



LES FOYERS
NORMANDS
▶ BÂTIR ▲ LOGER ▼ CRÉER ◀ RELIER



QUALINORM'

Plan Stratégique de Patrimoine

P6

pour améliorer les interventions P12



entreprise sociale pour l'habitat

Relation locataire : de nouveaux outils

P9



bulletin d'infos de **toit** en **toit**

juin 2026
n°50



Atelier réparer plutôt que jeter

P10



Renouvellement du label 2026 QUAL'HLM

P8



**quali
hlm**

La qualité de service
en actions et en preuves

www.lesfoyersnormands.fr

Chères locataires, chers locataires



Ce mois de juin 2026 marque une étape importante dans la vie des **Foyers Normands**.

À travers ce nouveau bulletin, nous souhaitons partager avec vous les actions concrètes que nous menons pour préparer l'avenir, améliorer votre quotidien et renforcer notre engagement collectif.

Préparer demain, c'est d'abord mieux connaître et mieux anticiper. Le lancement de notre Plan Stratégique de Patrimoine sur la période 2026-2035 s'inscrit pleinement dans cette ambition. Il nous permettra de planifier nos investissements, d'améliorer la performance énergétique de nos logements et de répondre plus efficacement aux besoins de chacun, notamment en matière d'accessibilité et de confort. Notre objectif est clair : offrir des logements durables, adaptés et agréables à vivre.

Cette vision s'accompagne d'une gouvernance renouvelée. Le Conseil d'Administration, recomposé, poursuivra avec détermination sa mission au service de notre projet et de notre territoire. Je tiens à remercier sincèrement les administrateurs sortants pour leur engagement, et à saluer l'implication des nouveaux membres qui contribuent déjà à cette dynamique.

L'année 2026 marque également une avancée majeure avec la mise en place de notre première commission RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette démarche traduit notre volonté d'agir de manière responsable, en conciliant qualité de service, respect de l'environnement et dialogue renforcé avec vous.

Cette participation est au cœur de notre démarche. La mise en place d'une boîte à idées, les temps d'échange, ou encore les initiatives associatives et environnementales témoignent de notre volonté de vous associer pleinement aux évolutions de votre habitat. Vos avis, vos propositions et votre implication sont essentiels pour progresser ensemble.

Dans le même esprit, nous poursuivons nos efforts pour simplifier votre quotidien, notamment grâce au déploiement de nouveaux outils numériques et à l'amélioration continue de nos services, reconnue par le renouvellement de notre label qualité. Chaque action engagée vise un objectif simple : vous apporter plus de réactivité, de clarté et de sérénité.

Enfin, au-delà des projets et des dispositifs, ce sont aussi des femmes et des hommes qui font vivre notre organisation. Je souhaite à ce titre la bienvenue à Johanne et Marie qui ont rejoint notre équipe et qui contribuent, chaque jour, à la qualité du service que nous vous rendons.

Les Foyers Normands avancent avec une conviction forte : c'est collectivement que nous construirons des solutions durables, utiles et adaptées aux enjeux de demain.

Je vous remercie pour votre confiance et votre engagement à nos côtés.

Marc POTTIER, Président des Foyers Normands.



Actualité



Association



Projecteur



Décryptage



A savoir



Initiatives



Recette



Une figure marquante nous a quittés

C'est avec une grande tristesse que nous avons appris le décès de **Colin SUEUR**, survenu le 10 avril 2026 à l'âge de 67 ans.

Président des Foyers Normands de 2008 à 2020, il a marqué durablement notre organisme par son engagement en faveur du logement social et du renouvellement urbain.

Très investi dans le développement de **Colombelles, dont il fut également maire**, il a largement contribué aux projets de transformation et d'aménagement de la ville.



Visionnaire et profondément attaché à son territoire, **Colin SUEUR** a œuvré tout au long de son parcours pour améliorer le cadre de vie des habitants et accompagner les évolutions urbaines de notre région.

Les Foyers Normands et sa gouvernance saluent la mémoire d'un homme engagé et adressent leurs sincères condoléances à sa famille et à ses proches.



Renouvellement du Conseil d'Administration des Foyers Normands

Le 15 juin 2026, nous avons procédé au renouvellement des membres de notre Conseil d'Administration pour un mandat d'une durée de trois ans (excepté les représentants des locataires).

Le nouveau Conseil d'Administration vous sera présenté dans la rubrique **Actualités** de notre site internet :

www.lesfoyersnormands.fr

Nous remercions chaleureusement les administrateurs sortants pour leur engagement et leur contribution, et souhaitons la bienvenue aux nouveaux membres.

Le Conseil d'Administration est composé de 18 administrateurs disposant d'une voix délibérative, ainsi que d'un administrateur sans voix délibérative représentant Territoire & Habitat Normand.



Une première commission RSE pour construire l'avenir

Le 5 mars dernier, les **Foyers Normands** ont réuni pour la première fois leur commission **RSE** (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

Un moment clé pour définir les grandes orientations qui guideront nos actions dans les années à venir.

Une démarche pour mieux agir avec vous

Elle est animée par **Maud Jourdan**, chargée de la stratégie et de l'innovation, et réunit :

La RSE c'est tout simplement notre manière d'agir au quotidien pour :

- améliorer la qualité de service
- préserver l'environnement
- renforcer le lien avec nos locataires

Cette commission a pour objectif de structurer cette démarche dans la durée, en assurant une cohérence entre les actions, les moyens et vos attentes.

- **Marc Pottier**, président des Foyers Normands
- **Dominique Mardoc**, directeur général délégué
- **Jocelyne Le Magoero** et **Emmanuel Hamon**, représentants des locataires
- **Vincent Ferchaud** et **Gérard Prokop**, administrateurs

Une feuille de route claire jusqu'en 2030

Lors de cette première réunion, plusieurs étapes importantes ont été franchies :

présentation du rapport RSE 2025

validation des priorités pour 2026

définition des grandes orientations pour les années à venir

Résultat : une feuille de route construite autour de 3 axes essentiels :

améliorer la qualité de service aux locataires

agir pour l'environnement et le territoire

renforcer l'organisation interne et la qualité de vie au travail





**Des actions
concrètes dès
2026**

Au total, **38 actions prioritaires** ont été définies pour 2026, avec des objectifs très concrets pour les locataires :

- mieux vous informer (SMS, newsletter, outils en ligne)
- développer des temps d'échange (cafés-rencontres, enquêtes)
- améliorer la qualité et la sécurité des logements
- proposer des actions autour de l'environnement (ateliers, animations...)



**Et vous
dans tout
ça ?**

Votre avis et votre participation sont au cœur de cette démarche.

Plusieurs actions seront mises en place pour :

- recueillir vos idées
- mieux comprendre vos besoins
- construire ensemble des solutions adaptées

**Une
dynamique qui
s'inscrit dans le
temps**

Cette première commission RSE marque le début d'une **dynamique collective et durable.**

Elle sera suivie de nouveaux temps d'échange pour ajuster les actions et continuer à **améliorer votre cadre de vie.**



Plan Stratégique de Patrimoine : préparer les logements de demain

Aux **Foyers Normands**, nous travaillons en permanence pour améliorer la qualité de nos logements.

Dans ce cadre, nous avons lancé un **Plan Stratégique de Patrimoine** pour la période de 2026 à 2035.

Mais concrètement, à quoi cela sert ?

Un diagnostic complet de nos logements

Le PSP consiste à analyser l'ensemble de notre parc immobilier.

Il permet d'évaluer

- l'état des bâtiments
- les besoins en travaux
- la performance énergétique
- le confort et l'adaptation des logements

L'objectif

avoir une vision globale et précise de notre patrimoine

Anticiper les travaux de demain

Grâce à ce PSP, nous pouvons :

- identifier les travaux à réaliser
- planifier les rénovations
- prioriser les interventions

Dans quel but ?

Cela permet d'agir **au bon moment et au bon endroit**

Améliorer votre confort et réduire les charges

Le PSP prend aussi en charge :

- les consommations d'énergie
- l'isolation des logements
- les équipements

Dans quel but ?

- améliorer votre confort
- limiter les dépenses énergétiques
- réduire l'impact environnemental

Des logements adaptés à tous

Il permet également de réfléchir à :

- l'adaptation des logements (seniors, mobilité réduite...)
- l'évolution des besoins des habitants

Dans quel but ?

Pour proposer des logements **plus accessibles et mieux adaptés à chacun**

Une démarche sur le long terme

Le Plan Stratégique de Patrimoine est une feuille de route sur plusieurs années permettant de :

- programmer des investissements
- garantir un entretien durable
- améliorer progressivement la qualité de service

En résumé :

Préparer dès aujourd'hui les logements de demain



Une boîte à idées pour construire ensemble

Aux **Foyers Normands**, votre avis compte.

C'est pourquoi nous mettons en place **une boîte à idées locataires à l'accueil des Foyers Normands** pour recueillir vos suggestions et améliorer ensemble votre cadre de vie.



**Une
parole
ouverte
à tous**

Vous avez une idée pour améliorer votre résidence, votre cadre de vie ?

Une suggestion pour faciliter le quotidien ?
Des idées pour renforcer le lien entre voisins ?

La boîte à idées est là pour vous permettre de vous exprimer librement.

**Des
propositions
étudiées**

Les idées recueillies seront analysées par nos équipes afin d'identifier celles qui pourront être mises en place.

**L'objectif
transformer vos suggestions
en actions concrètes.**

**Une
démarche
participative**

Cette initiative s'inscrit dans notre volonté de :

- vous associer davantage aux projets
- renforcer le dialogue
- construire des solutions adaptées à vos besoins

Vous avez également une écoute privilégiée auprès de votre chargé(e) de secteur !





Les Foyers Normands renouvellent leur label QUALI'HLM

Les **Foyers Normands** poursuivent leur engagement en faveur de la qualité de service en renouvelant leur **label QUALI'HLM**.

Une reconnaissance importante qui garantit la qualité des services que nous vous proposons au quotidien.

Un label au service des locataires



Le label QUALI'HLM est une certification nationale qui valorise les bailleurs sociaux engagés dans une démarche d'amélioration continue.

Concrètement, cela signifie que nous nous engageons à :

- vous offrir un service fiable et réactif
- être à votre écoute
- améliorer en permanence la qualité de nos interventions

Une démarche exigeante

Le renouvellement de ce label ne se fait pas automatiquement. Il repose sur :

- une évaluation de nos pratiques
- la mise en place d'actions concrètes
- un suivi régulier de la satisfaction des locataires

Des actions concrètes pour améliorer votre quotidien

Dans le cadre de ce renouvellement, plusieurs actions sont mises en place ou renforcées :

- amélioration de la qualité des interventions techniques
- suivi renforcé des engagements de service
- mise en place de plans d'actions d'amélioration continue
- développement de nouveaux outils pour mieux vous informer

Votre satisfaction est au cœur de cette démarche.

Votre avis compte

Des enquêtes et temps d'échange sont régulièrement organisés pour recueillir votre avis et continuer à progresser ensemble.



Une relation locataire plus simple et plus rapide : IDEAL et les SMS

Aux **Foyers Normands**, nous faisons évoluer nos outils pour améliorer votre quotidien.

Deux nouveautés arrivent en 2026

- la mise en place de la communication par **SMS**
- le déploiement de l'outil **IDEAL**



Le SMS

Une information en temps réel

Vous pourrez désormais recevoir des informations directement sur votre téléphone.

Par exemple :

- travaux dans votre résidence
- coupures d'eau ou d'électricité
- interventions techniques
- informations importantes ou urgentes

Résultat :

- une information plus rapide
- moins de papier
- plus de réactivité

IDEAL

Des démarches simplifiées avec la CAF

L'outil IDEAL permet de faciliter les échanges entre votre bailleur et la CAF.

Concrètement :

- les informations sont transmises automatiquement
- les délais de traitement sont réduits
- les risques d'erreurs sont limités



Ce que ça **change** pour **vous** :

Grâce à ces nouveaux outils :

- moins de démarches administratives
- des informations plus rapides
- un meilleur suivi de votre situation
- moins de délais pour vos aides au logement

En résumé :
plus de simplicité et plus de tranquillité.



Réparer plutôt que jeter : un atelier utile pour tous à ne pas manquer !



En novembre 2026, les **Foyers Normands** organisent un atelier de réparation d'électroménagers en partenariat avec les associations **La Générale Marabille** et **ATIPIIC**.



Une solution simple et économique

Un appareil en panne ne signifie pas forcément qu'il faut le remplacer. Lors de cet atelier, vous pourrez :

- faire diagnostiquer vos petits équipements
- apprendre à les réparer
- bénéficier de conseils pratiques pour les entretenir



L'objectif : éviter le gaspillage et réduire vos dépenses.

Un moment d'échange et de partage

Encadré par des professionnels et des bénévoles, cet atelier se veut aussi convivial. C'est l'occasion de :

- poser vos questions
- apprendre de nouvelles astuces
- échanger avec d'autres locataires

Comment participer ?

Les modalités (date précise, lieu et inscription) vous seront communiquées prochainement sur notre site internet :

www.lesfoyersnormands.fr
(rubrique « Nos dernières publications »)

Un geste pour la planète

Réparer plutôt que jeter, c'est aussi agir pour l'environnement :

- moins de déchets
- moins de production
- une consommation plus responsable

Un petit geste individuel... pour un impact collectif.

Une action **concrète** de notre démarche **RSE**

Cet atelier s'inscrit dans notre volonté de :

- favoriser le réemploi
- soutenir le pouvoir d'achat des locataires
- encourager des pratiques plus responsables au quotidien

Juste un peu de soudure et c'est reparti pour un tour !



Bouger autrement : la mobilité douce à l'honneur

Aux **Foyers Normands**, nous encourageons les mobilités plus respectueuses de l'environnement.

Dans ce cadre, plusieurs actions ont été menées avec l'association Vélisol pour promouvoir l'usage du vélo au quotidien, notamment à Colombelles et Giberville.

Des ateliers de réparation et des sessions "**Rouler en sécurité**" ont permis aux habitants d'apprendre à entretenir leur vélo, de mieux comprendre la circulation en ville et de se déplacer en toute confiance.

Pour rouler sereinement et mieux profiter



Encadrées par des professionnels, ces animations ont offert un accompagnement concret, accessible à tous.



*Des trajets plus sûrs
100% plaisir - 0% stress*

Ces initiatives s'adressaient aussi bien aux jeunes, aux familles qu'à toute personne souhaitant se remettre en selle ou adopter de nouvelles habitudes de déplacement.

Adopter le vélo, c'est faire un geste pour l'environnement, réaliser des économies et prendre soin de sa santé.



QUALINORM' : une démarche pour améliorer vos interventions

Aux **Foyers Normands**, nous avons à cœur de vous offrir un service de qualité au quotidien.

C'est pourquoi nous sommes engagés dans la démarche **QUALINORM'**.

Mais concrètement, qu'est-ce que c'est ?

Une charte pour mieux vous servir

QUALINORM', c'est une charte d'engagement partagée entre :

- votre bailleur
- les entreprises qui interviennent chez vous

L'objectif

Améliorer la qualité des interventions techniques dans votre logement et les relations entre entreprises, bailleurs et locataires.

Que cela signifie-t-il pour vous ?

Intervenir efficacement

- venir avec le bon matériel
- résoudre le problème dès la première visite si possible

Respecter votre engagement

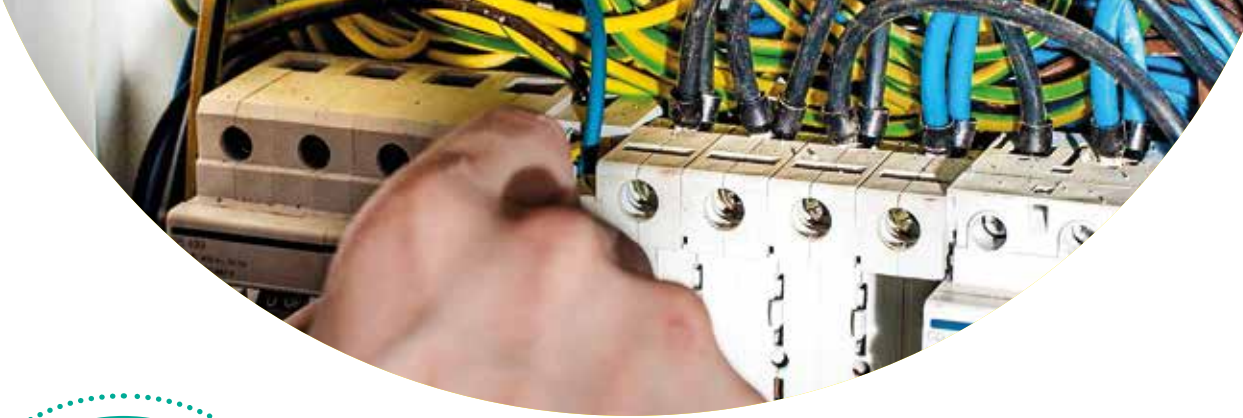
- travailler proprement
- nettoyer après leur passage
- évacuer les déchets

Respecter les délais

- intervenir rapidement selon l'urgence
- respecter les rendez-vous fixés

En cas de retard ou d'annulation, vous êtes prévenu à l'avance.





Des délais adaptés à chaque situation

Toutes les demandes ne sont pas identiques :

- **Urgent** : problème impactant votre sécurité ou votre confort
- **Standard** : situation moins urgente

Cela permet de traiter en priorité les situations les plus importantes

Une meilleure communication avec vous

Les entreprises s'engagent aussi à :

- être facilement joignables
- se présenter clairement
- vous expliquer les travaux réalisés
- vous donner des conseils

Une relation plus simple, plus claire et plus respectueuse

QUALINORM' est une charte régionale de qualité de service portée par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie et signée par plusieurs bailleurs sociaux normands.

Et votre bailleur dans tout ça ?

De notre côté, nous nous engageons également à :

- faciliter les interventions
- transmettre les bonnes informations aux entreprises
- suivre la qualité des travaux réalisés
- respecter les délais de traitement

QUALINORM' est une démarche partagée et équilibrée entre tous les acteurs.



Elections des représentants des locataires : comment ça marche ?

Cette
élection a
lieu tous les
4 ans.

Du 15 novembre au 15 décembre 2026 prochain, vous êtes
invités à voter pour élire vos représentants de locataires.

Mais concrètement, ça veut dire quoi ?

Des
locataires...
comme vous !

Les représentants de locataires sont :

- des **habitants de votre résidence ou du parc**
- engagés pour **défendre vos intérêts**

Une fois élus, ils participent aux **décisions importantes** de votre bailleur.

Ils représentent les locataires sur des sujets concrets
du quotidien :

- les travaux dans les immeubles
- l'entretien des résidences
- les charges
- la qualité de vie

En résumé : **ils font le lien entre vous et votre bailleur.**

*Le mot d'un
représentant*

« Être représentant
de locataires, c'est
porter la voix des
habitants et participer
aux décisions qui
améliorent notre
quotidien. »

A quoi
servent-ils ?

C'est simple ! Vous recevez directement chez vous :

- le matériel de vote
- les informations sur les candidats

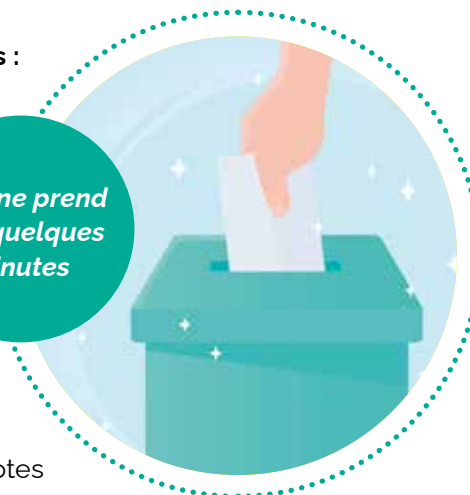
Ensuite :

- vous votez
- vous renvoyez votre bulletin
(ou votez en ligne selon les modalités)

- les candidats se présentent en listes
- les résultats sont calculés selon le nombre de votes

Plus une liste a de voix, plus elle a de représentants.

*Cela ne prend
que quelques
minutes*



Comment
sont choisis
les élus ?

*Une question ?
Envie de vous engager ?*

Vous souhaitez en savoir plus ?

- Contactez-nous au **02 31 72 41 52**

Vous voulez devenir représentant ?

- Rapprochez-vous d'une association de locataires



De nouvelles collaboratrices pour renforcer nos équipes

Depuis le mois de mars 2026, **Marie DUBOSQ** a rejoint l'équipe des **Foyers Normands** en tant que **technicienne de maintenance**.



Avec plus de 20 ans d'expérience dans le logement social, dont 18 ans à La Plaine Normande, Marie apporte une solide expertise et une parfaite connaissance du terrain.

Au quotidien :
elle intervient sur la gestion des états des lieux, le suivi des réclamations techniques et l'adaptation des logements, notamment pour les seniors, en collaboration avec les équipes.

Souriante, à l'écoute et disponible, Marie aime avant tout le contact humain. Passionnée de sport, elle ne manquerait pour rien un match de tennis à Roland-Garros !

Johanne GOST a également intégré les **Foyers Normands** en tant qu'**agent d'accueil**.



Originaire de la région, Johanne a souhaité retrouver un métier avec du contact humain, au service des habitants du logement social.

Son parcours est varié :
elle a notamment travaillé comme secrétaire dans une menuiserie, puis en entreprise événementielle, avant d'occuper un poste d'accueil dans une association sportive en tant qu'assistante administrative.

Dynamique et créative, Johanne apprécie particulièrement les loisirs manuels comme la broderie ou le scrapbooking.

Nous leur souhaitons la bienvenue et sommes ravis de les compter parmi nous.





Un défi collectif pour la planète

Du 1^{er} au 22 juin, nous vous avons invités à participer au challenge « Ma Petite Planète », une initiative ludique pour adopter des gestes plus responsables au quotidien.

Pendant trois semaines, salariés des Foyers Normands, des collaborateurs de Territoire & Habitat Normand (THN), des locataires, et même un administrateur se sont mobilisés autour de défis simples : réduire les déchets, privilégier les mobilités douces ou encore maîtriser leur consommation d'énergie.

Ce challenge a permis de créer une belle dynamique collective et de sensibiliser chacun, à son échelle, aux enjeux environnementaux.

Il marque également une première étape vers la création d'une communauté d'ambassadeurs RSE, engagés pour faire vivre ces initiatives dans la durée.

INGREDIENTS



- Du pain rassis
- 2 œufs
- 25 cl de lait
- 2 cuillères de sucre
- Un peu de beurre
- Des fruits de saison : fraises, framboises, pêches...



Recette anti-gaspillage : pain perdu version été

Vous avez du pain rassis ?
Et si vous le transformiez en un dessert frais et de saison ?

Etapes de préparation

- 1 Mélangez les œufs, le lait et le sucre.
- 2 Trempez les morceaux de pain dans la préparation.
- 3 Faites dorer à la poêle avec un peu de beurre.
- 4 Servez avec des fruits frais.

A déguster tiède ou froid, selon vos envies !
Un dessert simple, économique et adapté à l'été.
Bon appétit !

5 rue des frères Wilkin - CS 80001 - 14461 COLOMBELLES CEDEX

Tél : 02 31 72 41 52

Site internet : www.lesfoyersnormands.fr

Courriel : lesfoyersnormands@lfnds.fr

Bulletin d'informations édité
par Les Foyers Normands

Directeur de publication
M. Marc POTTIER

Rédacteur en chef
M. Vincent FERCHAUD

Conception graphique
M. Jérôme ALESTRO

Imprimerie
Les Imprimeries de Caen



Ne pas jeter sur la voie publique