45

JANVIER 2025

Flers - **mardi 14** - 10 à 12h
Argentan - **jeudi 16** - 15 à 17h
Alençon - **lundi 20** - 10 à 12h
Mortagne-au-Perche - **jeudi 23** - 10 à 12h
L'Aigle - **jeudi 23** - 15 à 17h

AVRIL 2025

Flers - **mardi 8** - 10 à 12h
Argentan - **jeudi 10** - 15 à 17h
Alençon - **mardi 15** - 10 à 12h
Mortagne-au-Perche - **jeudi 17** - 10 à 12h
L'Aigle - **jeudi 17** - 15 à 17h

RETOUR SUR

↳ UNE SENSIBILISATION AU TRI À ALENÇON

Depuis cet automne, l'agence d'Alençon et le service Qualité, Sécurité, Environnement d'Orne Habitat avec la Communauté Urbaine d'Alençon animent des ateliers de sensibilisation au tri auprès des locataires habitant à proximité du Centre social de la Croix Mercier.



↳ UN « VÉLO-BROYEUR » À L'AIGLE

En septembre dernier, à Blaizot, le Smirtom de L'Aigle a mis à disposition un « vélo broyeur de bouchons plastiques ». Cet atelier éducatif mobile a présenté de manière concrète les principes de l'économie circulaire et les techniques de recyclage (broyage, injection et moulage). Par le biais d'un mécanisme relié au vélo, les participants ont fabriqué de nouveaux objets à partir de ces bouchons plastiques.



↳ UNE BOÎTE À LIVRES À MORTAGNE-AU-PERCHE

Toujours à l'initiative d'un collaborateur d'Orne Habitat, une nouveauté est apparue début décembre dans le quartier des Roches : une boîte à livres ! En partenariat avec la médiathèque municipale de Mortagne-au-Perche et l'association Mortagne en Transition, des livres sont à portée de main des locataires. Le principe est simple : apportez un livre et repartez avec une nouvelle découverte !



↳ UN ESPRIT DE FÊTES À FLERS



À l'approche des fêtes de fin d'année, Orne Habitat et le CCAS de la Ville de Flers, ont organisé les « Mercredis de Noël » aux maisons d'activités Emilie-Halbout et Saint-Michel. Cuisine, décorations, photos avec le Père-Noël, concours de dessin, jeux ont rythmé ces deux après-midi des petits et des grands flériens !

UN PÈRE-NOËL À L'AGENCE D'ARGENTAN ↶

Depuis maintenant, trois années, l'agence d'Argentan ouvre ses portes au Père-Noël pour accueillir les enfants des locataires. Photos, goûter, distribution de cadeaux, un moment chaleureux que les équipes d'Orne Habitat prennent soin et plaisir à organiser.



LES GESTES SIMPLES POUR

BIEN UTILISER SON CHAUFFAGE

Orne Habitat vous propose des gestes simples pour bénéficier d'un chauffage efficace tout en maîtrisant vos dépenses énergétiques et préserver notre planète.

1 GARDER LA BONNE TEMPÉRATURE

Recommandée par l'ADEME (Agence de l'Environnement de la Maîtrise de l'Énergie), la température doit être de **19°C dans les pièces à vivre** et de **16 à 17°C dans les chambres**.

 Le soir, avant d'aller vous coucher, pensez à diminuer encore un peu plus la température de votre pièce de séjour (de 19° à 17°C), pour plus d'économie.
Baisser la température de votre logement de 1°C permet de réduire votre consommation de chauffage de 7% !

19°C



2 CHAUFFER SEULEMENT QUAND C'EST NÉCESSAIRE

Baissez le chauffage la nuit et dans la journée si vous la passez à l'extérieur. **Ne pas chauffer en permanence** les lieux qui ne sont pas utilisés que pendant de brèves périodes : salle de bains, toilettes. Si vous vous absentez plusieurs jours, passez en mode hors gel sur votre thermostat d'ambiance.



Ce n'est pas parce que les radiateurs sont froids la nuit ou pendant une période dans la journée que le chauffage est en panne. Avec le dispositif de régulation dans chaque chaufferie, il peut y avoir des périodes sans chauffe sans pour autant baisser la qualité du chauffage.

3 FAVORISER LE BON FONCTIONNEMENT DES RADIATEURS

Vérifiez vos radiateurs en vous assurant qu'ils ne soient pas fermés et qu'aucun meuble ou objet ne bloque la circulation de l'air. **Si vous entendez des bruits de circulation d'eau ou si vos radiateurs sont plus chauds en bas qu'en haut, il peut être nécessaire de les purger** : cela permet d'éliminer l'air emprisonné dans le système



N'oubliez pas de dépoussiérer vos radiateurs ! Cela permettra d'améliorer leur efficacité et de réaliser des économies d'énergie.

Pour plus de conseils sur la maîtrise de l'énergie dans votre logement : www.ademe.fr

4 FERMER LES VOILETS

Chaque soir, fermer vos volets dès que le froid et l'humidité apparaissent, permet de conserver la chaleur et éviter que les pièces ne se rafraîchissent.



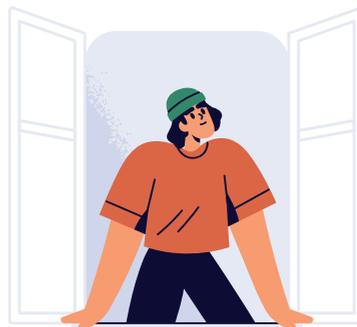
BIEN ENTRETENIR SON LOGEMENT

Le climat, la météo, la respiration, la cuisine, la douche ou le bain sont autant de facteurs qui favorisent l'humidité dans un logement. Un excès d'humidité peut engendrer une dégradation du bâtiment et nuire à la santé de ses occupants.

Voici donc quelques conseils pour prévenir l'humidité :

1 AÉRER ET VENTILER VOS PIÈCES

Une bonne ventilation constitue la première règle à respecter pour lutter efficacement contre l'humidité. Chaque pièce doit être aérée pendant au moins 5 à 10 min par jour. Cette action permet à la fois de renouveler l'air et d'évacuer l'excès d'humidité.



2 RÉDUIRE LA PRODUCTION DE L'HUMIDITÉ

LES BOUCHES D'AÉRATION

N'éteignez ou ne couvrez jamais votre Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) et nettoyez une fois par trimestre les bouches d'aération et de ventilation qui ont tendance à se charger de poussière et ainsi perdre en efficacité.



LE SÉCHAGE DU LINGE

Après le lavage, le linge représente une source abondante d'humidité. L'eau qu'il contient s'évapore et s'incruste dans les murs. Il est conseillé de le faire sécher dans un endroit bénéficiant d'une bonne ventilation. Par beau temps pensez à le faire sécher à l'extérieur du logement si vous disposez d'un balcon, d'une cour ou d'un jardin.

3 NE PAS METTRE LE CHAUFFAGE TROP BAS

Le chauffage exerce un effet non négligeable sur l'humidité de l'air. Un chauffage trop bas favorise l'humidité au niveau des fenêtres et des murs extérieurs. Pour lutter contre l'humidité, la ventilation ne suffit pas. Il convient de chauffer suffisamment les pièces en maintenant une température minimale de 15 °C pendant la nuit.



4 LAISSER DE L'ESPACE ENTRE VOS MURS ET VOS MEUBLES

Les meubles installés contre les murs exercent un effet isolant. La température derrière le mobilier est inférieure à celle ambiante dans la pièce. Au fil du temps, les impacts de la condensation apparaissent sur le mur. Veillez donc à préserver une certaine distance entre vos meubles et vos murs. En plaçant le mobilier à quelques centimètres du mur, vous favoriserez la circulation de l'air et protégerez les murs contre l'humidité. L'écart minimum conseillé est de 10 cm pour que le courant d'air puisse s'infiltrer correctement.

✓ Secteur d'Argentan



- **VIMOUTIERS** - 6,8 rue Pernelle - travaux de contrôle d'accès et d'interphonie, de sécurisation des halls et de serrurerie.

✓ Secteur de L'Aigle



- **L'AIGLE** - La Madeleine - Bâtiment « Gascogne » : réfection des couvertures
- **L'AIGLE** - La Madeleine - Résidence « Lorraine » : révision de la couverture
- **L'AIGLE** - La Madeleine - Bâtiment « Savoie » : remplacement d'une verrière
- **LE MERLERAULT** - Rue Yotte : ravalement de façade
- **STE GAUBURGE STE COLOMBE** - Résidence Saint Jacques : travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **L'AIGLE** - Résidence des Tanneurs : travaux de menuiserie extérieures
- **RAI** - Rue de Mouchel - Bâtiment « Vercors » : travaux de peinture des halls et cages d'escalier
- **RAI** - Rue de Beauséjour - Bâtiment « Ventoux » : travaux de peinture des halls et cages d'escalier

✓ Secteur de Flers



- **DOMFRONT-EN-POIRAIE** - 12 rue du Mont Margantin : réfection des halls et cages d'escalier.
- **LA FERTÉ-MACÉ** - « Faubourg d'Argentan » : réfection de la couverture
- **BAGNOLES-DE-L'ORNE** : Avenue Lemeunier de la Raillère : réfection de clôtures.
- **FLERS** - Allée des fleurs : travaux de reprise des façades
- **FLERS** - Allée des oiseaux : remplacement des persiennes et portes-fenêtres
- **FLERS** - 8, 12, rue de Schweitzer - Résidence Jules Verne : travaux de peinture des halls et cages d'escalier

L'actualité

de vos représentants élus et le point sur leurs échanges avec l'Office !

Les propos tenus dans cette rubrique n'engagent que leurs auteurs et sont de leur responsabilité. Ils n'engagent ni la gouvernance ni la direction d'Orne Habitat.



Association Force Ouvrière Consommateurs

Chers Locataires

Je vous présente mes meilleurs vœux de joie, de santé, de bonheur pour l'année 2025. Je vous remercie pour la confiance que vous m'accordez et je souhaite que l'année 2025 consolide notre lien. Je m'engage à être à l'écoute de vos problèmes dans votre logement et les transmettre rapidement à Orne Habitat qui les règlera au plus vite de leurs possibilités.

Cordialement



Viviane ROULETTE
Administrateur – Locataire AFOC
06 03 10 30 87



Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés

Chers locataires,

La fin d'année approche, je viens donc vous souhaiter de très bonnes fêtes, plein de bonheur pour vous et vos familles.

Je suis toujours à votre écoute. Laissez-moi un message si je ne vous réponds pas.



Michelle LEGUEDE
Administratrice – Locataire CGT
06 87 53 43 49



Consommation Logement et Cadre de Vie

Chers locataires en ces temps difficiles la vie est faite d'étapes que nous devons traverser, mais heureusement la vie est aussi faite de moments de joie qui nous permettent de les oublier.

Nous espérons que cette nouvelle année 2025 soit remplie de petits moments de bonheur que vous pourrez savourer.

Joyeuses fêtes de fin d'année à vous et à vos proches.



Amélie MONTREUIL
Jean-Yves LECOSSIER
Administrateurs - Locataires CLCV
06 46 65 71 66 - 06 47 47 32 87

Extrait du Compte rendu du Conseil de Concertation Locative (CCL) du 27 juin 2024

BILAN QUALITE 2023

Monsieur ALLOY présente un powerpoint du bilan qualité 2023, dans le cadre de la certification Qualibail. Ce bilan permet de suivre les indicateurs de performance des équipes d'Orne Habitat conformément à la certification Qualibail. Madame SOULARD précise ce que signifie les initiales DIT : demande d'intervention technique. Madame DOUVRY demande si l'entretien de courtoisie est une proposition ou une obligation. Il s'agit d'une proposition. Madame OLIVEIRA demande si la conformité de la propreté d'un logement est à la charge des locataires. Monsieur ALLOY indique que non, ça n'est pas imputable aux locataires.

PRESENTATION DU PROJET DE MUTUELLE SANTE DESTINEE AUX LOCATAIRES

Orne Habitat souhaite proposer une offre de services à ses locataires afin d'améliorer leur pouvoir d'achat. Dans ce cadre, l'Office s'associe avec DELPHIS et deux autres bailleurs pour proposer une offre attractive de complémentaire santé. Après différentes consultations, le prestataire retenu est Mutuelle Just, avec son offre Label Habitation. Mutuelle Just est une mutuelle française indépendante, dont l'histoire a démarré en octobre 1927 dans les Hauts de France. C'est un organisme à but non-lucratif. Les cotisations des adhérents servent à rembourser leurs prestations de santé. A ce jour, Mutuelle Just intervient déjà auprès de locataires du parc social, par le biais d'un partenariat ayant pour objectif de promouvoir leur accès aux soins et de lutter contre le renoncement aux soins. Elle a également un rôle de conseil. Les bailleurs sociaux ne reçoivent aucun bénéfice financier. C'est dans ce cadre qu'Orne Habitat proposera, au 3^{ème} trimestre 2024, des réunions d'informations dans ses cinq agences destinées aux locataires, puis des permanences physiques individuelles avec le prestataire. Ces réunions d'informations et rendez-vous seront proposés sur inscriptions préalables. Une première communication sera lancée dans le journal des locataires « Orne Habitat et Vous » du mois de juillet 2024. Madame LEGUEDE demande si plusieurs offres seront proposées ? Madame ROULETTE souhaite savoir si un représentant de la mutuelle sera présent lors des entretiens ? Madame ALLOY indique que oui. Madame DOUVRY demande d'où vient l'idée ? Madame SOULARD informe que nous travaillons avec DELPHIS, l'association regroupant différents bailleurs sociaux, et que c'est dans ce cadre que cette offre de service est faite. L'objectif est de redonner du pouvoir d'achat aux locataires en faisant baisser les coûts. Mesdames DOUVRY et LEGUEDE pensent que c'est une belle initiative. Toutefois, Madame DOUVRY dit qu'il ne faut pas que ça pénalise le marché local. Madame SOULARD répond que le plus important est l'amélioration du pouvoir d'achat des locataires. Monsieur LECOSSIER demande s'il y aura de la communication sur ce sujet. Madame ALLOY indique que oui. Dès que les dates des réunions d'information seront fixées, la communication sera lancée.

INFORMATION SUR L'ARRÊT DE L'ENVOI DES AVIS D'ECHEANCE EN SEPTEMBRE 2024

Lors du CCL du 20 juin 2023, les membres ont été informés que, dans le cadre de son projet d'entreprise « AGIR avec vous », Orne Habitat s'engage à préserver l'environnement au travers de son objectif « Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique ». Cette initiative commençait dès le mois de septembre 2023, avec l'arrêt de l'envoi des avis d'échéance aux locataires qui règlent leur loyer par prélèvement automatique, et continue avec l'objectif d'arrêt de l'envoi des avis d'échéance, à compter de septembre 2024, pour tous les locataires. En contrepartie, les services d'Orne Habitat envoient par SMS ou mail le montant de leur loyer du mois aux locataires ayant donné leur consentement. Pour rappel, un avis d'échéance n'est pas une pièce obligatoire, seule une quittance peut être communiquée à la demande du

locataire. Celle-ci porte le détail des sommes versées par lui. De plus, les avis d'échéance sont déjà disponibles dans l'Espace Locataire du site internet d'Orne Habitat. Pour information, les services de l'office ont mis en place un suivi des affaires afin d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées et les évolutions de paiement des loyers. Ainsi, nous avons pu constater : l'évolution des demandes de consentements pour l'envoi d'information sous forme de mail et/ou SMS. Nous sommes passés de 31 % de consentements par envoi de SMS en mai 2023 à 45 % en mai 2024, et de 49 à 63 % pour les mails ; une stabilité du nombre de prélèvements automatiques ; une stabilité des demandes d'informations sur les avis d'échéance (en moyenne 120 contacts par mois). Une campagne de communication est à nouveau lancée à compter du mois de mai 2024, afin d'informer les locataires de l'arrêt total de l'envoi des avis d'échéance sous format papier, avec une annexe jointe aux loyers de mai, juin, juillet et août 2024. De nouveaux ateliers numériques vont également être programmés pour aider les locataires à créer et utiliser leur espace sécurisé. Il est à noter que cet arrêt ne concerne pas les associations d'intermédiation locative, ni les locataires bénéficiaires d'un tiers-payeur tel qu'un service de tutelle. En effet, ces organismes n'ont pas la possibilité d'accéder à un seul et même espace numérique en disposant de l'ensemble des locations les concernant. Madame ALLOY indique que les organismes tutélaires (ATMPO, UDAF...) continueront à recevoir l'avis d'échéance jusqu'à la possibilité d'un accès global à l'espace locataire. Madame LEGUEDE s'inquiète pour les personnes ne possédant pas d'ordinateur ou de smartphone ou n'ayant pas accès à internet. Madame ALLOY précise que l'avis d'échéance n'est pas obligatoire. Les locataires peuvent donner leur consentement pour recevoir des mails ou des SMS leur indiquant le montant de leur loyer, de plus, ils peuvent également contacter leur agence pour avoir cette information. L'arrêt de l'envoi de l'avis d'échéance n'a pas fait baisser le nombre de prélèvements. Monsieur LECOSSIER demande s'il est possible d'ajouter la date du prélèvement sur le SMS. L'étude sera faite et la réponse sera communiquée. Environ 120 affaires par mois sont créées pour des informations sur les avis d'échéance. Des ateliers numériques sont prévus en agence et au siège pour aider les locataires à créer leur espace locataire. Madame DOUVRY demande qui anime ces ateliers ? Madame ALLOY indique qu'il s'agit d'agents d'Orne Habitat.

INFORMATION SUR LA MODIFICATION DE L'AVIS DE REGULARISATION DES CHARGES

Conformément au décret n°2020-886 du 20 juillet 2020 relatif aux modalités d'accès aux informations de consommation et de facturation liées aux consommations de chaleur, de froid et d'eau chaude sanitaire dans les immeubles collectifs dotés de dispositifs d'individualisation des frais de chauffage, de froid ou d'eau chaude sanitaire et dans les immeubles raccordés à un réseau de chaleur ou de froid, Orne Habitat va procéder à la modification de la présentation des avis de régularisation des charges locatives à compter de 2024, sous réserve du paramétrage du prestataire informatique. Ainsi, en plus des informations déjà présentes, à savoir les index de consommation sur l'année considérée, seront intégrés des graphiques pour les consommations d'eau mettant en avant l'évolution de la consommation d'une année par rapport à l'autre et les consommations moyenne d'un logement de même surface habitable sur le même groupe. Madame ALLOY indique que la colonne de gauche représente la consommation de l'année précédente, celle du milieu la consommation de l'année de la régularisation et celle de droite la moyenne de consommation du groupe d'habitation pour un logement de même surface (schéma disponible sur notre site Internet).

Retrouvez tous les comptes rendus complets sur www.orne-habitat.com/notre-organisation.



Tout savoir sur la mutuelle santé proposée par votre Bailleur Social ?

**Des permanences auront lieu
dans les agences d'Orne Habitat
durant le 1^{er} trimestre 2025**

**Déjà intéressé(e) ?
rendez-vous sur le site just.fr
ou appelez le**

0 809 546 000

Service gratuit
+ prix appel

