

Les pratiques d'Orvitis en matière de prise en main des logements

Journée régionale sur l'accompagnement des
habitants au bon usage de leur logement



1- Quelques chiffres-clés sur Orvitis



Les données 2015:

- **Un parc de 12 875 logements sur 128 communes**
- **Taux d'occupation de 96,1%**
- **Taux de recouvrement de 96,4%**
- **193 logements familiaux mis en service**
- **1616 baux signés (taux de rotation 13,4%)**
- **1314 logements améliorés (7M€ de travaux)**



2- Les enjeux pour Orvitis, bailleur social



- **Prévenir les troubles de l'habitat**
- **Encourager l'appropriation du logement**
- **Favoriser l'entretien du logement**
- **Susciter la satisfaction du client (produit / service)**



3- Une stratégie adaptée, du cas général au cas particulier



- **Veiller à l'adéquation entre le produit et le client (approche commerciale)**
- **Appliquer une charte qualité favorisant une prise de possession réussie**
- **Développer les connaissances et les compétences des clients sur les aspects relevant de leurs obligations locatives**
- **Accompagner fortement les programmes spécifiques**



**4- adéquation client / produit:
exemple de l'éco-quartier
Heudelet à DIJON**





- **Un ensemble immobilier réalisé au sein d'un éco-quartier, proche du tramway et du centre-ville**
- **Des spécificités en matière de circulation et de stationnement résidentiel.**
- **Des habitants nécessairement motivés et convaincus pour accepter les contraintes.**





- Une sélection des candidatures après entretien portant notamment sur les particularités du programme, l'adhésion au mode de vie,
- La mise en place d'un « règlement de résidence », annexé au bail, portant les dispositions à respecter dans l'intérêt des habitants du quartier.



5- Application d'une charte qualité pour chaque nouvel entrant



Orvitis
L'habitat en Côte-d'Or

FICHE LOGEMENT
CONTROLES ET REVISIONS CHARTRE QUALITE

ORVITIS
COURRIER ARRIVE LE
08 NOV. 2016

Agence du Dijonnais ☐
Agence Est Côte-d'Or ☐
Agence Sud Côte-d'Or ☐
Agence Haute Côte-d'Or ☒

Adresse complète du logement : 90 Baccarat VENASSET N° du logement : 371

Interventions	Entreprises	Nom du technicien	Date d'intervention	Signature	Contrôles Orvitis	
					Date	Nom de l'agent
Révision de la robinetterie	C.G.S.	Eya	04/10/16		06/10/16	Allegretti
Révision de la chaudière (si équipement)		Son Claude	18/10/16		04/11/16	Allegretti
Révision de l'installation électrique et contrôle du PC gaz	Régie Orvitis		Valable en jour 03/10/2016		06/10/16	Allegretti
Nettoyage du logement	Bromut	Bromutier	05/10/2016		06/10/16	Allegretti
Pose abattant WC	Régie Orvitis				06/10/16	Allegretti
	Autre ☐ (préciser)				06/10/16	Allegretti

C = conforme et NC = non conforme



➤ Une démarche emblématique de la qualité de service sur laquelle s'engage le bailleur:

- Révision des équipements
- Nettoyage du logement,
- Changement de la cuvette WC, sac de tri
- Visite d'installation après 4 à 6 semaines



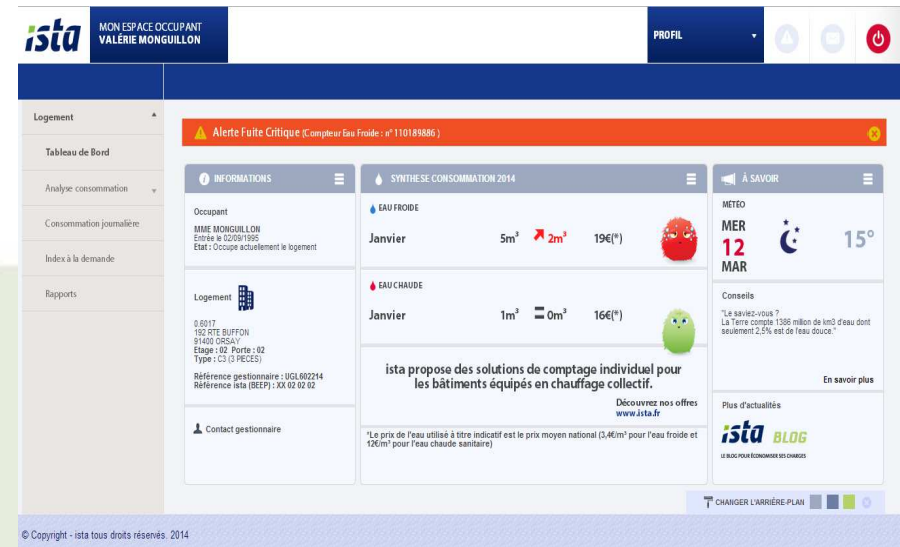
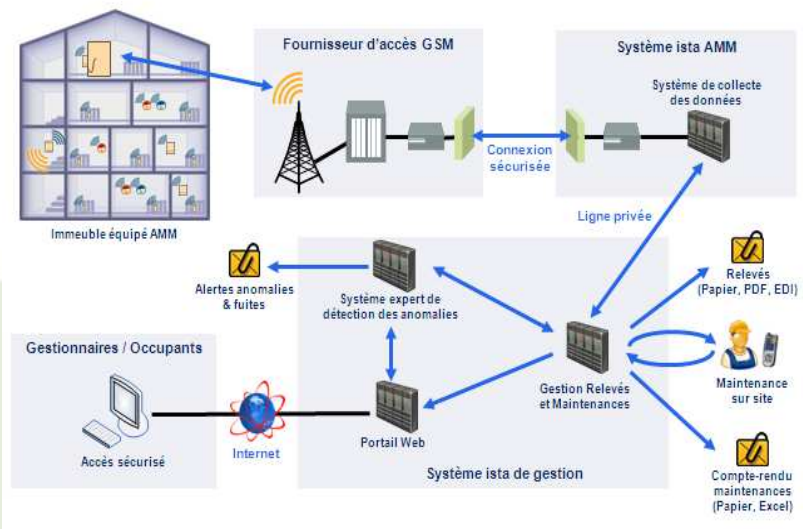
Montrer la considération portée au client,



Favoriser une exigence de bon entretien.

6- La télérelève des compteurs d'eau, pour mieux gérer ses consommations





➤ Mise en place en 2013 de compteurs d'eau avec télérelève (environ 15 000):

- Facturation mensuelle de la consommation,
- Service d'alerte-fuite

➡ Baisse de la consommation moyenne (8%),

➡ Suppression des fortes régularisations de charges liées à l'eau.

7- L'Atelier Locataires à CHENOVE





- **Ouverture en 2016 de l'Atelier à CHENOVE:**
- **Une formation mensuelle en PPP et plomberie / menuiserie, au profit des clients Orvitis**
 - **Dispensée par des salariés Orvitis**
 - ➡ **Apprendre à embellir le logement**
 - ➡ **Maîtriser les gestes d'entretien du logement**



8- La réunion d'accueil sur toutes les mises en service (programmes neufs)





- Avant chaque mise en service, une réunion d'accueil avec les futurs occupants (193 logements en 2015):
- Créer du lien entre les futurs résidents,
 - Faire connaissance avec les personnels de proximité,
 - Démystifier le neuf – prévenir l'insatisfaction,
 - Préciser le règlement des réclamations en GPA.



**9- Accompagner la prise en main
des logements réhabilités:
Exemple de l'îlot Alsace à DIJON –
Fontaine d'Ouche**





- **Un investissement de 5,6 M€ pour 308 logements**
- **Comme pour la totalité des éco-rénovations, la baisse de charges sera supérieure à l'augmentation de loyer, à condition de faire évoluer les comportements;**
 - **Une plaquette spécifique réalisée,**
 - **Une démarche de médiation pendant les travaux,**
 - **Un accompagnement et un suivi organisé**



**10- Accompagner la prise en main
des logements BBC: exemples à
POUILLY-EN-AUXOIS et
MARSANNAY-LA-CÔTE**





- **Mise en service en 2010 de 20 logements BBC:**
 - **Formation des personnels techniques et commerciaux aux spécificités techniques (isolation, VMC double flux, PAC, CES);**
 - **Réalisation d'une plaquette spécifique sur les bonnes pratiques au quotidien**





Dit "Bâtiment Basse Consommation", votre bâtiment est construit selon des normes qui favorisent une faible consommation en énergie primaire maximum de 50 KWh/m²/an. Il prend en compte les enjeux de réduction par 4 des émissions de gaz à effet de serre.

- L'orientation des bâtiments, notamment des pièces à vivre, tient compte des apports solaires.
- Le choix et l'utilisation des matériaux sont adaptés : à l'ouest et au sud, les façades en enduit peint assurent une meilleure durabilité à la pluie, l'isolation et l'étanchéité sont renforcées.
- La ventilation est optimisée par un équipement de type double flux.
- Le chauffage est assuré par pompes à chaleur air/eau : 1 par bâtiment.
- La production d'eau chaude sanitaire est en priorité par panneaux solaires installés en terrasse.
- Les garages et les arbres persistants forment, au nord, une barrière contre le vent. Au sud, les plantations à feuilles caduques assurent l'ombrage l'été et laissent passer le soleil en hiver.
- La végétation et les aménagements paysagers intègrent l'ensemble immobilier dans l'environnement.



Orvitis vous accompagne quotidiennement

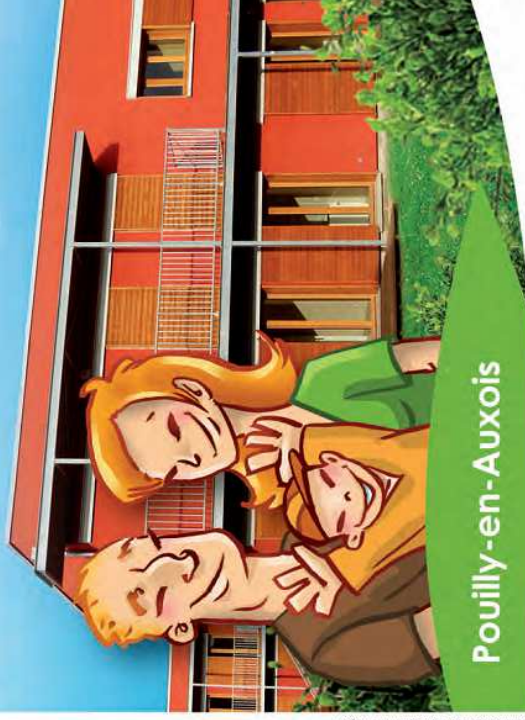
N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre Gérant de Proximité. En cas de problèmes techniques,

**Appelez le
0810 021 000**



Office Public
de l'Habitat
de la Côte-d'Or
17 bd Voltaire à DIJON
N° azur : 0810 021 000
www.orvitis.fr

Guide des bonnes pratiques d'utilisation de votre logement



Pouilly-en-Auxois



Crédit architecte - conception : AZA Dijon

Les bonnes pratiques et bons gestes au quotidien

> La ventilation

Le système de ventilation assure le renouvellement automatique de l'air, par soufflage d'air neuf dans les chambres et le séjour et par extraction de l'air humide dans la cuisine, la salle de bains ou les toilettes. La régulation du débit d'air est programmée en fonction de la surface et de l'occupation du logement.

L'éco-geste

- Nettoyer régulièrement les bouches d'entrée et d'extraction d'air.
- Laisser les entrées et sorties d'air libres
- Privilégier le séchage du linge en extérieur. A défaut, installer l'étendoir dans les pièces où l'air est aspiré.



> Le chauffage et le confort en hiver

Le système de chauffage et l'isolation du bâtiment permettent d'obtenir une température minimum de 19°C, conformément aux obligations du propriétaire.

La mise en route des pompes à chaleur (1 par bâtiment) est automatique grâce à une sonde. Dans votre logement, les radiateurs sont équipés d'un robinet thermostatique pour moduler la température en fonction du niveau de confort souhaité.



L'éco-geste pour garder la chaleur

- Ne chauffer pas inutilement. Le thermostat permet de diminuer pièce par pièce la température pour la nuit ou lors d'absences de courte ou longue durée : 1°C en plus, c'est 15 % de consommation énergétique en plus.
- Garder la chaleur : fermer les volets la nuit, les ouvrir le jour pour profiter des apports solaires et ne pas aérer trop longtemps le logement.

> Le confort en été

Des brises soleil installés au-dessus des fenêtres des appartements en étage et les balcons pour les appartements du rez-de-chaussée, assurent une protection du soleil.

L'éco-geste pour ne pas faire entrer la chaleur

- Pendant les périodes de fortes chaleurs : ouvrir les fenêtres seulement la nuit pour assurer une circulation d'air frais, fermer fenêtres et volets coulisants entre 10h et 20h.
- Limiter l'utilisation d'appareils qui produisent de la chaleur : four, sèche-linge...



> L'eau chaude sanitaire

Le coût de production d'eau chaude est diminué grâce aux capteurs solaires. La consommation est réduite avec les économiseurs d'eau installés sur les robinets.

L'éco-geste

- Ne jamais faire couler d'eau en permanence : pour rincer la vaisselle par exemple
- Privilégier les douches aux bains et régler la température d'eau au mitigeur



> L'électricité

La consommation électrique individuelle concerne surtout le fonctionnement des appareils ménagers et l'éclairage.



L'éco-geste

- Passer dès maintenant aux ampoules basse consommation
- Privilégier les appareils électroménagers de la classe énergétique A (ou A+/A++)
- Ne laisser pas en veille les appareils non utilisés (en particulier la télévision), au besoin les débrancher.



Un logement économe
offre de multiples avantages :

ensemble,
préservons-les !

- Respectez les consignes d'utilisation des équipements.
- Préservez l'étanchéité à l'air d'origine de votre logement, ne percez pas les murs extérieurs de plus de 5 cm de profondeur
- Facilitez l'accès aux entreprises qui assurent l'entretien ou la maintenance des équipements comme les pompes à chaleur, le système de ventilation...





- **Mise en service en 2015 de 70 logements BEPOS:**
 - Réunion avec les locataires, en présence de l'architecte, avant l'entrée dans les lieux, pour souligner le lien comportement - fonctionnement
 - Réalisation d'une plaquette spécifique sur les bonnes pratiques au quotidien





Un Bâtiment à Energie POSitive c'est quoi ?

Une conception qui réduit les consommations

- Orientation du bâtiment favorisant les apports solaires.
- Isolation par l'extérieur et étanchéité à l'air renforcée pour limiter les pertes de chaleur.
- Production de chauffage et d'eau chaude sanitaire assurée par des pompes à chaleur en géothermie, qui vont chercher la chaleur de l'eau de la nappe phréatique.



Votre éco-responsabilité, l'essentiel de son efficacité

Par ses bonnes pratiques et éco-gestes, chaque locataire devient l'acteur des conditions de réussite des performances du bâtiment.

Des équipements pour produire plus d'énergie qu'il n'en consomme

- Panneaux photovoltaïques installés en toiture : la production d'énergie électrique, doit au moins compenser les besoins énergétiques du fonctionnement du bâtiment : éclairage des communs, équipements ...)



Résidence 3 A à Rue Gustave Eiffel Marsannay-la-Côte



Guide des bonnes pratiques d'utilisation de votre logement



Bonnes pratiques et bons gestes au quotidien

> Ventilation

Le système de ventilation simple flux hygroréglable, assure le renouvellement automatique de l'air par entrée d'air dans le séjour et les chambres, et par extraction de l'air humide dans la cuisine, la salle de bains et les toilettes. La régulation du débit d'air est fonction de la surface et de l'occupation du logement.



L'ECO geste

- ▶ Laissez les bouches d'entrée et d'extraction d'air libres et nettoyez-les régulièrement
- ▶ Privilégiez le séchage du linge en extérieur. A défaut, installez l'étendoir dans les pièces où l'air est aspiré.
- ▶ Aérez régulièrement le logement

> Chauffage et confort en hiver

Le chauffage est produit par pompe à chaleur en géothermie^(*). L'isolation par l'extérieur du bâtiment est renforcée.

Ces équipements permettent une température de 19° C conformément aux obligations du propriétaire, selon la réglementation en vigueur. Dans le logement, les radiateurs sont équipés d'un robinet thermostatique pour moduler la température en fonction du niveau de confort souhaité.



L'ECO geste

- ▶ Ne chauffez pas inutilement. Les robinets thermostatiques permettent de diminuer la température pièce par pièce. 1° C en plus, c'est 15 % de consommation énergétique supplémentaire.
- ▶ Gardez la chaleur: fermez les volets la nuit, ouvrez-les le jour pour profiter des apports solaires. Aérez le logement durant 10 minutes maximum.

> Confort en été

La protection du soleil est assurée par les balcons et les brises-soleil installés au dernier étage.



L'ECO geste

- ▶ Pendant les périodes de fortes chaleurs : ouvrez les fenêtres seulement la nuit pour assurer une circulation d'air frais, fermez fenêtres et volets entre 10 h et 20 h.
- ▶ Limitez l'utilisation d'appareils qui produisent de la chaleur : four, sèche-linge, ...

> Eau chaude

La production d'eau chaude est assurée principalement par pompe à chaleur en géothermie^(*). Des économiseurs d'eau sont installés sur les robinets pour réduire la consommation.

→ Les compteurs d'eau équipés d'un système de télérelève permettent de connaître la consommation et de détecter les fuites éventuelles.



L'ECO geste

- ▶ Evitez de faire couler l'eau en permanence : pour rincer la vaisselle par exemple
- ▶ Préférez les douches aux bains et réglez la température d'eau avec le mitigeur

> Electricité

La consommation électrique individuelle concerne surtout le fonctionnement de vos appareils ménagers et l'éclairage de votre logement.

→ Les compteurs installés dans les logements vous permettent de suivre vos consommations en électricité.



L'ECO geste

- ▶ Privilégiez les appareils électroménagers de la classe énergétique A (ou A+/A++)
- ▶ Ne laissez pas en veille les appareils non utilisés (en particulier la télévision), au besoin débranchez-les.
- ▶ Consultez votre compteur ! Il vous aidera à mieux maîtriser votre consommation.

Respectez les consignes d'utilisation des équipements et facilitez l'accès aux entreprises qui en assurent l'entretien ou la maintenance.



Des équipements pour maîtriser votre consommation ensemble, préservons-les !

Orvitis vous accompagne quotidiennement. N'hésitez pas à contacter votre Gérant de Proximité, au 0 810 021 000



^(*) En hiver, une chaudière gaz à condensation prend le relais le cas échéant, pour la production de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Un grand merci pour votre attention...

