

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 16 OCTOBRE 2025**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE	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 16 OCTOBRE 2025

Madame ROIMIER ouvre la séance et souhaite la bienvenue aux membres du CCL.

La parole est donnée à Madame ALLOY, qui excuse Madame OLIVEIRA et Monsieur PELTIER.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Changement de la date du CCL de décembre et programmation du premier CCL 2026</u>	Pour des raisons d'agenda, la séance du 4 décembre 2025 initialement prévue ne pourra être maintenue. Aussi, il est proposé aux membres du CCL de la reporter au : Jeudi 11 décembre 2025 à 10h00. Le premier CCL de 2026 est fixé au mardi 24 février 2026 à 14h30.		Prennent note de ces informations.
<u>Retour sur les permanences mutuelle santé de groupe</u>	Présentation power point	Madame ALLOY confirme la continuité du partenariat avec Mutuelle Just et informe d'une communication dans le journal des locataires. Madame LEGUEDE demande comment cela se passe lorsque le locataire qui a un contrat de mutuelle quitte Orne-Habitat. Madame ALLOY pense qu'il garde son contrat mais va se renseigner. Madame ALLOY indique qu'il est possible d'organiser de nouveau une réunion d'informations si des locataires sont intéressés.	Prennent note de ces informations
<u>Point calendaire sur les enquêtes OPS/SLS</u>	Chaque année, les bailleurs sociaux réalisent auprès des locataires concernés l'enquête ressources pour le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et tous les deux ans l'enquête Occupation du Parc Social (OPS). Ces enquêtes réalisées auprès des locataires répondent à la réglementation qui impose aux bailleurs sociaux de vérifier la composition familiale, les ressources des locataires entrant dans le champ d'application et fournir des statistiques sur l'occupation du parc locatif social. Un Supplément de Loyer de Solidarité au taux maximal ainsi qu'une indemnité pour frais de	Madame ALLOY indique que les pénalités pour non réponses concernant l'OPS et le SLS, ainsi que les frais de dossier et la majoration pour le SLS seront quittancés à compter du 1^{er} janvier 2026. Madame ALLOY informe que : - les enquêtes OPS sont vérifiées par le Pôle Locataire et seront encodées par 2 personnes du centre de gestion, - les enquêtes SLS sont vérifiées et encodées par le Pôle Locataire,	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	dossier de 22.87 € sont appliqués aux locataires qui ne répondent pas à l'enquête SLS ou qui répondent de manière incomplète, après une mise en demeure infructueuse. Une pénalité pour non réponse de 7,62 € est également facturée pour le SLS et l'OPS. Ci-dessous les différentes étapes du traitement de ces enquêtes : Des actions de communication vont être réalisées : - des affiches seront apposées dans les accueils du siège, agences et points accueil suite à l'envoi des enquêtes le 22 septembre 2025 pour sensibiliser les locataires ; - sur le site internet d'Orne Habitat dans la rubrique Actualités, un nouveau message est posté depuis l'envoi des enquêtes et jusqu'au mois de décembre 2025 ; - un message sur les avis d'échéance des mois de septembre à décembre 2025 ; - un SMS sera adressé aux locataires n'ayant pas répondu à l'enquête SLS le 27 octobre 2025 et le 3 décembre 2025.	- si des enquêtes OPS/SLS sont erronées ou qu'il manque des documents, le Pôle Locataire envoie un courrier. Les enquêtes peuvent être déposées au siège, en agence, retournées par mail...elles génèrent aussi beaucoup d'appels au centre de relation client. Madame ALLOY précise que la pénalité de 7,62 € n'est imputée qu'une seule fois. Le taux de retour habituel des enquêtes est d'environ : - 95% pour le SLS - 85% pour l'OPS	
<u>Présentation du questionnaire de l'enquête de satisfaction 2026</u>	Depuis juin 2003 et selon le protocole d'accord signé entre l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat, chaque bailleur doit procéder tous les 3 ans à une enquête de satisfaction qui consiste à évaluer la qualité du service rendu à nos locataires. Pour rappel, la dernière enquête remonte à janvier 2023.	Madame ALLOY indique qu'un plan d'action sera mis en place suite au retour des enquêtes. L'enquête est faite par échantillonnage de 10% représentatif de notre patrimoine et de l'occupation des logements (composition familiale, âge notamment).	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	L'Union pour l'Habitat Social de Normandie (UHSN), Association Régionale des Organismes d'HLM, a sollicité ses adhérents, dont Orne Habitat, afin d'organiser l'enquête de 2026 par un groupement de commande. L'UHSN a réuni l'ensemble des bailleurs normands souhaitant s'inscrire dans cette démarche pour un premier groupe de travail le 2 juillet 2025 afin d'échanger sur les modalités d'organisation. Le deuxième groupe de travail s'est réuni le 16 septembre 2025, afin d'échanger sur le questionnaire à poser aux locataires et a permis de finaliser le questionnaire régional commun. Les prochaines étapes : • Transmission de l'ensemble des pièces de marché en octobre 2025 par le bailleur pour la validation définitive des organismes • Lancement de l'appel d'offres en octobre 2025 • Comité technique d'analyse des offres en fin novembre 2025 • Commission d'appels d'offres en décembre 2025 • Rencontre régionale avec le prestataire au mois de janvier ou février 2026 • Période de passation souhaitée par les bailleurs à voir avec le prestataire retenu. Orne Habitat a souhaité s'inscrire en avril ou mai 2026 pour une restitution des résultats en juin 2026 • La restitution globale au niveau régional sera réalisée au dernier trimestre 2026	Pour donner un ordre d'idée, Madame ALLOY précise que 9000 locataires ont été appelés lors de la dernière enquête, pour atteindre 1250 répondants. Le taux de satisfaction en 2023 était de 90%. Monsieur LECOSSIER demande si la relation aux gérants de secteur fait partie du questionnaire. Madame ALLOY répond qu'il n'y a pas de questions proprement dites sur une profession mais qu'il est possible d'en parler si on est audité. Monsieur ALLOY prend la parole pour informer les membres du CCL que suite à l'audit du mois de juin, Orne Habitat a de nouveau obtenu la certification Qualibail, et que Orne Habitat a été labellisé mention Excellence pour HSS®.	

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	• Une communication des résultats sera présentée au CCL. Le prestataire qui sera retenu, utilisera le questionnaire ci-dessous. Comme en 2023, c'est la méthode de l'échantillonnage représentatif du parc et de l'occupation qui est retenue, soit environ 10 % des locataires présents et par téléphone. Le questionnaire reprendra les items suivants : 1 - Parties communes et espaces extérieurs de l'immeuble 2 - Le fonctionnement et l'entretien des équipements de l'immeuble 3 - Le fonctionnement et l'entretien des équipements de votre logement 4 -Le traitement des demandes (interventions, réclamations...) 5 - Les contacts avec votre bailleur 6 -L'information apportée par le bailleur 7 -Parcours résidentiel 8 - Satisfaction globale vis à vis du bailleur 9 - Environnement, cadre de vie		
<u>Préparation des élections des représentants de locataires 2026</u>	En fin d'année 2026 aura lieu l'élection des représentants des locataires qui siégeront au sein du Conseil d'Administration d'Orne Habitat. L'Union pour l'Habitat Social de Normandie (UHSN), Association Régionale des Organismes d'HLM, a sollicité ses adhérents, dont Orne Habitat, afin de d'organiser ces élections. Un premier groupe de travail s'est réuni le 9 septembre 2025 afin d'échanger sur des modalités d'organisation des prochaines élections, notamment l'établissement d'une commande	Madame ALLOY indique que : - Les élections ont lieu tous les 4 ans - Le protocole national a été signé au congrès HLM le 25 septembre 2025 - La concertation aura lieu avec les Présidents des associations au second trimestre 2026.	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	groupée, pour la passation d'un marché à l'assistance, avec le souhait qu'un organisme normand coordonne le groupement. Un deuxième groupe de travail se réunira au mois de décembre 2025 afin d'établir un rétro-planning. La Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat et les organisations nationales représentatives des locataires ont signé le protocole national le 25 septembre 2025, indiquant la période recommandée au cours de laquelle les élections doivent avoir lieu, soit du 15 novembre au 15 décembre 2026. Les délais fixés dans le protocole sont : - Information des locataires : au moins dix semaines avant la date de l'élection ; - Dépôt des candidatures à l'Office : au moins huit semaines avant la date de l'élection ; - Notification des candidatures : au moins un mois avant la date de l'élection ; - Envoi du matériel de vote et ouverture de la boîte postale : au moins deux semaines avant la date de l'élection. Le protocole prévoit une concertation avec les associations de locataires comptant des représentants élus au sein du conseil d'administration, permettant de conclure les accords locaux sur les modalités d'organisation des opérations électorales. Cette concertation se tiendra dans le 2^{ème} trimestre 2026 dans les locaux d'Orne Habitat avec les présidents des associations de locataires.		

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	Ce dossier sera présenté au Conseil d'Administration d'octobre 2026.		
<u>Information sur la campagne 2025 des chèques énergie</u>	La campagne d'information relative à l'envoi du Chèque Energie 2025 débutera à compter du 8 octobre. Les locataires sont susceptibles d'être contactés par courriel, SMS ou courrier postal. Les chèques énergie seront envoyés les trois premières semaines de novembre 2025. Nouveauté 2025 : un service e-Chèque énergie est mis en place et permet de recevoir le chèque énergie au format dématérialisé directement dans l'espace Bénéficiaire du site https://chequeenergie.gouv.fr/. Pour découvrir ce service et en profiter pour l'envoi de novembre 2025, il faudra cliquer sur « Activer le service e-Chèque énergie » sur l'espace Bénéficiaire avant le 19 octobre 2025. Depuis 2024, les bailleurs sociaux sont habilités à recevoir les chèques énergie pour les locataires des logements conventionnés à l'APL et dont les charges liées au logement incluent une part de dépenses d'énergie (générales, ascenseurs, chauffage collectif, ...). Le chèque énergie est déduit de la totalité de la quittance si le total du chèque n'excède pas le total des charges. Si le montant est supérieur aux charges, le trop-perçu est déduit des quittances suivantes. En aucun cas, le chèque énergie encaissé ne pourra donner lieu à remboursement. Il ne peut être utilisé qu'au règlement des charges locatives précitées. Orne Habitat lancera une communication auprès de ses locataires à compter de la première semaine de novembre 2025, sous forme d'affiches en agence, pop-up sur l'espace locataires et actualités du site internet Orne Habitat, mais également envoi de	Madame ALLOY indique que les chèques énergie : - Seront envoyés les 3 premières semaines de novembre 2025 - Peuvent être dématérialisés depuis 2025 mais la demande doit être faite avant le 19 octobre 2025.	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	mails aux locataires concernés. Un article est également prévu dans le prochain journal des locataires de décembre 2025. Les services de l'Etat attirent l'attention des bénéficiaires sur une recrudescence d'appels frauduleux et précisent qu'aucune coordonnée bancaire ne sera demandée.		
<u>Travaux d'investissement : proposition de programmation logements familiaux 2026.</u>	Le Conseil de Concertation Locative est informé de la liste des travaux proposés dans le cadre du budget « Entretien Immobilisé » (Investissement) 2026 pour un montant prévisionnel de 2 400 000 Euros. 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. Cette programmation de travaux est établie sous réserve du vote du budget 2026 et de l'accord du Conseil d'Administration et elle pourra faire l'objet de modifications en cours d'année en cas d'imprévus et/ou d'impératifs.	Monsieur GIRARD informe que ce budget est complémentaire aux réhabilitations. L'objectif est de combattre le vieillissement du parc. La programmation est faite en accord avec les agences.	Prennent note de ces informations
<u>Travaux de Gros Entretien : proposition de programmation pluriannuelle – Logements familiaux 2026-2027-2028.</u>	Le Conseil de Concertation Locative est informé de la liste des travaux proposés dans le cadre de la provision pour « Gros Entretien » des années 2026/2027/2028 pour un montant prévisionnel de 700 000 € par an. 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. Cette programmation de travaux est établie sous	Monsieur GIRARD informe que ce point fait l'objet d'une provision comptable d'où les 3 ans de programmation. Les commissaires aux comptes vérifient cela lors de leur venue.	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
	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.		
<u>Résultat de la consultation « Maintenance des ballons thermodynamiques et solaires – Dépannage des appareils de production d'eau chaude sanitaire ».</u>	Le Conseil de Concertation Locative est informé des nouvelles modalités du contrat relatif à l'entretien des ballons thermodynamiques et solaires et le dépannage des appareils de production d'ECS. Le marché actuel prend fin au 31 décembre 2025. La durée du nouveau marché est de 4 ans avec prise d'effet au 1er janvier 2026. Le nouveau marché concerne 525 logements en ballons thermiques et solaires et 2 713 ballons électriques. Le titulaire du nouveau marché est l'entreprise PROXISERVE. Le montant du marché est de 522 755,20 € TTC pour 4 ans soit 130 688,80 € TTC par an. Cette prestation est récupérable à 100 %. Montant de la charge récupérable à partir du 01/01/2026 : - Ballon Thermodynamiques (entretien et dépannage) : 69,30 € TTC/an (2025 : 66,00 € TTC/an) ; - Ballons solaires (entretien et dépannage) : 86,90€ TTC/an (2025 : 87,05 € TTC /an) ; - Ballons électriques (dépannage) : 18,70 €TTC/an (2025 :16,98 € TTC/an)	Monsieur GIRARD rappelle qu'à ce jour, il n'y a plus de visite annuelle sur les ballons électriques, la charge payée par les locataires sert lorsque ceux-ci appellent directement l'entreprise. Les ballons thermodynamiques et les solaires ont une visite annuelle préventive. Monsieur GIRARD précise qu'il y a eu très peu de concurrence en raison de l'astreinte. Cette astreinte n'a lieu que du lundi au vendredi pour les ballons d'eau chaude.	Prennent note de ces informations

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>Questions diverses</u>	Les dossiers papiers du CCL n'arrivent pas toujours à temps chez chacun des membres du CCL.	Madame ALLOY propose : - un envoi des dossiers par mail quelques jours avant la réunion, afin que les membres puissent prendre connaissance des différents sujets, - qu'un dossier papier soit remis à chaque membre le jour du CCL.	Donnent leur accord pour un envoi par mail, à l'exception de Madame ROULETTE qui recevra un dossier papier.

Madame ROIMIER remercie les équipes d'Orne Habitat pour la préparation de la séance et les représentants des locataires pour leur participation.

La séance est levée.

Prochaine réunion du CCL : jeudi 11 décembre 2025 à 10h00