

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 8 OCTOBRE 2024**

NOM	PRESENT	ABSENT
Mme Christine ROIMIER	X	
Mme Maryse OLIVEIRA	X	
M. Christophe BOUSCAUD	X	
Mme Céline ALLOY	X	
M. Vianney GIRARD	X	
M. Loïc ALLOY	X	
M. Jean-Yves LECOSSIER	X	
Mme Amélie MONTREUIL	X	
Mme Viviane ROULETTE	X	
M. Dominique PELTIER		X
Mme Michelle LEGUEDE	X	
M. Sébastien ROUSSETTE		X

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 8 OCTOBRE 2024

Madame ROIMIER ouvre la séance en souhaitant la bienvenue aux membres du CCL et donne la parole à Céline ALLOY.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<p><u>PRESENTATION DES RESULTATS DES ACTIONS DE FIDELISATION</u></p>	<p>Lors du Conseil de Concertation Locative du 5 février 2024, une projection sur les actions de fidélisation 2024 a été présentée aux membres du CCL. A cette date, 12 locataires étaient identifiés par ce dispositif par Orne Habitat, et un locataire s'est manifesté.</p> <p>Les agences ont rencontré les locataires au cours du premier semestre 2024. Le bilan ci-dessous est arrêté en septembre 2024.</p> <p>Bilan des actions 13 locataires ont bénéficié d'un geste commercial de 500 €.</p> <p>Pour mémoire, les critères d'actions de fidélisation ont été revus en 2019. Ainsi, les locataires résidant dans le parc d'Orne Habitat depuis au moins 50 ans peuvent bénéficier de ces offres commerciales en se manifestant auprès des agences, sous réserve de justificatifs.</p> <p>*Les services de l'Office communiquent régulièrement sur le sujet, à travers son site internet et la revue « Orne Habitat et vous ». Ainsi, d'ici la fin d'année 2024, d'autres locataires peuvent être susceptibles de demander une action de fidélisation, augmentant le nombre de locataires mentionnés ci-dessus.</p> <p>Les remises commerciales ont été effectuées sur les comptes des locataires en juillet et septembre 2024.</p>		<p>prennent note de cette information</p>

<p><u>INFORMATION SUR LA MISE EN PLACE DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS</u></p>	<p>Dans le cadre de son projet d'entreprise « Agir avec vous » et de sa feuille de route numérique, Orne Habitat s'est engagé dans la mise en place de la signature électronique de documents.</p> <p>Ce projet s'inscrit dans une démarche d'amélioration et d'optimisation de nos services afin d'offrir plus de flexibilité aux locataires, tout en maintenant un accompagnement humain. La signature électronique peut se réaliser à distance ou en présentiel.</p> <p>L'accès et l'utilisation de la plateforme doit se faire via une adresse email et un numéro de téléphone portable.</p> <p>Dans un premier temps, seuls les baux d'habitation et les échéanciers sont concernés par ce dispositif.</p> <p>Après une phase d'étude et de consultation, le prestataire Universign a été retenu pour la mise en place de la solution de signature électronique. Certifiée selon les normes européennes eIDAS, la plateforme offre une solution sécurisée, fiable et conforme aux exigences légales pour garantir l'authenticité et la non-répudiation des signatures.</p> <p>Ce projet vise à simplifier les démarches pour le locataire, tout en garantissant la sécurité juridique des documents signés</p> <p>Les membres du CCL sont informés de la mise en place de ce projet à compter du mois de septembre 2024.</p>	<p>Madame ROULETTE demande s'il est possible de refuser la signature électronique, Madame ALLOY répond que oui.</p> <p>Madame ALLOY informe que pour faire la signature électronique il faut un numéro de téléphone portable et une adresse mail valides.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD explique la double authentification que présente ce système.</p> <p>Madame ALLOY explique le fonctionnement de la signature électronique qui peut se faire en face à face ou à distance.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD met en avant le gain de temps administratif généré par la signature électronique pour les chargées de clientèle.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Information QUALIBAIL suite à l'audit de juin 2024</u></p>	<p>Monsieur ALLOY informe les membres du CCL du bilan de l'audit réalisé en juin 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 audit annuel, - Les points sensibles et non conformités mineures 2023 ont été levés, - Pour 2024, 2 points sensibles - la formalisation de la médiation - la communication sur les travaux planifiés aux locataires 	<p>Madame LEGUEDE demande s'il y a des médiateurs partout, Monsieur ALLOY répond que non, en fonction des collectivités.</p> <p>Monsieur GIRARD indique que les locataires seront prévenus par courrier entre 8 et 15 jours avant les travaux.</p> <p>Monsieur ALLOY informe qu'en 2025 les équipes de l'office seront mobilisées pour le renouvellement de Qualibail et d'HSS.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

<p><u>Travaux d'investissement (renouvellement de composants)</u> <u>Proposition de programmation logements familiaux 2025</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la liste (en pièce jointe) des travaux proposés dans le cadre du budget « Entretien Immobilisé » (Investissement) 2025 pour un montant prévisionnel de 2 400 000 Euros.</p> <p>La politique de gros entretien et d'investissement menée sur le patrimoine d'Orne Habitat a pour objectif de faire face au vieillissement du parc immobilier, d'assurer la sécurité des locataires, de maîtriser les charges locatives et d'offrir un logement adapté aux besoins des locataires.</p> <p>Cette programmation de travaux est établie sous réserve du vote du budget 2025 et de l'accord du Conseil d'Administration et elle pourra faire l'objet de modifications en cours d'année en cas d'imprévu et/ou d'impératifs.</p> <p>Il est demandé aux membres du Conseil de Concertation Locative leur avis sur la présente programmation.</p>	<p>Monsieur GIRARD nous indique que 150 à 200 logements sont rénovés intégralement en électricité tous les ans.</p> <p>Un nouveau marché démarre en 2025 : l'entretien toiture terrasse.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
---	--	--	---

<p><u>Travaux de Gros</u> <u>Entretien : proposition</u> <u>de programmation</u> <u>pluriannuelle</u> <u>Logements familiaux</u> <u>2025-2026-2027</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la liste des travaux proposés dans le cadre de la provision pour « Gros Entretien » des années 2025/2026/2027 pour un montant prévisionnel de 700 000 € par an. (Liste en pièce jointe).</p> <p>La politique de gros entretien et d'investissement menée sur le patrimoine d'Orne Habitat a pour objectif de faire face au vieillissement du parc immobilier, d'assurer la sécurité des locataires, de maîtriser les charges locatives et d'offrir un logement adapté aux besoins des locataires.</p> <p>Cette programmation de travaux est établie sous réserve des budgets annuels votés et de l'accord du Conseil d'Administration et pourra faire l'objet de modifications en cours d'année en cas d'imprévus et/ou d'impératifs.</p> <p>Il est demandé aux membres du Conseil de Concertation Locative leur avis sur la présente programmation.</p>	<p>Les causes de réparations des ascenseurs sont essentiellement dues au vandalisme, la mauvaise utilisation et la panne.</p> <p>Renouvellement du parc de ballons électriques de plus de 12 ans.</p> <p>Madame LEGUEDE demande la fréquence du démoussage. Monsieur GIRARD répond qu'il n'y a pas de fréquence précise, cela reste en fonction du verdissement des toitures.</p> <p>Madame LEGUEDE demande qui contrôle les détecteurs avertisseurs autonome de fumée (Daaf), Monsieur GIRARD et Monsieur BOUSCAUD répondent la société ISTA, inclus dans le contrat d'entretien de la robinetterie.</p> <p>Monsieur GIRARD rappelle qu'Orne Habitat doit fournir le DAAF à ses locataires mais qu'Orne Habitat le pose et l'entretien à titre gracieux.</p> <p>Renouvellement du parc de chauffe-bains de plus de 15 ans.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
---	--	---	--

<p><u>Information sur les contrats de fourniture GPL-Primagaz</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé d'une défaillance de la société de fourniture de GPL Primagaz. Pour rappel, Orne Habitat négocie périodiquement le coût de fourniture de GPL pour 364 locataires raccordés à des citernes individuelles ou collectives. Les locataires souscrivent ensuite directement avec le fournisseur retenu.</p> <p>Nous avons été informés le 18 juillet 2024 par courrier d'une défaillance nationale du système informatique de la société Primagaz survenue en décembre 2023. Cette défaillance a occasionné un arrêt de la facturation et un défaut de gestion des nouveaux abonnements et des locataires sortants.</p> <p>Primagaz nous informe avoir résolu l'ensemble des dysfonctionnements, ce qui va avoir pour conséquences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un rattrapage de la gestion des entrées et sorties clients (Signature des nouveaux abonnements et solde de tout compte pour les locataires partis) ; - Un rattrapage de 9 à 10 mois de facturation par Primagaz avec un large choix de modalités de paiement. <p>Les services d'Orne Habitat reste à la disposition des locataires en cas de difficultés avec la société Primagaz. Un courrier faisant part de notre profonde insatisfaction du traitement de cette défaillance et de ces conséquences pour nos locataires est rédigé.</p>	<p>Madame LEGUEDE demande où se trouvent les logements concernés ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'ils sont diffus dans l'Orne et l'Eure mais qu'il va fournir la liste des groupes et le numéro utile aux locataires pour appeler Primagaz (voir page 9).</p> <p>Monsieur GIRARD rappelle que le GPL reste une énergie bon marché.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
---	--	--	--

<p><u>Information résultat consultation de fourniture gaz naturel</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du résultat de la consultation relative à la fourniture en gaz naturel de 34 chaufferies collectives situées sur divers sites de l'Office Public de l'Habitat de l'Orne. Le marché est arrivé à échéance le 31/10/2024. Un accord cadre à effet du 01/11/2024 et à échéance du 30/06/2028 (44 mois) a été attribué à 3 titulaires : ENGIE (44), TOTAL ENERGIE (75) et GEDIA ENERGIES SERVICES (28). Le marché subséquent à effet du 01/11/2024 sera lancé dans les prochaines semaines. Prestation récupérable à 100 % auprès des locataires.</p>	<p>Monsieur GIRARD informe que le prix du mWh est de 42 € actuellement, c'est 3 fois moins cher qu'il y a 1 an et demi et c'est en dessous du bouclier tarifaire.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Question diverse</u></p>		<p>Madame ALLOY informe les membres du CCL d'une prochaine date le mercredi 27 novembre à 14h30.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

Madame ROIMIER remercie les services d'Orne Habitat pour la préparation du CCL ainsi que les représentants de locataires de leur présence et lève la séance.

N°téléphone :
09 77 40 30 03

Ag	Gr	Ville	Groupe	NB LOGT
20	2280	LOUGE SUR MAIRE	LE BOURG	3
20	2281	LOUGE SUR MAIRE	3 RUE CHRISTIAN BISSON	1
20	5452	ALMENECHES	RUE LOUIS GUILLAUME PERREAUX ALMECHES	25
20	5560	BOUCE	MAISON LE DAUPHIN BOUCE	1
20	5561	BOUCE	PLACE DU MARCHE-BOUCE	3
20	5650	ECOUCHE LES VALLEES	LE BOURG LOQUIN SERANS	4
20	5703	PUTANGES LE LAC	LOTISSEMENT DU LAC PUTANGES	11
20	6901	GOUFFERN EN AUGE	CITE EDOUARD PORTIER CHAMBOIS	8
30	2123	LES MONTS D'ANDAINE	LOT DES FONTAINETTES LA SAUVAGERE	10
30	2140	LES MONTS D'ANDAINE	LE BOURG ST MAURICE DU DESERT	4
30	2200	BRIOUZE	ROUTE DE FALAISE	1
30	3072	CEAUCE	ROUTE DE LORE 3EME TR.CEAUCE	7
30	4010	CERISY BELLE ETOILE	LE CLOS DES TILLEULS	8
30	4040	MONTILLY SUR NOIREAU	ROUTE DU PONT	6
30	4041	MONTILLY SUR NOIREAU	LE HAUT CLOS	6
30	4820	LA COULONCHE	LOT LES POMMIERS	4
30	4840	DOMPIERRE	LE CLOS DE LA GRANGE	8
30	4850	BANVOU	LE BOURG	4
30	4851	BANVOU	CENTRE BOURG	4
30	4860	LE CHATELLIER	LE CLOS DE L'ETANG	4
30	4890	BELLOU EN HOULME	LA LOGE	10
30	4891	BELLOU EN HOULME	VILLENEUVE SUD	4
30	4900	SAIRES LA VERRERIE	PLACE DU COURTIL SAIRES LA VERRERIE	7
40	6250	GACE	ROUTE DE VIMOUTIERS GACE	12
40	6251	GACE	TAHITI GACE	24
40	7010	ST MARTIN D'ECUBLEI	LA PIECE DES GRAVIERS ST MARTIN D'ECUBLEI	6
40	7030	CHANDAI	ALLEE FLEURIE CHANDAI	13
40	7059	BEAUMENIL	LES BRUYERES	20
40	7060	BEAUMENIL	LA BARRE EN OUCHE	1
40	7080	CRULAI	LE CLOCHET CRULAI	10
50	7401	TOUROUVRE AU PERCHE	LE BUISSON(2) TOUROUVRE	18
50	7563	SAINT MAURICE LES CHARENCEY	LES GRAVIERS	20
50	7600	MOULINS LA MARCHE	SAINT LAURENT MOULINS LA MARCHE	12
50	8352	PERCHE EN NOCE	RUE DU GENERAL JOUVIN NOCE	4
50	8420	PERCHE EN NOCE	EMILE MOREAU COLONARD-CORUBERT	10
50	8481	BERD'HUIS	LA PAILLERIE BERD'HUIS	32
50	8700	REMALARD EN PERCHE	LE VAL D'HUISNE REMALARD	31
50	9130	SAINT MARD DE RENO	RES. STEPHEN HUARD ST MARD DE RENO	3
50	9271	ST JULIEN SUR SARTHE	RTE DE LARDILLEY ST JULIEN SUR SARTHE	4
50	9272	ST JULIEN SUR SARTHE	RUE DE PARIS ST JULIEN SUR SARTHE	1

