

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 22 JUIN 2026**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE	ABSENT
Mme Christine ROIMIER	X		
Mme Maryse OLIVEIRA		X	
Mme Céline ALLOY	X		
Mme Anne-Charlotte THIERRY	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 22 JUIN 2026

Madame ROIMIER ouvre la séance, souhaite la bienvenue aux membres du CCL et excuse Mesdames OLIVEIRA, LASSEUR, ROULETTE, MONTREUIL.

La parole est donnée à Monsieur ALLOY pour le premier dossier.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Bilan qualité 2025</u>	Présentation du Powerpoint par Monsieur ALLOY Bilan qualité mis en place suivant la certification QUALIBAIL avec le suivi des différents indicateurs de performance.	Monsieur ALLOY informe que l'auditeur AFNOR était présent il y a deux semaines, et que le label QUALIBAIL est renouvelé avec 0 non-conformité majeure et 0 non-conformité mineure. Monsieur ALLOY indique que : - - Le bilan des réclamations est réalisé par agence. - Les réclamations sont classées par famille, puis par secteur ce qui peut donner un axe pour un plan d'action. - Le bilan des troubles de voisinage est un axe à travailler. Madame ALLOY indique que pour une meilleure prise en charge de ces troubles de voisinage, des agents de proximité ont été recrutés. - Les agents de proximité vont suivre une formation pour être assermenté, à ce jour, seul Monsieur ALLOY est assermenté. - La prise en charge des demandes d'intervention techniques (DIT) est légèrement en dessous de notre objectif - Dans le top 10 des DIT : plomberie et voisinage - Le bilan de satisfaction des locataires entrants : 94,8% des entrants sont satisfaits - La propreté des parties communes : 60,2 % des locataires satisfaits. - Les astreintes, avec dans le top 10 : les appareils sanitaires, l'antenne TV...	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Information sur les répartiteurs de frais de chauffage</u>	Les membres du Conseil de Concertation Locative ont été informés du déploiement des répartiteurs de frais de chauffage lors des conseils de concertation locative des 27 mai 2025 et 11 décembre 2025 conformément à la réglementation. Pour rappel, tout immeuble collectif à usage d'habitation équipé d'un chauffage commun est concerné par l'individualisation des frais de chauffage, selon la quote-part suivante : - 30 % du coût du combustible de chauffage (P1) est réparti suivant la surface habitable du logement, - 70 % du coût du combustible de chauffage (P1) est réparti suivant le nombre d'unités calculées en fonction du relevé de répartiteurs. Celles-ci sont variables suivant la consommation. Les sites concernés ont été équipés de robinets thermostatiques. Ces robinets sont disponibles depuis le 1^{er} janvier 2025, cela représente en tout 1 962 logements équipés de répartiteurs, dont quatre groupes qui étaient déjà dotés de répartiteurs de frais de chauffage. Comme évoqué lors du Conseil de Concertation Locative du 11 décembre 2025, les services de l'office vous présentent la méthode définitive retenue, concernant : - les soldes de tout compte ; - les logements dans lesquels les répartiteurs n'ont pas pu être installés. Jusqu'à présent pour les traitements des soldes de tout compte, la méthode appliquée est basée sur la dernière régularisation des charges validée. Or, en basculant ce traitement vers des répartiteurs, il faudrait qu'à chaque départ de locataire la relève de		Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	l'ensemble des compteurs de chauffage soit faite, afin de calculer la part du locataire concerné. Cette organisation n'est pas réalisable au quotidien. La relève ne se fait qu'une fois par an. Aussi, après étude, la méthode retenue pour les traitements des soldes de tout compte et concernant les charges de chauffage sera provisions = dépenses. Enfin, pour les logements non équipés de répartiteurs de frais de chauffage et dans l'attente de l'installation de ces derniers, il est appliqué un forfait selon différents critères (typologie, situation du logement...) estimé par le prestataire.		
<u>Réhabilitation énergétique (Marché de conception-réalisation).</u> <u>Proposition programme de travaux à Rémalard-en-Perche « Le Val d'Huisne » - 31 logements individuels</u>	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. Le Titulaire du marché de conception réalisation est SOGEA NORD OUEST (14280 AINTCONTEST). 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 : 2 501 087,00 € TTC (80 680,00 € <i>au logement</i>). Le programme de travaux présenté permettra l'atteinte de l'étiquette C et D (Audit énergétique du 9 avril 2026 – Etiquette D et E avant travaux). Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.	Madame ALLOY informe les membres du CCL que la réunion de locataires est fixé le mercredi 1^{er} juillet à 18h.	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Réhabilitation énergétique (Marché de conception-réalisation).</u> <u>Proposition programme de travaux à La Madeleine-Bouvet « Les Sables » - 7 logements individuels.</u>	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. Le Titulaire du marché de conception réalisation est SOGEA NORD OUEST (14280 AINTCONTEST). 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 : 560 455,00 € TTC (80 065,00 € au logement). Le programme de travaux présenté permettra l'atteinte de l'étiquette C (Audit énergétique du 13 janvier 2026 – Etiquette D et E avant travaux). Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.	Madame ALLOY indique que la réunion de locataire se fera en porte à porte car le groupe compte moins de 12 logements. La réunion est programmée le 6 juillet 2026.	Prennent note de ces informations
<u>Campagne évaluation des prestataires 2025 – Partage des résultats.</u>	Le Conseil de Concertation Locative est informé du bilan de la campagne d'évaluation des prestataires 2025. L'évaluation des prestataires est menée conformément à la procédure afférente et dans le cadre de la charte entreprise et qualité. Cette évaluation permet en outre de répondre à l'engagement n° 5 « Vous informer et évaluer les interventions réalisées chez vous et dans votre résidence » de la certification Qualibail. Aussi, nous évaluons annuellement l'ensemble des prestataires réalisant des travaux et des prestations de services en présence des locataires dont le montant des paiements en 2025 est supérieur à	Monsieur GIRARD présente un PowerPoint. Monsieur GIRARD précise qu'il s'agit d'une enquête interne réalisée par les agents d'Orne Habitat. Monsieur GIRARD explique qu'un plan d'action est défini avec le prestataire n'atteignant pas au moins 50 % de satisfaction.	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	40 000 euros. La commission d'évaluation des prestataires définit et valide la liste des prestataires évalués et les plans d'actions à mener en cas de défaillance d'une entreprise. Elle définit également les dates de la campagne d'évaluation. En 2026 elle s'est réunie les 27 avril et 18 mai. La campagne d'évaluation s'est déroulée du 16 au 27 mars 2026. 127 évaluations ont été réalisées par 14 évaluateurs et a concerné 73 prestataires. Le Conseil de Concertation Locative est également informé qu'une évaluation des prestataires est réalisée par les locataires dans le cadre d'une enquête menée par la direction de la qualité suite aux demandes d'intervention technique.		
<u>Mise en place d'une charge récupérable pour l'entretien de la ventilation naturelle.</u>	ORNE HABITAT est de plus en plus sollicité, par les locataires et par les équipes de proximité sur l'apparition de pathologies liées à l'humidité dans les logements collectifs disposant d'une ventilation naturelle (tirage thermique). Jusqu'à présent Orne Habitat ne disposait pas d'un contrat d'entretien sur cet élément de patrimoine. Un contrat d'exploitation mutualisé a été attribué par la Société Anonyme de Coordination formée avec Logissia.	Monsieur GIRARD explique qu'il s'agit d'une nouvelle charge qui est mise en place suite à des problèmes d'humidité dans les logements concernés par la ventilation naturelle.	Prennent note de ces informations.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL		
	Pourquoi entretenir la ventilation naturelle ? <table><tr><td> Qualité de l'air intérieur Une ventilation défaillante entraîne accumulation de CO₂, humidité excessive et polluants domestiques. Elle est facteur de maladies respiratoires chez les occupants. </td><td> Prévention des pathologies bâtiment L'absence de renouvellement d'air favorise la condensation, le développement de moisissures et la dégradation des ouvrages (menuiseries, isolants, structures). </td></tr></table> Point de vigilance : dans les logements anciens non rénovés, la ventilation naturelle par tirage thermique repose entièrement sur l'intégrité des conduits. Toute obstruction partielle (nid, dépôts, travaux non conformes) supprime l'effet de tirage sur l'ensemble de la colonne. Le conseil de concertation locative a été informé de la création d'un contrat d'exploitation relatif à l'entretien de la ventilation naturelle des logements collectifs d'Orne Habitat qui prendra effet au 01 janvier 2027. Les prestations d'entretien de la ventilation naturelle sont récupérables à 100 % auprès des locataires. 2 493 logements sont concernés et vont se voir appliquer à compter du mois de janvier 2027 une provision de charge dont le coût est de 13,20 € T.T.C. par an et par logement.	Qualité de l'air intérieur Une ventilation défaillante entraîne accumulation de CO₂, humidité excessive et polluants domestiques. Elle est facteur de maladies respiratoires chez les occupants.	Prévention des pathologies bâtiment L'absence de renouvellement d'air favorise la condensation, le développement de moisissures et la dégradation des ouvrages (menuiseries, isolants, structures).		
Qualité de l'air intérieur Une ventilation défaillante entraîne accumulation de CO₂, humidité excessive et polluants domestiques. Elle est facteur de maladies respiratoires chez les occupants.	Prévention des pathologies bâtiment L'absence de renouvellement d'air favorise la condensation, le développement de moisissures et la dégradation des ouvrages (menuiseries, isolants, structures).				

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Questions diverses</u>	Madame LEGUEDE INDECOSA CGT : Vu les grosses chaleurs qui nous attendent, avez-vous pensé à une solution pour les locataires ayant des chambres mansardées où la température était encore à 38° à minuit ?	Monsieur GIRARD explique qu'aucun bâtiment n'est conçu pour supporter des pics de chaleur sur le long terme et que ce ne sont pas des volets sur les velux qui résoudront le problème. Orne Habitat suivra les dispositions nationales si elles évoluent.	Prennent note de ces informations

Madame ROIMIER remercie les membres présents.

La séance est levée.

Prochaine réunion du CCL : lundi 12 octobre 2026 à 14 h 30.