

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 27 FEVRIER 2025**

NOM	PRESENT	ABSENT
Mme Christine ROIMIER	X	
Mme Maryse OLIVEIRA	X	
Mme Catherine SOULARD	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 27 FEVRIER 2025

Madame ROIMIER ouvre la séance et souhaite la bienvenue aux membres du CCL, ainsi qu'à Madame DESERT, Présidente de la CLCV.

La parole est donnée à Madame DESERT, désignée en tant qu'expert, conformément au plan de concertation locative, pour la présentation du bilan d'activités 2024 de la CLCV.

POINTS ABORDÉS	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Présentation par les associations du bilan de leurs actions 2024</u>	<p>Madame DESERT présente le rapport moral et financier de la CLCV pour 2024.</p> <p>Madame LEGUEDE présente le rapport financier et donne des explications sur l'utilisation des fonds, pour INDECOSA en 2024.</p> <p>Madame ROULETTE est en attente des informations.</p>	Mme SOULARD indique que les associations de représentants des locataires peuvent être un relais pour les actions conduites par Orne Habitat en direction des locataires.	Prennent note de ces informations et remercient les associations de leur investissement auprès des locataires d'Orne Habitat.
<u>Date des prochains Conseils de Concertation Locative</u>	<ul style="list-style-type: none"> Le plan de concertation locative prévoit dans son paragraphe II.3.a « <i>Fonctionnement du conseil de concertation locative</i> » 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. 	<p>Les dates retenues sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mardi 27 mai 2025 à 14h45 - Mardi 16 septembre 2025 à 14h30 - Jeudi 4 décembre 2025 à 14h30. <p>Il est toutefois à noter que ces propositions peuvent être amenées à évoluer en fonction des besoins et des sujets de l'actualité.</p>	Prennent note de ces informations
<u>Bilan des actions de fidélisation 2024 et projection 2025</u>	<p>Rappel des critères : être locataire d'Orne Habitat depuis au moins 50 ans, même dans le cadre d'un changement de logement.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les agences rencontrent ces locataires au cours du 1^{er} semestre 2025.</p> <p>Pour les 10 ans du dispositif, Orne Habitat organisera une action de communication en 2025.</p> <p>Au total, ce sont 153 locataires qui ont bénéficié de cette action.</p>		Prennent note de ces informations

POINTS ABORDÉS	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Bilan financier de l'arrêt de l'envoi des avis d'échéance papier</u>	<p>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.</p> <p>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 1er 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.</p> <p>En compensation de ce traitement numérique, les services de l'office envoient des mails et des SMS, ainsi que des courriers personnalisés, comme récemment, 6700 courriers envoyés pour l'actualisation des charges locatives, représentant un coût de 4 700 €.</p> <p>Les mails et les SMS servent à informer de la mise à disposition de l'avis d'échéance sur l'extranet locataire.</p> <p>L'envoi des avis d'échéance représentait un coût annuel de 85 200 €. Ce coût est passé à 1000 € avec l'envoi des mails/SMS. L'économie potentielle réalisée par cette dématérialisation est réinvestie dans le budget entretien du patrimoine d'Orne Habitat.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Les locataires peuvent également contacter notre centre de relation clients pour connaître le montant du loyer et charges.</p>	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDÉS	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Bilan affaires régul. charges 2023</u>	<p>Présentation des affaires enregistrées de septembre à octobre 2024.</p> <p>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.</p>		Prennent note de ces informations
<u>Information sur l'actualisation des charges d'eau, de chauffage et de ménage</u>	<p>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.</p> <p>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, regularisées en 2026, mais aussi, cette année, pour le ménage.</p> <p>En conséquence, l'actualisation de ces provisions des charges sera effective à partir du quittancement de février 2025.</p>	<p>Mme ALLOY indique que 6700 courriers ont été envoyés. Un exemplaire est distribué aux membres du CCL.</p> <p>Monsieur GIRARD informe que les provisions de chauffage sont calculées sur un lissage de 10 ans de la froidure.</p>	Prennent note de ces informations
<u>Bilan des réunions de réhabilitations année 2024</u>	<p>Conformément aux souhaits des membres du Conseil de Concertation Locative (CCL), est présenté chaque année le bilan des réunions de locataires dans le cadre des programmes de réhabilitation.</p> <p>Tous les ans, en Conseil d'Administration, l'Office ajuste sa programmation dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine. Cette programmation vise également à répondre de manière ambitieuse aux enjeux de la transition écologique, objectif inscrit dans notre projet d'entreprise 2023-2028 « Agir avec vous ».</p> <p>L'avenant n°1 du PSP 2024-2033 voté lors du dernier Conseil d'Administration est d'ailleurs très volontariste sur le volet des réhabilitations dites « classiques », l'Office démontre ainsi son engagement à</p>		Prennent note de ces informations

POINTS ABORDÉS	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	<p>éradiquer les passoires thermiques dans les délais fixés par la réglementation.</p> <p>L'année 2024 a été marquée par un rythme soutenu de présentation de travaux de réhabilitation aux locataires.</p> <p>11 réunions de locataires ont été organisées sur l'ensemble du territoire. Les travaux présentés ont obtenu un avis favorable de la part des locataires permettant ainsi le lancement des opérations pour la majorité d'entre elles au cours de l'année 2024.</p> <p>Pour faciliter et accélérer le déploiement de ces travaux, Orne Habitat a délégué la gestion de la relation client aux entreprises BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST et SOGEA Nord-Ouest. Pour l'année 2024, 10 programmes ont été concernés par des opérations de conception-réalisation. Il est précisé que deux d'entre elles ont bénéficié d'une méthode de concertation en porte à porte conformément aux modalités de concertation retenues pour les groupes de moins de 10 logements, en juillet 2019, en accord avec les membres du Conseil de Concertation Locative.</p> <p>Concernant les réhabilitations dites « classiques », les équipes d'Orne Habitat ont organisé deux réunions de pré-concertation avec les locataires afin qu'ils puissent définir librement leurs attentes en matière de travaux avant le lancement des études de maîtrise d'œuvre prévu en 2025, après réunion de concertation.</p> <p>Afin d'équilibrer financièrement ses opérations et conformément au Code de la Construction et de l'Habitation, Orne Habitat est contraint pour certains groupes d'habitations, d'échelonner l'augmentation des loyers sur plusieurs années.</p> <p>Le bilan détaillé est présenté aux membres du CCL et joint en annexe.</p>		

POINTS ABORDÉS	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Réhabilitation de 105 logements collectifs à Alençon « Boulevard Duchamp »</u> <u>Proposition programme de travaux</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Réhabilitation thermique des bâtiments par une isolation par l'extérieur, des combles et des planchers hauts des caves. - Réfection des installations électriques, création d'une VMC, remplacement des appareils sanitaires et des chaudières individuelles. 		Prennent note de ces informations
<u>Réhabilitation énergétique (Marché de conception-réalisation)</u> <u>Proposition programme de travaux à Mortagne au Perche « Cité Mopti »</u> <u>19 logements individuels</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Réhabilitation thermique des logements par une isolation par l'extérieur et des combles. - Mise en sécurité électrique à l'intérieur des logements, remplacement de la VMC. 	Mme ALLOY informe que la réunion de locataires est programmée le 11 mars 2025.	Prennent note de ces informations
<u>Réhabilitation énergétique (Marché de conception-réalisation)</u> <u>Proposition programme de travaux à Sées « Sente aux Bœufs »</u> <u>30 logements individuels</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Réhabilitation thermique des logements par une isolation par l'extérieur et des combles. - Réfection des installations électriques, création d'une VMC dans les logements. 	Mme ALLOY informe que la réunion de locataires est programmée le 18 mars 2025.	Prennent note de ces informations
<u>Résultat consultation « Entretien des appareils individuels gaz »</u>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du résultat de la consultation relative aux prestations d'entretien avec garantie totale des appareils à production d'eau chaude sanitaire et de chauffage au gaz ainsi qu'aux prestations de détartrage des canalisations du patrimoine de l'Office Public de l'Habitat de l'Orne.</p> <p>Patrimoine concerné : 1 868 chauffe-bains et 3 158 chaudières et pompes à chaleur.</p> <p>Le marché est arrivé à échéance le 31 décembre 2024.</p> <p>La durée du nouveau marché est de 1 an renouvelable 3 fois par voie tacite avec prise d'effet au 1er janvier 2025.</p>		Prennent note de ces informations

POINTS ABORDÉS	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	<p>Le titulaire du marché est PROXISERVE.</p> <p>Le montant pour la durée du marché (48 mois) est de 1 879 825 € TTC.</p> <p>La part relative à la visite préventive et au dépannage est récupérable à 100%.</p> <p>Soit avec le nouveau marché :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chauffe-bain : 32,10 € TTC/an soit une augmentation de 1,12 €/an par rapport au marché précédent. - Chaudières/PAC : 78,05 € TTC/an soit une diminution de 1,23 €/an par rapport au marché précédent. 		

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