

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 16 OCTOBRE 2020**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Marie-Christine BESNARD		X
Mme Michelle LEMAITRE	X	
Mme Catherine SOULARD	X	
Mme Céline ALLOY	X	
M. Vianney GIRARD	X	
M. Loïc ALLOY	X	
M. Jean-Yves LECOSSIER	X	
Mme Marie-Gisèle CHEVALIER	X	
Mme Viviane ROULETTE	X	
M. Jean-Pierre DEHAIL		X
Mme Michelle LEGUEDE	X	
M. Jean-Marie VILLETTE	X	

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 16 OCTOBRE 2020

Madame LEGUEGE présidente du CCL ouvre la séance en donnant la parole à Madame SOULARD pour le 1^{er} dossier.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>REPORT DU DEPOT DU PROJET CUS</u>	Madame SOULARD indique que Madame La Préfète de l'Orne a par courrier du 19 août 2020, accordé le report de la CUS et pour la seconde fois. Elle doit être déposée au plus tard le 30 juin 2021.		Prend note de ces informations.
<u>ANNULATION DU SALON ORNE CONNECT</u>	Madame SOULARD informe les membres du CCL que le Président de Flers Agglo a décidé d'annuler le salon Orne Connect qui devait avoir lieu au mois de novembre à Flers au vu de la crise sanitaire.	Madame LEMAITRE ajoute qu'en 2021 le bus numérique va se développer en nombre dans les zones rurales. Madame SOULARD précise que les agences font remonter les événements gratuits qui se déroulent dans notre département dans le journal des locataires.	Prend note de ces informations.
<u>PRESENTATION DE LA CARTOGRAPHIE DE L'OCCUPATION DU PARC SOCIAL</u>	Madame ALLOY présente les indicateurs de la cartographie de l'occupation du parc social qui est accessible par différents acteurs depuis le 30 juin 2020. Ces données sont issues de l'Occupation du Parc Social (OPS), questionnaire réalisé auprès des locataires tous les deux ans pour notamment collecter les ressources et l'occupation de notre parc ainsi que le Répertoire des Logements Locatifs des Bailleurs Sociaux (RPLS), fichier envoyé chaque année aux services de l'Etat répertoriant l'ensemble de nos logements. Ce portail va être un outil d'aide à la construction de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). Il répond aux obligations réglementaires et permet aux EPCI et aux bailleurs de mettre en place un équilibre territorial et d'avoir une vision globale des quartiers et de l'occupation du parc social. Les attributions seront mieux pilotées afin de ne pas concentrer la pauvreté.	Madame ALLOY mentionne que pour l'année 2020 le taux de retour de l'OPS est de 85 % et de 93 % pour l'enquête Supplément de loyer de Solidarité (SLS). <i>Madame CHEVALIER souhaite savoir à quoi sert la CIA ?</i> Madame ALLOY explique que ce document réalisé par les EPCI contient un diagnostic (patrimoine, loyer, occupation..), les objectifs d'attributions, de relogements et le respect de 25 % d'attributions aux demandeurs du 1 ^{er} quartile en dehors des QPV. Actuellement, quatre territoires sont	Prend note de ces informations.

	<p>Toutefois pour des raisons de confidentialité et de fiabilité, les données en dessous de 11 ménages et de moins de 60 % de répondants n'apparaissent pas dans les indicateurs.</p>	<p>concernés par la mise en place de ce document : Alençon, Flers, l'Aigle et Argentan. Les services de l'Etat sont présents dans les groupes de travail.</p> <p>Madame LEMAITRE signale que ce document présente un intérêt surtout pour les territoires tendus.</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande si une contribution pourrait se faire au niveau du congrès USH ?</i></p> <p>Madame LEMAITRE répond qu'il faudrait plutôt un groupement de bailleurs afin d'avoir un poids plus important.</p>	
<p><u>ACTIONS DE FIDELISATIONS DES LOCATAIRES</u></p>	<p>Madame ALLOY réalise un point d'étape sur les actions de fidélisations 2020.</p> <p>Depuis 2019, les critères d'action de fidélisation ont été modifiés. Les locataires occupant leur logement depuis 50 ans et plus sans condition d'âge peuvent bénéficier des offres de fidélisation. En 2020, ces offres ont été étendues aux locataires ayant 50 ans d'ancienneté dans le parc Orne habitat sans condition d'âge mais sous réserve de justificatifs.</p>	<p>Madame ALLOY précise que certains locataires se sont manifestés suite à la parution de l'information dans le journal des locataires.</p> <p><i>Madame LEGUEDE demande si l'action de fidélisation fonctionne pour les personnes ayant changé de nom ?</i></p> <p>Madame ALLOY ajoute que ces offres de fidélisation sont autorisées seulement si les locataires nous fournissent un justificatif.</p> <p>Madame LEMAITRE souhaite que ces actions soient davantage valorisées par la création d'un éventuel évènement.</p> <p>Madame SOULARD va évoquer ce sujet avec la responsable de la communication.</p>	<p>Prend note de ces informations.</p>
<p><u>TRAVAUX D'INVESTISSEMENT : PROPOSITION DE PROGRAMMATION LOGEMENTS FAMILIAUX 2021</u></p>	<p>Présentation de la programmation des gros travaux d'investissement.</p> <p>Monsieur GIRARD indique que cette programmation est établie sous réserve du vote du budget 2021 et de l'accord du Conseil d'Administration et qu'elle pourra faire l'objet de modifications en cours d'année en cas</p>	<p>Monsieur GIRARD évoque qu'en dehors des réhabilitations la Covid a décalé des opérations suite à des consultations qui n'ont pas pu être lancées et à une entreprise d'électricité défaillante.</p> <p>En 2021, le marché de couverture va être relancé pour un montant de 500 000 € par an.</p>	<p>Avis favorable à la majorité.</p>

	d'imprévus et/ou impératifs.	<i>Madame CHEVALIER demande de quel marché dépendent les ponts thermiques?</i> Monsieur GIRARD mentionne que c'est un terme générique qui peut découler d'un dysfonctionnement de ventilation, de menuiseries ou encore un manque d'isolation.	
<u>TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN :</u> <u>PROPOSITION DE PROGRAMMATION</u> <u>PLURIANNUELLE LOGEMENTS</u> <u>FAMILIAUX 2021-2022-2023</u>	Présentation de la programmation pluriannuelle des logements familiaux pour les années 2021-2022-2023. Cette programmation est établie sous réserve du vote du budget 2021 et de l'accord du conseil d'Administration et qu'elle pourra faire l'objet de modifications en cours d'année en cas d'imprévus et/ou impératifs.	Monsieur GIRARD indique que ces travaux sont en partie gérés par les agences qui ont cette compétence.	Avis favorable à la majorité.
<u>RÉSULTAT DE LA CONSULTATION</u> <u>« FOURNITURE D'ELECTRICITE »</u>	La loi Energie-Climat du 8 novembre 2019 a ratifié la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité au 31 décembre 2020 entraînant ainsi, la signature de nouveaux contrats en offre de marché avec un fournisseur retenu après une mise en concurrence pour l'ensemble des sites. 32 bailleurs provenant de la Région Ouest (Bretagne, Pays de la Loire et Normandie) se sont regroupés afin de mutualiser les achats au travers d'une centrale d'achat existante. Ainsi, le prix d'achat unitaire de l'électricité a pu être optimisé car ces derniers représentent 15 800 points de comptage électrique. Le nouveau titulaire de ce marché est ENGIE.	Monsieur GIRARD signale que cette opération est intéressante pour les locataires. Le coût de fourniture et d'acheminement est inférieur de 12,5 % par rapport au tarif réglementé. Or, c'est une charge locative 100 % récupérable auprès des locataires.	Prend note de ces informations.
<u>RÉSULTAT CONSULTATION</u> <u>« DEPANNAGE ET ENTRETIEN DES</u> <u>ASCENSEURS ET DES FERMETURES</u> <u>MOTORISEES »</u>	Monsieur GIRARD présente le résultat de la consultation. Le marché est arrivé à échéance le 30 septembre 2020 et le titulaire de ce marché est OTIS.	Monsieur GIRARD indique que pour ce marché une seule entreprise a répondu à l'appel d'offres (OTIS).	Prend note de ces informations.

	La durée de ce contrat est de 39 mois.	Le délai d'intervention doit être inférieur à 45 minutes, il est joint à ce procès-verbal. Un bureau d'étude est missionné pour suivre les prestations OTIS. Orne Habitat a été plus exigeant sur le cahier des charges, ainsi des pénalités seront appliquées en cas de non-respect de ce dernier. Toutes les six semaines la société est dans l'obligation de passer sur les sites. <i>Madame CHEVALIER demande que le numéro de la société soit affiché sur une plaque métallique pour une meilleure visibilité.</i>	
<u>RÉHABILITATION ENERGETIQUE : (MARCHE DE CONCEPTION – REALISATION) : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – BELLÊME– RUE HAUTGUINIÈRE – 8 LOGEMENTS</u>	Présentation du programme de travaux. Il s'agit d'une réhabilitation énergétique dont l'objectif est de diminuer le DPE de ces logements individuels chauffés électriquement. Labélisation HPE Rénovation. L'Office délègue la relation client auprès de Bouygues Bâtiment Grand Ouest qui assure une présence physique sur site.	Monsieur GIRARD précise qu'il s'agit d'une réhabilitation de moins de dix logements, ainsi la concertation des locataires se fait à domicile.	La CLCV s'abstient sur l'ensemble des programmes de réhabilitation pour des raisons d'iniquité entre ces derniers.
<u>RÉHABILITATION ENERGETIQUE : (MARCHE DE CONCEPTION – REALISATION) : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – BERD'HUIS– LE VERGER – 49 LOGEMENTS</u>	Présentation du programme de travaux. Il s'agit d'une réhabilitation énergétique dont l'objectif est de diminuer le DPE de ces logements chauffés électriquement. Labélisation HPE Rénovation. L'Office délègue la relation client auprès de Bouygues Bâtiment Grand Ouest qui assure une présence physique sur site.		Abstention de la CLCV.
<u>RÉHABILITATION ENERGETIQUE : (MARCHE DE CONCEPTION – REALISATION) : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – GOUFFERN EN AUGE (CHAMBOIS)– LES PERRIÈRES – 12 LOGEMENTS INDIVIDUELS</u>	Présentation du programme de travaux. Il s'agit d'une réhabilitation énergétique dont l'objectif est de diminuer le DPE de ces logements individuels chauffés électriquement. Labélisation HPE Rénovation.		Abstention de la CLCV.

	L'Office délègue la relation client auprès de Eiffage Construction Mayenne qui assure une présence physique sur site.		
<u>RENOUVELLEMENT DES CONTRATS D'EXPLOITATION ARRIVANT A ECHEANCE EN 2020</u>	<p>Information sur les contrats d'entretien arrivant à échéance au 31 décembre 2020.</p> <p>Il s'agit du contrat d'entretien avec garantie totale d'appareils individuels à production d'eau chaude sanitaire et de chauffage situés sur divers sites ainsi que du contrat de maintenance et dépannage des appareils électriques de production d'eau chaude sanitaire.</p> <p>Ces marchés sont renouvelés pour une durée de 4 ans.</p>	Monsieur GIRARD ajoute que ces contrats entraînent une diminution de charges locatives pour les locataires.	Prend note de ces informations
<u>IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES CHARGES LOCATIVES</u>	<p>Suite à la demande des administrateurs une présentation a été réalisée sur l'évolution des charges locatives suite à la période de confinement.</p> <p>Deux marchés sont concernés : les espaces verts et le nettoyage des parties communes. Un prorata du temps non travaillé en 2020 sera impacté sur la régularisation de charges en 2021.</p>	<p>Monsieur GIRARD précise que pour le nettoyage des parties communes, l'Office a fait appel à des entreprises qui ont un taux horaire plus important que les associations en raison des mesures sanitaires.</p> <p>Monsieur ALLOY mentionne que les encombrants ont été gérés par les agences et que le budget a été multiplié par 6, passant de 15 000 à 100 000 € entre 2017 et 2020.</p>	Prend note de ces informations
<u>QUESTIONS POSÉES PAR LA CLCV</u>	<p>Date de la livraison et installation des radiateurs rue de Verdun à Sées.</p> <p>Programme de réhabilitation</p>	<p>Monsieur ALLOY annonce que 15 000 convecteurs vont être commandés dans le cadre des CEE. La consultation a été plus longue que prévu mais Sées reste un secteur prioritaire.</p> <p>Monsieur GIRARD indique que ces disparités s'expliquent par une présentation du projet de réhabilitation à des phases différentes. Plus on avance dans le processus de réhabilitation plus les montants sont affinés. En revanche, nous allons réadapter</p>	

	<p>Réhabilitation, enveloppe budgétaire, réalisation des travaux.</p> <p>Mauvaise réception des chaînes TV rue Joseph MORIN</p> <p>Actions de fidélisation</p> <p>Information sur le contenu des cahiers des charges concernant les prestations facturées aux locataires (ex prise en charge des délais de travaux).</p> <p>Beaucoup d'appels téléphoniques avec un délai de réalisation trop important. La CLCV demande d'engager une réflexion sur ce sujet.</p>	<p>nos procédures afin d'être au plus proche de la réalité.</p> <p>La présentation de programme de travaux pour Alençon centre-ville sera représentée lors d'un prochain CCL.</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande de ne plus avoir d'options dans les présentations de programme de réhabilitation.</i></p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'il faut voir ces options comme une opportunité.</p> <p>Monsieur GIRARD informe que ces données sont transmises lors des Bureaux ou des Conseils d'Administration et que ces coûts ne seront pas présentés en CCL.</p> <p>Monsieur GIRARD explique qu'une interruption des chaînes turques a été constatée au mois de septembre 2020 mais qui a été rétablie depuis.</p> <p>Cf point 4 du PV du CCL.</p> <p>Monsieur GIRARD demande des précisions sur la nature des travaux et des prestations.</p> <p>Monsieur ALLOY souhaite des informations complémentaires et demande d'affiner le questionnement.</p> <p>Cependant, l'ensemble des affaires sont tracées et une qualitiennne vient d'être recrutée pour améliorer nos process.</p>	
--	--	--	--

	<p>COVID – Télétravail pour les gérants d'immeubles – La CLCV s'oppose</p>	<p>Madame SOULARD précise que ce domaine ne ressort pas du champ du CCL. Néanmoins, il est indiqué pour information que depuis juillet 2020, une réflexion est engagée avec une mise en place d'un futur protocole qui définira les règles en matière de télétravail à l'aide d'une consultante spécialiste de ce domaine.</p>	
<p><u>QUESTIONS POSÉES PAR INDECOSAT-CGT</u></p>	<p>Travailleurs étrangers sur les chantiers de réhabilitation – quelle législation ?</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que la responsabilité incombe aux employeurs qui interviennent sur les chantiers d'Orne Habitat. Ils doivent se conformer à la réglementation en vigueur. Aussi des contrôles administratifs sont réalisés par le service des marchés publics lors de la candidature de ces entreprises. L'inspection du travail et l'URSSAF peuvent également effectuer des contrôles. L'Office reste très vigilant sur le sujet puisque sa responsabilité peut être engagée.</p>	