

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 27 NOVEMBRE 2024**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Christine ROIMIER	X	
Mme Maryse OLIVEIRA		X
Mme Josette LASSEUR	X	
Mme Catherine SOULARD	X	
Mme Céline ALLOY	X	
M. Vianney GIRARD	X	
M. Loïc ALLOY	X	
Mme Charlène RENARD	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 NOVEMBRE 2024

Madame ROIMIER ouvre la séance en excusant Madame MONTREUIL et en souhaitant la bienvenue aux membres du CCL.

Madame ROIMIER après lecture de l'avenant n°5, le signe et le fait passer aux membres du CCL pour signature.

La parole est donnée à Madame RENARD.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Avenant n°5 PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE</u>			Signent l'avenant
<u>Refonte Site Internet 27.11.2024</u>	<p>Le site Internet actuel « www.orne-habitat.com » et les deux applications « Mon compte locataire Orne Habitat », « Orne Habitat » datent de 2018. Fin juillet 2023, le prestataire, assurant leur maintenance et hébergement, a informé l'Office qu'il ne pourra pas répondre à un nouveau langage technique qui incombe immédiatement à ces trois supports de communication numérique. Sans cette migration, leurs fonctionnalités ne sont plus à jour et peuvent générer des dysfonctionnements voire des failles de sécurité. Aussi, une refonte du site Internet et de ses applications s'est précipitamment imposée. Par conséquent, un appel d'offres a été lancé en janvier 2024.</p> <p>L'objet du marché, d'une durée de cinq ans, porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La création graphique, ergonomique du site Internet avec une redéfinition de son arborescence ; - La mise en œuvre de services en ligne : commercialisation, espace locataire, espace entreprise ; - La création d'une application mobile fusionnant les fonctionnalités des précédentes ; - Les prestations d'hébergement, de sauvegarde, de maintenance, de référencement et de sécurisation. <p>L'entreprise Neftis a été retenue par notification du marché en mars dernier. Cette dernière est un prestataire historique de plusieurs bailleurs sociaux qui utilisent des logiciels métiers identiques à Orne Habitat. Cette connaissance de notre activité et de notre système d'information apporte une réelle valeur ajoutée à ce projet.</p>	<p>Madame RENARD indique que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les identifiants et mot de passe restent inchangés, - des photos sont visibles dans la recherche de logement, - le site s'adapte à tous les écrans, - le paiement en ligne sera possible, - la mise en ligne est prévue pour mi-janvier 2025. 	<p>Preennent note de ces informations</p>

	<p>Ainsi, depuis avril, les services informatique, gestion locative et communication travaillent avec Neftis afin que le nouveau site Internet et son application soient déployés le 15 décembre prochain.</p> <p>[Présentation synthétique du projet sur les écrans de la salle du Conseil d'Administration]</p> <p>Afin d'accompagner au mieux les locataires dans ce nouvel environnement digital, des ateliers numériques seront animés par le service Communication durant le mois de janvier 2025 en agences et points d'accueil. Des tutoriels seront également réalisés et les pages du prochain journal des locataires (parution en janvier) y seront largement dédiées.</p>		
<p><u>Information sur la régularisation des charges 2023</u></p>	<p>Les membres du Conseil de Concertation Locative sont informés des premiers résultats de la régularisation des charges de l'année 2023.</p> <p>Les avis de régularisation ont été envoyés fin septembre 2024 pour une application de la régularisation sur le loyer d'octobre 2024.</p> <p>Les groupes sous répartiteurs de frais de chauffage n'avaient pas pu être régularisés. En effet, les charges de chauffage et d'eau chaude étaient en attente. Toutefois, l'avis de régularisation a pu être envoyé fin novembre pour une application sur le loyer de décembre 2024.</p> <p>Pour les logements en copropriété, nous étions en attente des procès-verbaux des assemblées générales. Les avis de régularisation ont pu être envoyés fin novembre pour une application fin décembre 2024.</p> <p>En complément, ci-dessous quelques éléments sur les résultats globaux par agence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 31,60 % des locataires ont une régularisation créditrice, avec un montant moyen de 129 € contre 47 % et un montant moyen de 143 € pour la régularisation 2022 appliquée en 2023. - 68,40 % des locataires ont une régularisation débitrice avec un montant moyen de 75 € contre 53 % et un montant moyen de 53 € pour la régularisation 2022 appliquée en 2023. 	<p>Madame LEGUEDE a reçu des appels concernant l'eau à la surface sur le groupe « Les Fleurs » à Flers. Monsieur GIRARD répond que des sous comptages vont être installés en 2025.</p> <p>En ce qui concerne les provisions d'eau, elles sont sur la base de 3m3/personne/mois, et réparties en 2/3-1/3 en cas de facturation d'eau froide et d'eau chaude.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

	<p>- Il faut également noter que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 28 locataires avec des régularisations de charges supérieures à 1 000 € (contre 23 pour 2022) • Dont 9 sont des associations en Inter médiation Locative, le FJT de St Langis Lès Mortagne, <ul style="list-style-type: none"> □ Le montant estimé de leur régularisation est exclusivement dû à une forte consommation d'eau ; □ Cela concerne : <ul style="list-style-type: none"> • 6 locataires sur le secteur d'Alençon • 6 locataires sur le secteur d'Argentan • 6 locataires sur le secteur de Flers • 1 locataire sur le secteur de L'Aigle. <p>Ces situations spécifiques font l'objet d'une attention particulière de nos CESF, qui contactent directement les locataires concernés, pour leur proposer un échéancier mais aussi les conseiller sur leur consommation.</p> <p>Les régularisations débitrices s'expliquent selon différents motifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'augmentation de la taxe d'ordures ménagères ; - Le renouvellement du marché d'exploitation de chauffage au 1er juillet 2023 ; - L'augmentation des dépenses énergétiques, sans compensation du bouclier tarifaire ; - L'actualisation des provisions au 1er mars 2023 (pour l'eau et le chauffage) non suffisante. <p>Dans tous les cas, il est rappelé que nos Conseillères sociales sont à l'écoute des locataires qui souhaitent mettre en place des délais de paiements.</p>		
<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u> <u>..oOo..</u> <u>GROUPE 5200 – ARGENTAN « Vallée d'Auge »</u> <u>84 logements collectifs</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du programme de travaux de la présente réhabilitation qui s'inscrit dans le programme de rénovation urbaine du quartier prioritaire Saint Michel-Vallée d'Auge.</p> <p>La maîtrise d'œuvre de l'opération est confiée au bureau d'études IPH (76150 LA VAUPALIERE).</p> <p>Une concertation préalable au lancement des études a eu lieu auprès des locataires le 22 mai 2024. L'objectif de cette réunion était que les locataires puissent définir librement leurs attentes en matière de travaux.</p>	<p>Programme ANRU renouvellement urbain.</p> <p>Monsieur GIRARD indique des travaux supplémentaires en étude:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajout de balcon, de 7 à 8 m², en structure métallique, résistant à 250kg/m², - 2 bâtiments vont être équipés d'ascenseurs, soit 4 cages d'escaliers ; <p>En option</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplacement des boites aux lettres, - Remplacement des radiateurs <p>L'enveloppe par logement est augmentée à 54 000 €.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande la hauteur des</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

	<p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 3 825 000 € TTC (45 600 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>bâtiments ? Monsieur GIRARD répond au maximum R+3. Madame LEGUEDE demande s'il y a des vacants ? Madame ALLOY répond qu'il y en a peu.</p> <p>Madame LEGUEDE demande quand débutent les travaux ? Monsieur GIRARD répond qu'il y aura la réunion locataire sur le 1^{er} trimestre 2025, pour un début de travaux en septembre 2025 avec une durée de 18 mois.</p>	
<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u> <u>..oOo..</u> <u>GROUPE 2080 – COUTERNE « Beausoleil »</u> <u>7 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitation énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST (72021 LE MANS CEDEX 2).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 542 000 € TTC (77 430 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>Ce programme s'inscrit dans l'éradication des passoires thermiques (DPE F ou G).</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande si les PVC vont être remplacés ? Monsieur GIRARD répond positivement. Monsieur LECOSSIER demande si la réunion de locataires se fera en porte à porte ? Monsieur GIRARD répond oui, conformément à notre procédure.</p> <p>Madame LASSEUR propose d'inviter les administrateurs présents sur le secteur concerné aux réunions de locataires. Madame ALLOY répond que la demande est prise en compte.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u> <u>..oOo..</u> <u>GROUPE 1140 – CONDÉ SUR SARTHE « Laleu 1 »</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST (72021 LE MANS CEDEX 2).</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que le coût de l'isolation est très important.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

<p><u>20 logements individuels</u></p>	<p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 1 885 000 € TTC (94 250 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>		
<p><u>Proposition Programme de Travaux</u> <u>..oOo..</u> <u>GROUPE 7602 – MOULINS-LA-MARCHE</u> <u>« Immeuble Langlois »</u> <u>4 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est SOGEA NORD OUEST (14280 SAINTCONTEST).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 459 345 € TTC (114 850 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>Monsieur LECOSSIER demande s'il y a un intérêt à faire les travaux ?</p> <p>Monsieur GIRARD précise que les logements sont en DPE F, aussi ils ne peuvent pas être vendus et leur relocation ne sera plus possible à compter du 1^{er} janvier 2028 (nouveaux locataires).</p> <p>L'objectif calendaire est le 1^{er} semestre 2025, mais reste sous réserve du résultat de la concertation des locataires.</p>	<p>Prendent note de ces informations</p>

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u> <u>..oOo..</u> <u>GROUPE 8350 – PERCHE EN NOCE « La Mouchardière»</u> <u>16 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est SOGEA NORD OUEST (14280 SAINTCONTEST).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 1 200 000 € TTC (75 000 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>L'objectif calendaire est 2ème semestre 2025 sous réserve du résultat de la consultation des locataires.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Résultat consultation marché ménage</u></p>	<p>2 marchés ont été lancés : un marché d'insertion et un marché de base.</p> <p>Marché d'Insertion : Nettoyage des parties communes - déneigement -Salage des abords des immeubles sur divers sites du parc d'Orne Habitat</p> <p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du résultat de la consultation relative au nettoyage des parties communes, déneigement et salage des abords d'immeubles sur les divers sites du parc d'Orne Habitat,</p> <p>Le marché est arrivé à échéance le 31 décembre 2024.</p> <p>La durée du nouveau marché est de 60 mois avec prise d'effet au 1er janvier 2025.</p> <p>Seule la partie nettoyage des parties communes est récupérable à 100 %.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que le marché insertion entre dans la démarche RSE.</p> <p>Il y a une légère augmentation sur tout le parc de l'ordre de 3 à 4 %.</p> <p>Madame ROIMIER demande comment est faite la répartition insertion/marché ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond que ce sont les directeurs d'agence qui nous donnent cette répartition.</p> <p>Madame ROULLETTE s'étonne de la différence de prix entre Vimoutiers et Mortagne.</p> <p>Monsieur GIRARD explique que c'est dû à la surface, aux nombres de passage hebdomadaires etc...</p> <p>Madame ALLOY informe que les provisions de ménage seront actualisées en février 2025.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

<p><u>Résultat marché subséquent gaz</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du résultat de la consultation relative à la fourniture en gaz naturel de 35 chaufferies collectives situées sur divers sites de l'Office Public de l'Habitat de l'Orne.</p> <p>Le marché est arrivé à échéance le 31 octobre 2024.</p> <p>Un accord cadre à effet du 01 novembre 2024 et à échéance du 30 juin 2028 (44 mois) a été attribué à 3 titulaires : ENGIE (44), TOTAL ENERGIE (75) et GEDIA ENERGIES SERVICES (28).</p> <p>Prestation récupérable à 100 % auprès des locataires.</p> <p>Le marché subséquent n°1 à effet du 1^{er} novembre 2024 et à échéance au 30 juin 2026 a été attribué à la société ENGIE pour un montant prévisionnel de 2 850 000 € TTC.</p> <p>Ce marché concerne 1549 logements</p> <p>Prestation récupérable à 100 % auprès des locataires.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que nous avons acheté le mégawattheure (MWH) à 46 € HT.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Question diverse</u></p>	<p>Monsieur LECOSSIER demande s'il est possible que la fibre soit installée en même temps que les travaux sur la rue de Verdun à Sées ?</p>	<p>Monsieur GIRARD répond favorablement mais pas avant 6 mois.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Question diverse</u></p>	<p>Madame SOULARD demande aux associations de locataires de présenter un bilan de leurs actions lors du prochain CCL</p>		<p>Preennent note de cette demande.</p>

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