

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, inaugurations,  
déconstruction, visite de  
chantier

## À VOS CÔTÉS

Au plus près de vous, les  
missions des chargés de  
proximité

À la rencontre  
de nos chargés  
de proximité



# ÉDITO DU PRÉSIDENT

Cher(e)s locataires,

L'été est là, et avec lui les promesses de moments partagés, de nature retrouvée et de chaleur humaine. Alors que le soleil s'installe sur notre belle région de l'Orne, j'ai le plaisir de vous retrouver dans ce nouveau numéro du journal des locataires.

Ce temps estival est l'occasion idéale de prendre un peu de recul, de souffler, mais aussi de valoriser ce que nous construisons ensemble, jour après jour : des lieux de vie agréables, solidaires et durables. Chez Orne Habitat, nous poursuivons avec détermination nos engagements pour améliorer votre cadre de vie, entre entretien, rénovation énergétique, nouveaux projets de proximité et écoute renforcée.

Dans ce numéro, vous découvrirez les initiatives menées ces derniers mois au plus près de chez vous, les chantiers en cours ou à venir, les portraits de ceux qui œuvrent pour votre confort au quotidien, sans oublier quelques conseils pratiques pour un été serein et responsable.

Nous savons que la période estivale est aussi synonyme de mobilité, de voisinage parfois plus animé, ou de logements temporairement inoccupés. C'est pourquoi nous comptons sur la vigilance et le respect de chacun pour préserver le bien-vivre ensemble qui nous tient à cœur.

Toute l'équipe d'Orne Habitat vous souhaite un très bel été, riche en découvertes, en rencontres et en convivialité. Restons connectés, attentifs les uns aux autres, et toujours animés par l'envie de faire mieux, ensemble.

Bel été à toutes et à tous !

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

## Orne Habitat et vous, numéro 74 - Été 2025

Journal édité à 10 000 exemplaires, imprimé sur du papier recyclé  
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, inaugurations, déconstruction, visite de chantier

#### 6 À vos côtés

Découvrez le témoignage de deux chargés de proximité

#### 8 Zoom sur orne-habitat.com

Les demandes d'intervention à partir de votre espace locataire

#### 9 Retour sur

Les animations au plus près de chez vous

#### 10 Les gestes simples pour

Préserver les parties communes  
Respecter ses voisins

#### 12 Avis de chantiers

Travaux de maintenance et d'entretien

#### 14 La parole de vos représentants



## ↳ HABITAT SENIOR SERVICES®

### LE CHIFFRE

**506**

logements d'Orne Habitat sont labellisés HSS® depuis le 31 décembre 2024 : bravo aux équipes ! Notre objectif, pour vous, est d'atteindre les **580 en 2025** et les **800 en 2028**.



### LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

#### 1 Enquête sur le respect des délais de déclenchement d'intervention

Pour vos demandes d'intervention technique reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause ;
- sous 3 jours, en cas d'anomalies graves ;
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Nous vous informons des évolutions apportées au traitement de votre demande d'intervention technique.

**95 %**

de respect des engagements

#### 2 Enquête à 4 mois

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 !

**85 %**

des locataires sondés sont satisfaits des prestations proposées par l'Office.

## ↳ QUALIBAIL

### BILAN QUALITÉ (données 2024)

### LE CHIFFRE

**19 010**

demandes d'intervention techniques



**98 %**

#### Taux de contact dans les délais pour une demande d'adaptation

Lorsque votre situation personnelle (composition de votre famille, ressources, santé, etc) ou votre situation professionnelle évoluent, sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours ouvrés pour étudier les possibilités d'adaptation de votre logement.

**96 %**

#### Taux de conformité à la grille de contrôle de propreté du logement à l'entrée

Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.

**88 %**

#### Taux de satisfaction des nouveaux entrants

# ACTUALITÉS DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2025

## ALÉNÇON - INAUGURATION - RUE DE LA HALLE AUX TOILES



Dans le cadre de l'acquisition-amélioration de l'immeuble « La Poste » situé rue La halle aux toiles à Alençon, 15 appartements, tout confort et avec du cachet, ont été mis en location début février sous la marque de l'Office « HECL'OR® ». Situés en centre-ville, les logements sont idéals pour les jeunes actifs et retraités. Cette grande opération de réhabilitation s'inscrit dans le cadre de la convention Action Cœur de Ville.

**Montant de l'opération : 2 568 000 €**

## HAUTERIVE - « LES PETITS CHAMPS » - POSE DE LA 1<sup>ÈRE</sup> PIERRE

Orne Habitat n'était jusqu'à présent pas encore implanté sur cette commune. Le Conseil d'Administration a souhaité se développer sur la deuxième couronne d'Alençon, en campagne et proche d'une zone urbaine. « Les Petits Champs » vont se transformer en aire résidentielle. Les futurs logements sont des T3 et T4 et seront conformes à la nouvelle Réglementation Environnementale 2020. La 1<sup>ère</sup> pierre a été posée le 11 mars par le Président Christophe de Balorre.

**Montant de l'opération : 906 000 €**



## FLERS - DÉCONSTRUCTION AU « PONT FÉRON »



Orne Habitat, Logissia, la Ville de Flers et Flers Agglo ont engagé, depuis plusieurs années et en accord avec les services de l'Etat, un programme de renouvellement urbain important sur ce quartier « Pont Féron ». La déconstruction des trois immeubles « Papillons, Libellules, Abeilles », qui a débuté le 25 mars, est une étape de celui-ci. Ensuite viendra la reconstitution de l'offre de logements avec la construction de 41 logements sur ce foncier libéré.

**Montant de l'opération : 739 000 €**

## L'AIGLE - « LE BOIS ROBERT » - POSE DE LA 1<sup>ÈRE</sup> PIERRE

Le 4 avril, la 1<sup>ère</sup> pierre de la nouvelle aire résidentielle aiglonnaise a été posée. Cette future réalisation menée avec Nexity verra bâtir 36 maisons individuelles dont 28 en location et 8 en Vente en l'État Futur d'achèvement. En plus d'un confort thermique, chaque logement disposera d'une place de parking privative extérieure, d'un garage, d'un jardin engazonné, d'une terrasse et d'un panneau photovoltaïque.

**Montant de l'opération : 6 724 000 €**



## DOMFRONT-EN-POIRAIE - RUE DU COLOMBIER - POSE DE LA 1<sup>ÈRE</sup> PIERRE ↩

Le 23 avril, la pose de la 1<sup>ère</sup> pierre de 12 nouveaux logements a eu lieu dans le centre-ville de la cité médiévale. La configuration des maisons individuelles est la suivante : 8 T3 d'une superficie moyenne de 65 m<sup>2</sup> et 4 T4 de 80 m<sup>2</sup>. Elles seront fonctionnelles (de plain-pied et accessibles aux personnes à mobilité réduite), modernes et économes en énergie (pompe à chaleur). La livraison du chantier est prévue pour l'été 2026.

**Montant de l'opération : 2 241 000 €**



## ALENÇON - VISITE DE CHANTIER DE LA FUTURE CASERNE DE GENDARMERIE ↩



Une visite du chantier de la nouvelle caserne du groupement de gendarmerie départementale de l'Orne a eu lieu, le vendredi 20 juin, en présence des élus et des autorités. Ce chantier est le plus important de l'Orne pour le secteur du BTP, il représente un investissement de plus de 29 millions d'€ pour Orne Habitat. Le projet se découpe en trois grandes zones distinctes : la caserne, le centre de soutien automobile et les logements au nombre de 69.

**Montant de l'opération : 29 180 000 €**

## SAINT-GERMAIN-DE-LA-COUDRE - INAUGURATION - ROUTE DE BELLOU ↩

Une nouvelle aire résidentielle a vu le jour le 30 juin à Saint-Germain-de-la-Coudre. Sur une emprise foncière non exploitée, 5 maisons individuelles ont été construites afin de répondre à une demande de logements de plus en plus forte dans cette commune percheronne. Situées à proximité immédiate de l'école, des commerces et des services, elles font le bonheur des familles qui se sont vu remettre leurs clés quelques jours après l'inauguration.

**Montant de l'opération : 1 040 000 €**



## RANDONNAI - INAUGURATION - ROUTE DE SAINT-ANNE ↩



4 maisons individuelles et une boulangerie flambant neuves à Randonnai ! C'est la dernière inauguration de l'Office que les équipes ont été fières de porter avec la municipalité de Tourouvre-au-Perche. Après 12 mois de travaux, la friche industrielle accueille depuis début juillet des familles dans les logements d'une superficie de 66 m<sup>2</sup>. En plus du confort thermique, les logements sont lumineux et aménagés de façon à rendre les espaces de vie ouverts et à optimiser les rangements.

**Montant de l'opération : 723 000 €**

# Chargé **L'interview** de proximité



**Philippe Mortier** agence d'Alençon

J'ai rejoint Orne Habitat en tant que chargé de proximité en février dernier.

**Qu'est-ce qui vous a motivé à exercer ce métier ?**

La diversité des missions et le contact avec les locataires.

**En quoi consiste exactement votre mission au quotidien ?**

Les missions sont très diversifiées, elles comprennent notamment : la surveillance et le contrôle du patrimoine, l'accompagnement des locataires au quotidien, le contrôle des prestations des entreprises de nettoyage sur les parties communes, la gestion des conflits entre locataires et des incivilités, l'organisation de rencontres entre locataires, la mise en place d'actions de sensibilisation sur la gestion des déchets, sur les économies d'énergie, sur la maltraitance animale, etc.

70% de mon temps se passe sur le terrain et au contact des locataires, car leur principale demande est d'être écoutés et entendus.



**Xavier Delph** agence de L'Aigle

J'ai rejoint la région après avoir passé 20 ans en Seine-Maritime à Rouen.

Cela fait 5 mois que je suis chargé de proximité pour Orne Habitat. Avant de rejoindre l'Office j'étais gardien d'immeuble chez un autre bailleur social.

Ayant l'expérience du terrain, je voulais un nouveau challenge dans une région que je ne connais absolument pas.

**Comment se déroule une journée type pour vous ?**

La première tâche est la gestion des urgences, ensuite j'effectue des contrôles des parties communes sur site.

Il faut également prendre contact avec les locataires selon les divers signalements ou remontées, cela peut se faire par appel téléphonique ou mail mais je suis plus à l'aise sur le terrain et je préfère rencontrer directement les locataires.

**Quelle est, selon vous, la qualité principale pour faire ce métier ?**

Le plus important pour moi est l'empathie, il faut savoir se mettre à la place de l'autre et comprendre ses difficultés, avoir une bonne communication et ne pas avoir peur d'aller vers les autres pour échanger sur divers sujets. Et bien sûr savoir être rassurant.

**Quelles sont les principales attentes ou demandes des locataires aujourd'hui ?**

Les locataires veulent quelqu'un à leur écoute. Quelqu'un avec qui ils peuvent discuter, signaler leurs problèmes et avoir un retour.



## Avez-vous des exemples concrets d'améliorations apportées suite à des remontées de locataires ?

**Xavier Delph**

J'ai eu des signalements pour des caves communes qui étaient squattées et des dépôts sauvages d'encombrants. Pour résoudre les problèmes, les encombrants ont été enlevés, l'affichage de prospectus de sensibilisation dans les parties communes et une présence régulière sur les différents sites permettent d'éviter de mauvaises habitudes et rassurent les locataires.

## Travaillez-vous avec d'autres acteurs du quartier (associations, services municipaux, etc.) ?

**Philippe Mortier**

Oui, les centres sociaux de la Ville d'Alençon, les associations d'insertion, la Communauté Urbaine d'Alençon, l'association le GEM de l'Orne, la Ville de Sées.

**Xavier Delph**

Je travaille avec la médiatrice de la Ville de L'Aigle, le pôle animation du quartier prioritaire de La Madeleine et le Conseil citoyen.

## Participez-vous à l'organisation d'événements ou d'actions de sensibilisation pour les habitants ?



**Philippe Mortier**

Nous avons des actions sur la sensibilisation au compostage collectif avec le

service déchets de la Ville d'Alençon. Ainsi qu'une rencontre avec l'association le GEM de l'Orne pour un après-midi café - jeux avec les locataires au Champ Perrier.

**Xavier Delph**

Je suis présent à chaque événement : animation de quartier, café des habitants, sensibilisation sur le tri sélectif et déchets, etc.

## Qu'est-ce qui vous rend le plus fier dans votre travail ?

**Philippe Mortier**

Le travail en équipe et la sensation d'être utile au locataire pour améliorer son quotidien autant que possible. Je suis toujours à l'écoute des locataires, et dans la bienveillance.

**Xavier Delph**

Ma fierté c'est de pouvoir aider les locataires au quotidien, trouver des solutions à leurs problèmes.

## Quels sont vos souhaits ou projets pour améliorer encore le service aux locataires ?



**Philippe Mortier**

Organiser plus de rencontres et d'échanges avec les locataires.

**Xavier Delph**

J'ai pour projet de faire vivre le quartier de la Madeleine avec des animations culturelle et

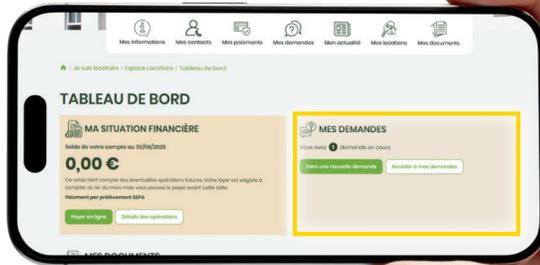
sportive. Je compte organiser un tournoi de basket en partenariat avec le club de basket aiglon.

Créer un groupe d'entre-aide des locataires (petits travaux, déménagement, emménagement, tour à la déchèterie pour ceux qui ne sont pas véhiculés, etc.).

**Philippe Mortier** : Je me permettrai une citation de Satya Nani. "Soyez patient et avancez par petites étapes. Un petit progrès chaque jour s'additionne pour donner de grands résultats. Ne vous attendez pas à pouvoir assimiler tout ce que vous devez étudier rapidement et sans difficulté. Accordez-vous le temps de faire de petits pas et divisez les grands sujets en morceaux plus petits. Vous apprendrez quelque chose de nouveau chaque jour, ce qui signifie que vous progressez chaque jour."

**Xavier Delph** : Quand je suis sur le quartier n'hésitez pas à m'interpeller et nous trouverons une solution ensemble, peu importe le problème. //

 MON ESPACE LOCATAIRE



## MES DEMANDES

01.

Rendez-vous sur votre espace locataire

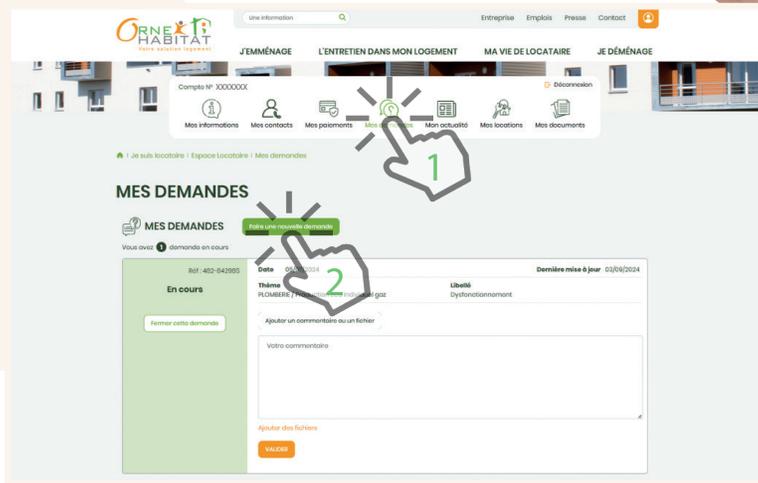
Dans l'onglet "**Mes demandes**", vous retrouvez le traitement de vos

dernières demandes. Vous avez la possibilité d'ajouter un commentaire ou de les clôturer.

02.

Faire une nouvelle demande

Cliquez sur le bouton "**Faire une nouvelle demande**".



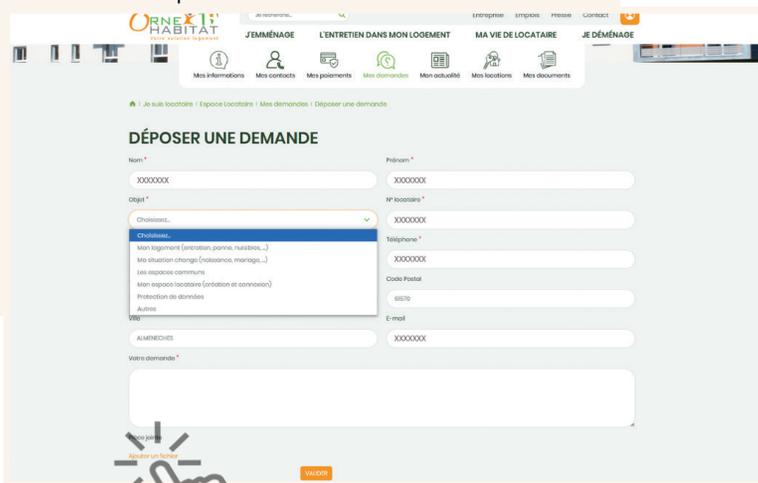
03.

Remplissez le formulaire en choisissant l'objet de votre demande et en expliquant précisément votre problème.

Vous pouvez également **ajouter une pièce jointe**.

04.

Nous nous efforçons de traiter le plus rapidement possible votre demande.



Pour plus d'informations retrouvez tous les tutoriels sur : [www.orne-habitat.com/fr/utiliser-mon-espace-locataire.html](http://www.orne-habitat.com/fr/utiliser-mon-espace-locataire.html)

TUTO NUMÉRO 3 :

Mes demandes

TUTO NUMÉRO 3

# RETOUR SUR

## ↳ LA FÊTE DU CONSEIL CITOYEN À L'AIGLE

Depuis plusieurs années, le Conseil Citoyen du quartier de La Madeleine fête l'été ! Animations avec d'autres associations aiglonnes, discussions entre habitants, rencontre avec les élus, échanges avec l'équipe Orne Habitat de L'Aigle ont rythmé cette joyeuse après-midi.



## ↳ NETTOYONS LE QUARTIER À MORTAGNE-AU-PERCHE

Le Centre de Plein Air, l'IME, la bibliothèque de rue, la Municipalité, le SMIRTOM, Orne Habitat et Logissia ont joué collectif pour une action et des sensibilisations autour de l'environnement. De nombreux enfants et quelques adultes ont récoltés 181 kg de déchets. Bravo à eux ! Quiz, ateliers dessin et lecture, présentation du compostage étaient également proposés.



## ↳ UN CAFÉ-CAUSETTE À ALENÇON

Toujours en partenariat avec des associations, un de nos collaborateurs de l'agence d'Alençon a initié un « café-causette » avec l'association GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle). Le principe est simple et les résultats sont plus que bénéfiques. Autour d'un café, d'un jeu de société, chaque participant apporte sa contribution autour de discussions qui concernent le quotidien de nos locataires. Un bon moyen pour nouer de nouvelles relations entre voisins du même quartier !



## ↳ IL Y A EU DU SPORT À ARGENTAN....



Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, l'agence d'Argentan a investi le city stade du quartier des Provinces pour une après-midi sportive. Petits et grands enfants ont pu se divertir avec l'encadrement des collaborateurs de l'Office. Les efforts de chacun ont été récompensés grâce à la Municipalité et aux entreprises partenaires. A l'année prochaine pour la 3<sup>ème</sup> édition !

## ...ET DE LA MUSIQUE À FLERS

Une nouvelle initiative de l'agence Orne Habitat de Flers a donné le « la » à la veille de la fête de la musique. Avec l'association Le Rave et l'appui de la Municipalité, trois concerts se sont produits au pied de la maison d'activités Emile Halbout. Les habitants ont pu profiter de cette soirée estivale pour se retrouver, danser ou tout simplement se changer les idées !



# LES GESTES SIMPLES POUR

## ↳ GARDER LES PARTIES COMMUNES PROPRES

Le cadre de vie agréable que nous partageons dépend de l'attention que chacun y porte. Chaque geste compte pour garder nos résidences propres, sûres et accueillantes.

### 1 LA BASE

Les parties communes : halls, escaliers, couloirs, locaux techniques, espaces verts, sont les premiers lieux que nous traversons chaque jour. **Leur bon état reflète le respect que nous portons à notre cadre de vie et à nos voisins.** Ces espaces méritent l'attention de tous. C'est aussi l'image donnée à ceux, famille ou amis, qui vous visitent.



### 2 POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

- ✓ Un environnement propre et ordonné améliore la sécurité (réduction des risques de chute ou d'incendie) et l'intrusion de nuisibles ;
- ✓ Des lieux accueillants renforcent la convivialité et le respect entre voisins ;
- ✓ L'entretien régulier évite les dégradations coûteuses pour Orne Habitat et de vos charges.

### 3 LES BONS GESTES AU QUOTIDIEN

- ✓ Ne laissez pas traîner d'encombrants dans les halls ou les escaliers ;
- ✓ Fermez toujours les portes d'entrée sécurisées après votre passage ;
- ✓ Respectez les règles de tri et de sortie des déchets ;
- ✓ Ne laissez pas vos vélos, poussettes ou meubles dans les couloirs : ils peuvent gêner l'accès ou bloquer les issues de secours ;
- ✓ Un petit papier par terre ? Je le ramasse !
- ✓ Ramassez les déjections canines de vos meilleurs amis.



### 4 LES INFORMATIONS PRATIQUES

Signaler un problème dans les parties communes ?

- ✓ Contactez votre agence Orne Habitat au 02 33 31 45 45
- ✓ Ou utilisez votre espace locataire en ligne - rubrique "Mes demandes" sur [www.orne-habitat.com](http://www.orne-habitat.com)

- ✓ Collecte des déchets encombrants : Renseignez-vous auprès de votre mairie ou consultez le site de votre communauté de communes.



## ↳ RESPECTER SES VOISINS

En tant que locataire d'Orne Habitat, vous partagez bien plus qu'un toit : vous partagez un cadre de vie. Et pour que chacun s'y sente bien, il est essentiel d'adopter des comportements respectueux envers ses voisins.

Vivre en collectivité signifie composer avec les autres, dans un esprit de tolérance, de dialogue et de respect mutuel. Ces valeurs sont la base du bon voisinage, et leur mise en pratique quotidienne fait toute la différence.

### 1 LE BRUIT : UN FACTEUR DE GÊNE À NE PAS SOUS-ESTIMER

Les nuisances sonores sont la première source de tensions entre voisins. Sans le vouloir, certains bruits peuvent perturber le repos ou la tranquillité des autres : musique trop forte, talons sur le carrelage, bricolage tardif, jeux d'enfants bruyants, télévision à volume élevé, etc.

#### NOS CONSEILS :

- ✓ Respectez les horaires de tranquillité (généralement entre 22h et 7h) ;
- ✓ Prévenez vos voisins si vous organisez une fête occasionnelle ou effectuez des travaux ;
- ✓ Isolez vos appareils bruyants et utilisez des patins sous les meubles.



### 2 LE BON VOISINAGE, ÇA COMMENCE PAR DE PETITS GESTES



Un simple bonjour, un sourire, une porte tenue, une aide proposée, etc. Ces attentions créent du lien et installent une ambiance chaleureuse et respectueuse. En cas de désaccord, le dialogue reste la meilleure solution. S'expliquer calmement permet souvent d'éviter l'escalade.

### 3 ENSEMBLE, CULTIVONS LE VIVRE-ENSEMBLE

Chez Orne Habitat, nous croyons que le respect de chacun est le fondement d'un cadre de vie harmonieux. En adoptant des gestes simples au quotidien, nous contribuons tous à faire de notre résidence un lieu de vie agréable, sûr et serein. **Vous pouvez aussi échanger avec votre chargé de proximité qui est disponible et à votre écoute.**



**Que vous viviez dans un logement individuel ou collectif, retrouvez notre charte du bien vivre ensemble sur notre site Internet : [orne-habitat.com](http://orne-habitat.com) - Je suis locataire - La vie dans mon logement.**





# LA PAROLE DE VOS REPRÉSENTANTS

## ↳ LES ASSOCIATIONS ET LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

### 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 souhaite de passer de bonnes vacances et de bien vous reposer pendant cette période d'été. Et n'hésitez pas à m'appeler si vous rencontrez des soucis dans votre logement au 06 03 10 30 87. Je suis à votre écoute pour tous renseignements.

Cordialement.



**Viviane ROULETTE**  
Administratrice – Locataire AFOC  
06 03 10 30 87



Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés

Chers locataires,

Voici l'été ; je viens vous souhaiter de très bonnes vacances à toutes et tous. Prenez soin de vous avec les chaleurs. Je me tiens toujours à votre disposition au 06 87 53 43 49. Laissez-moi un message et je vous rappellerai.



**Michelle LEGUEDE**  
Administratrice – Locataire CGT  
06 87 53 43 49



Consommation Logement et Cadre de Vie

Chers Locataires,

La CLCV ferme ses portes du 07 juillet au 31 août 2025. Cependant, pour toute urgence nous restons joignable par téléphone.

Nous vous souhaitons de bonnes vacances ainsi qu'un bel été à tous.



**Amélie MONTREUIL**  
**Jean-Yves LECOSSIER**  
Administrateurs - Locataires CLCV  
06 46 65 71 66 - 06 51 97 51 96

## Extrait du compte rendu du Conseil de Concertation Locative (CCL) du 27 février 2025

### PRÉSENTATION PAR LES ASSOCIATIONS DU BILAN DE LEURS ACTIONS 2024

Madame DESERT présente le rapport moral et financier de la CLCV pour 2024. Madame LEGUEDE présente le rapport financier et donne des explications sur l'utilisation des fonds, pour INDECOSA en 2024. Madame ROULETTE est en attente des informations. Madame SOULARD indique que les associations de représentants des locataires peuvent être un relais pour les actions conduites par Orne Habitat en direction des locataires.

### DATE DES PROCHAINS CONSEILS DE CONCERTATION LOCATIVE

Le plan de concertation locative prévoit dans son paragraphe II.3.a « Fonctionnement du conseil de concertation locative » que « Les membres du Conseil conviennent de se réunir au minimum une fois l'an. Toutefois, en cas de besoin, les parties pourront décider la convocation du Conseil selon les règles fixées ci-après ». Ainsi, pour l'année 2025, il est proposé aux membres de déterminer un planning prévisionnel, avec des rencontres en amont de Bureaux ou Conseils d'Administration. Les dates retenues sont :

- Mardi 27 mai 2025 à 14h45 ;
- Mardi 16 septembre 2025 à 14h30 ;
- Jeudi 4 décembre 2025 à 14h30.

Il est toutefois à noter que ces propositions peuvent être amenées à évoluer en fonction des besoins et des sujets de l'actualité

### BILAN DES ACTIONS DE FIDÉLISATION 2024 ET PROJECTION 2025

Rappel des critères : être locataire d'Orne Habitat depuis au moins 50 ans, même dans le cadre d'un changement de logement. Pour l'année 2024, 13 locataires ont pu bénéficier du geste commercial de 500 € (12 étaient identifiés par l'Office et un locataire s'est manifesté). Ces remises ont été effectuées en deux temps, en juillet et septembre 2024. Pour l'année 2025, 8 locataires entrent dans le dispositif des 50 ans d'ancienneté dans le même logement. Une locataire s'est déjà manifestée auprès de l'agence d'Alençon, en raison de son ancienneté au sein du parc d'Orne Habitat. Le nombre de locataires mentionnés ci-dessus peut être amené à évoluer. Les agences rencontrent ces locataires au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2025. Pour les 10 ans du dispositif, Orne Habitat organisera une action de communication en 2025. Au total, ce sont 153 locataires qui ont bénéficié de cette action.

### BILAN FINANCIER DE L'ARRÊT DE L'ENVOI DES AVIS D'ÉCHÉANCE PAPIER

Les membres du Conseil de Concertation Locative ont été informés du processus de l'arrêt des envois d'avis d'échéance lors du Conseil de Concertation Locative du 20 juin 2023. Comme annoncé, les avis d'échéance ne sont plus envoyés en format papier depuis le mois de septembre 2023 aux locataires qui règlent leur loyer par prélèvement automatique pour 7 100

locataires, mais également pour tous depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2024, mis à part pour les associations et les locataires avec tiers payeurs au nombre mensuel approchant les 800 avis d'échéance, qui seront également dématérialisés à terme. En compensation de ce traitement numérique, les services de l'Office envoient des mails et des SMS, ainsi que des courriers personnalisés, comme récemment, 6 700 courriers envoyés pour l'actualisation des charges locatives, représentant un coût de 4 700 €. Les mails et les SMS servent à informer de la mise à disposition de l'avis d'échéance sur l'extranet locataire. L'envoi des avis d'échéance représentait un coût annuel de 85 200 €. Ce coût est passé à 1 000 € avec l'envoi des mails/SMS. L'économie potentielle réalisée par cette dématérialisation est réinvestie dans le budget entretien du patrimoine d'Orne Habitat. Pour rappel, l'avis d'échéance est un document non obligatoire qui reprend les sommes dues par le locataire, seule une quittance peut être envoyée à la demande du locataire. Les locataires peuvent créer leur espace locataire sur le site Internet d'Orne Habitat, afin de trouver les informations essentielles, comme leur quittance de loyer, les avis d'échéance, le contrat de location ; mais aussi, payer leur loyer, consulter la situation de leur compte, effectuer des demandes et suivre directement la prise en charge. Il est précisé que si le locataire ne dispose pas de moyens informatiques il peut être exceptionnellement procédé à la communication d'un relevé de compte locataire et exceptionnellement de l'avis d'échéance par son agence. Les locataires peuvent également contacter notre centre de relation clients pour connaître le montant du loyer et charges.

### BILAN AFFAIRES RÉGULARISATION DES CHARGES 2023

Présentation des affaires enregistrées de septembre à octobre 2024. 569 affaires créées : 94 % par téléphone ou accueil, 6 % par courrier, essentiellement pour des demandes de renseignements et d'échéanciers. Seulement 22 affaires courriers pour des contestations. Une explication a été apportée à chacune.

### INFORMATION SUR L'ACTUALISATION DES CHARGES D'EAU, DE CHAUFFAGE ET DE MÉNAGE

Les membres du Conseil de Concertation Locative sont informés que chaque année, les services d'Orne Habitat mettent à jour les provisions pour charges d'eau et de chauffage en début d'année afin d'être au plus près des dépenses estimées et ainsi ne pas pénaliser ses locataires lors de la régularisation des charges. Ces actualisations font suite au renouvellement des marchés et des contrats, et à des changements de tarifications engendrant des provisions, en augmentation ou en diminution, pour l'eau chaude sanitaire, l'eau froide et le chauffage de l'année 2025, régularisées en 2026, mais aussi, cette année, pour le ménage. En conséquence, l'actualisation de ces provisions des charges sera effective à partir du quittancement de février 2025.

Retrouvez tous les comptes rendus complets sur [www.orne-habitat.com/notre-organisation](http://www.orne-habitat.com/notre-organisation).

**DEVENEZ PROPRIÉTAIRE À ALENÇON !**

**7 MAISONS T4  
1 APPARTEMENT DUPLEX T4**

À PARTIR DE

**202 000 €<sub>TTC</sub>**



- **Savoir-faire et simplicité**  
Maître d'ouvrage expérimenté  
Logement clé en main

- **Qualité et modernité**  
Économe en énergie  
Panneaux photovoltaïques

- **Économique**  
Taux de TVA réduit à 5,5 %  
Frais de notaire réduits  
Exonération de la taxe foncière  
durant 15 ans

- **Sécurité**  
Garantie de rachat et de  
relogement

**A proximité du centre-ville, de la gare  
des commerces et des services,  
offrez à votre famille un logement T4  
tout confort et doté d'un garage \* :**

- **une maison avec jardin**
- OU**
- **un appartement avec terrasse**

*\* Accession soumise à des conditions de revenus et de résidence principale*

**LIVRAISON**  
**4<sup>ème</sup> TRIMESTRE 2025**

**Renseignements**  
**02 33 31 45 45**  
**orne-habitat.com**