N°01
DÉCEMBRE 2021

RÈGLEMENT DES LOYERS

MISE EN PLACE D'UNE BORNE DE PAIEMENT AU SIÈGE Page 2

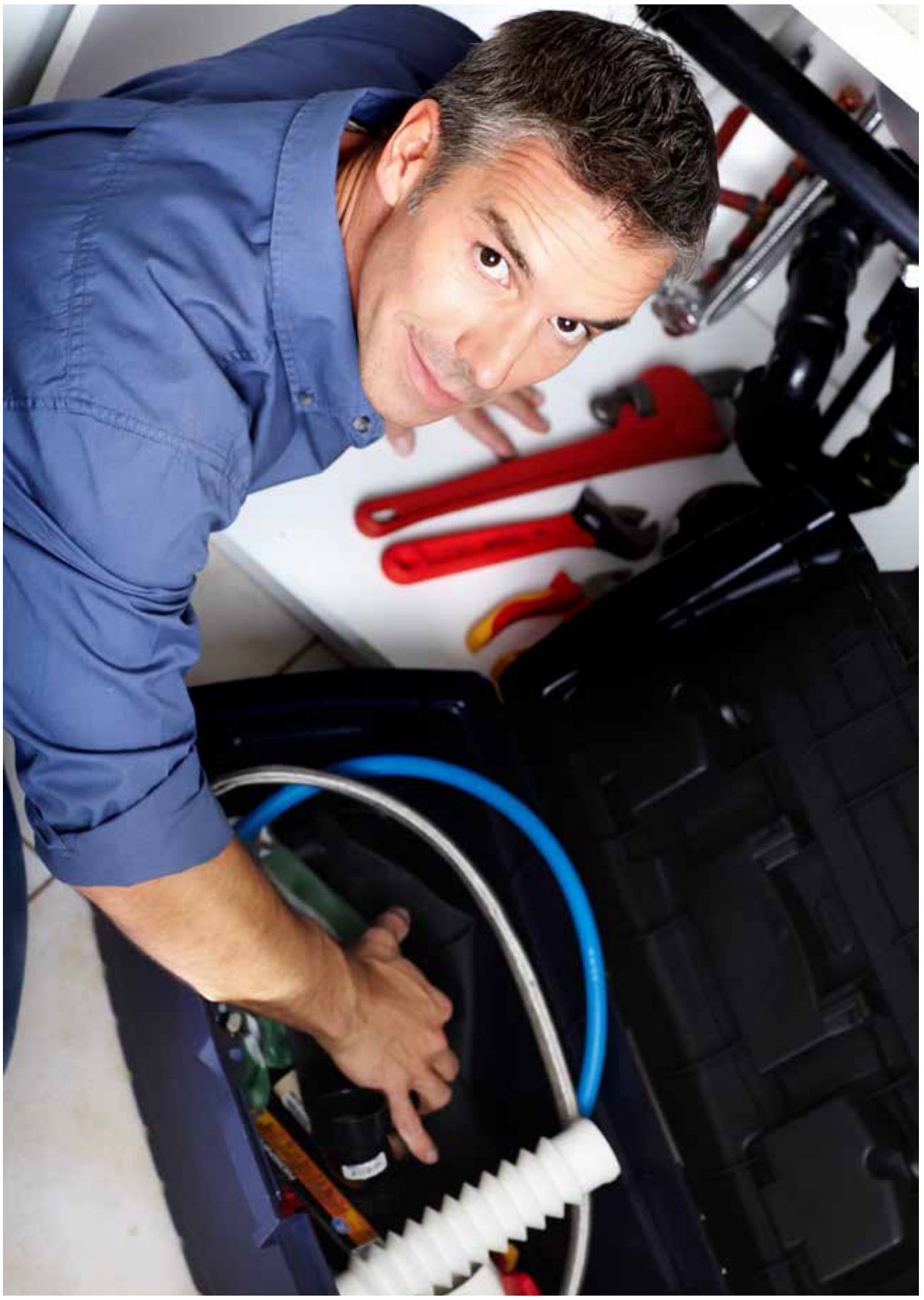
QUALITÉ DE SERVICE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION Page 4

EDITOH

www.terredopalehabitat.fr

Le trimestriel d'information des locataires de Terre d'Opale Habitat



ÉDITORIAL

Emmanuel AGIUS, Président de Terre d'Opale Habitat Page 2

ÉCLAIRAGE

Sécurité et bien vivre dans votre résidence Page 3

VOTRE LOGEMENT

Qui répare ? Qui entretient ?

Séjour & Chambre
Cuisine & Entrée
Salle de bain & Toilettes

Page 2

ZOOM SUR MARGOLLÉ

Réhabilitation intérieure et extérieure, on vous explique tout ! Page 3

RÉGULARISATION DES CHARGES

Vous vous interrogez sur la façon dont elles sont calculées ? Nous y répondons... Page 4

Borne de paiement

Rendez-vous au siège de Terre d'Opale Habitat - 16, Quai de la Gendarmerie - et laissez-vous guider par notre borne de paiement interactive en vous munissant de votre avis d'échéance ou de votre code locataire.

VOTRE LOGEMENT

Qui répare ? Qui entretient ?

Depuis maintenant trois ans, Terre d'Opale Habitat a mis en place au profit de ses locataires, une prestation relative à la multiservice réalisée par nos partenaires Engie et Logista. Cette prestation permet à nos résid bénéficier d'une offre globale de réparation et d'entretien de leur logement. Elle est entièrement gratuite. Rappelons que les prestations du contrat Multiservice comprennent aujourd'hui à la fois l'entretien de la plomberie, de la quincaillerie des menuiseries et des équipements électriques.

Secteur Beau-Marais :

LOGISTA HOMETECH – Tél. : 08 00 08 82 46

Autres secteurs :

ENGIE HOME SERVICES – Tél. : 09 69 32 97 70

www.terredopalehabitat.fr

Un guide disponible !

Ce guide explicatif est disponible en format papier au siège et dans nos différentes agences.

Il est aussi accessible et consultable sur notre site internet : www.terredopalehabitat.fr

Éditorial

Chère cliente, cher client,

Aujourd'hui, les nouveaux moyens de communication et surtout les réseaux sociaux ont relégué quelque peu le bon vieux papier en matière d'informations.

Il est cependant indéniable que pour apporter une information pertinente aux clients et valoriser le bailleur en faisant connaître son action tant sur un plan social que patrimonial, le journal des locataires reste un point fort voire essentiel.

La publication de "Édi'TOH", journal des locataires de Terre d'Opale Habitat, consiste à apporter un contenu plus opérationnel, tout en étant vigilant sur l'adéquation entre la promotion de la politique de l'organisme et la réalité des quartiers. C'est, en effet, un vecteur de l'identité de l'entreprise.

"Édi'TOH" a ainsi pour ambition de présenter les réalisations du bailleur, de guider les locataires dans leurs démarches, et de leur apporter une information de "proximité".

Il constitue, en quelque sorte, la vitrine de la vie qui anime les quartiers tout au long de l'année et je vous invite vivement à en découvrir son contenu.

Je vous souhaite, par conséquent, une agréable lecture de ce journal qui vous est dédié et vous souhaite d'excellentes fêtes de fin d'année.

Emmanuel Agius
Président de Terre d'Opale Habitat

SÉCURITÉ

Éclairage parties communes

Pour toute sécurité et bien-être au sein de votre résidence, nous changeons actuellement les luminaires des parties communes. Ces nouveaux luminaires LED sont équipés de détecteur de mouvement pour un allumage automatique, vraiment pratique quand on rentre avec ses courses. Ce chantier concerne 180 entrées de bâtiments, il a commencé début 2021, finira en 2023 et coûtera au final 600 000€.

GROUPES DELTA & VOLKOV

Remplacement portes d'entrées et garde-corps

Pour votre confort, les garde-corps et portes des halls du groupe Delta ont été rénovées ainsi que les portes de hall du groupe Volkof.

PATRIMOINE

Remplacement des menuiseries

Nous savons que vous êtes nombreux à attendre le remplacement de vos menuiseries. C'est un énorme poste d'investissement de plus de 14 000 000€ pour TOH. Cette opération de remplacement des menuiseries touchera 1400 logements et durera jusqu'en 2024. Les travaux ont commencé début 2021 avec les groupes Orléansville, Rabat et Salengro ancien. Nous en profitons pour changer les portes palières et vérifier la bonne ventilation des logements concernés.

RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE

Zoom sur Margollé

La résidence Margollé

Nous vous proposons de zoomer sur la réhabilitation énergétique du groupe Margollé ! C'est bien 45 logements qui sont concernés. Les travaux ont débuté fin 2020 et s'achèveront en Février 2022. Le tout pour un montant de 5 000 000€. C'est ainsi, que suite aux travaux, les façades, la toiture, les menuiseries extérieures, les installations électriques, la VMC (système de ventilation du bâtiment), les sanitaires, les installations de chauffage, seront refaits à neuf ! C'est bientôt fini… Courage aux locataires qui endurent les travaux, mais beaucoup nous disent déjà que le résultat est vraiment top ! La cerise sur le gâteau, c'est la rénovation totale des intérieurs et des parties communes ! C'est quand même mieux qu'avant.

NIVEAU DE VIE

Augmentation des loyers reportée

Excellente nouvelle !

Conformément à la recommandation ministérielle, il était prévu initialement une hausse des loyers à hauteur de 0,42% au 1er Janvier 2022. Néanmoins, conscient des difficultés que rencontrent nos locataires au quotidien dans la gestion de leurs dépenses, le Conseil d'Administration de Terre d'Opale Habitat a décidé de ne pas appliquer l'augmentation des loyers l'année prochaine.

Un peu d'humour…

Un peu d'humour peut parfois détendre l'atmosphère, voici le dicton d'un anonyme : "Lors d'une dispute conjugale, la seule personne qui écoute attentivement la version de chaque époux, c'est le locataire de l'appartement contigu." À méditer…

Agenda

JANVIER 2022

Réception des travaux de réhabilitation énergétique des 45 logements de la résidence Margollé à Calais Nord.

FÉVRIER 2022

Pose de première pierre de la résidence rue de Phalsbourg. Un projet immobilier qui prévoit 27 maisons individuelles de Type 4 (3 chambres) pour des surfaces habitables de 78m² à 98m², avec jardin privatif et garage accolé.

FÉVRIER 2022

Visite de chantier de la réhabilitation des 27 maisons individuelles du groupe Derain comprenant le ravalement des façades, l'isolation des combles, le remplacement des fenêtres, des portes extérieures, des équipements électriques, pour un montant d'un million d'€.

FINANCES

Régularisation des charges

Mieux comprendre le calcul des charges locatives...

Vous vous posez des questions sur la régularisation des charges ?

C'est normal, vous avez besoin de comprendre et c'est notre rôle de vous expliquer. Voici un focus sur les questions que vous nous posez régulièrement :

Quelle est la période de prise en compte pour la dernière régularisation du chauffage ?

La période prise en compte pour la régularisation du chauffage s'étend du 01/07/2020 au 30/06/2021.

Pourquoi dois-je payer des acomptes de charges locatives ?

Le montant des charges est lié directement à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie et des services. De ce fait, Terre d'Opale Habitat ne peut pas connaître, par avance et avec exactitude, les sommes qui seront facturées. C'est la raison pour laquelle des provisions pour charges locatives vous sont facturées chaque mois au travers des acomptes de charges. Ces dernières peuvent être réajustées périodiquement, généralement chaque année au 1er Juillet.

Pourquoi dois-je payer une somme supplémentaire alors que je paye des acomptes de charges ?

Les dépenses réelles sont comparées avec les provisions et amènent Terre d'Opale Habitat à facturer un complément dans le cas où les provisions pour charges ont été insuffisantes.

Je suis dans l'incapacité financière de vous régler la somme due au titre de mes charges locatives ou de chauffage ; que puis-je faire ?

Vous pouvez contacter le service Recouvrement et Contentieux de Terre d'Opale Habitat qui étudiera la possibilité de mettre en place un échéancier.

Numéros utiles

Multiservice

Secteur Beau-Marais :

LOGISTA HOMETECH

0800 08 82 46

Autres secteurs :

ENGIE Home Services

09 69 32 97 70

Serveur Vocal Interactif

SVI

03 21 46 04 80

QUALITÉ

Enquête de satisfaction Qualité de Service

Nous avons fait réaliser une enquête de satisfaction sur la qualité de service par un institut indépendant : Règle de Trois. Nous savons que vous êtes curieux de connaître les résultats. Vous trouverez, dès le moi31ier 2022, sur notre site internet, tous les détails de cette enquête : www.terredopalehabitat.fr

Ne pas jeter sur la voie publique • Imprimé sur papier recyclé

Le journal "ÉDITOH" est édité par Terre d'Opale Habitat • Directeur de la Publication : Hans RYCKEBOER • Rédaction et photos : Jérémy MILLIEN • Conception graphique : Pierre Carèje • Impression : www.carejeimprimeurs.fr • Dépôt Légal : 4e trimestre 2021 • ISSN en cours