

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 3 AVRIL 2023**

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	
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 3 AVRIL 2023

Madame ALLOY ouvre la séance du premier Conseil de Concertation Locative 2023 en présentant Madame MONTREUIL, administrateur CLCV élue aux dernières élections des représentants de locataires. Messieurs ROUSSETTE et PELTIER, nouvellement élus, sont excusés.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>INSTALLATION DES NOUVEAUX MEMBRES REPRESENTANT LES LOCATAIRES</u>	<p>Dans le Plan de Concertation Locative, est mentionné dans le paragraphe II.1 « Instauration et composition du conseil de concertation » que les partenaires du plan décident de nommer deux membres titulaires et un suppléant par association représentant les locataires, afin d'assurer la parité entre les associations et les représentants du bailleur.</p> <p>Madame ALLOY rappelle que le 6 décembre 2022 ont eu lieu les élections des représentants de locataires siégeant au Conseil d'Administration d'Orne Habitat.</p> <p>Ainsi, ont été nommés par les présidents d'association membres du CCL :</p> <p>Pour l'association CLCV : Titulaires : Monsieur Jean-Yves LECOSSIER et Madame Amélie MONTREUIL.</p> <p>Madame Emmanuelle WENKPA en tant que suppléante ;</p> <p>Pour l'association AFOC : Madame Viviane ROULETTE et Monsieur Dominique PELTIER en tant que titulaires ;</p> <p>Pour l'association INDECOSA-CGT : Madame Michelle LEGUEDE et Monsieur Sébastien ROUSSETTE en tant que titulaires.</p>		<p>Prennent note de ces informations.</p>
<u>NOMINATION D'UN NOUVEAU PRESIDENT CCL</u>	<p>Le mandat de Madame LEGUEDE arrivant à échéance et conformément au Plan de Concertation Locative, il y a lieu d'élire le nouveau président du CCL qui revient côté Orne Habitat pour les 4 prochaines années.</p> <p>Madame ROIMIER représentant le président de l'Office est élue présidente du CCL.</p>	<p>Madame ROIMIER souhaite poursuivre les travaux menés dans un dialogue le plus consensuel possible.</p>	<p>Madame ROIMIER est élue à l'unanimité en tant que nouvelle présidente du CCL.</p>
<u>INFORMATION SUR LE PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE ET SON DEROULEMENT</u>	<p>Madame ALLOY informe les membres du CCL sur le plan de concertation locative et son champ d'application.</p>	<p>Madame SOULARD précise que selon les sujets abordés, les membres du CCL doivent être consultés avant les Bureaux ou</p>	<p>Prennent note de ces informations.</p>

	<p>Signé en 2017, ce document se décline en 3 parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalités d'élaboration ; - Rôle du Conseil de Concertation Locative ; - Validation du Plan de Concertation Locative. <p>Il est précisé que chaque item se décompose en sous- parties.</p> <p>Depuis sa signature, 3 avenants sont venus compléter ce plan.</p> <p>Madame ALLOY souligne que les membres sont consultés pour avis sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les aspects de la gestion de l'immeuble ou des ensembles immobiliers appartenant à l'Office ; - Les mesures touchant au cadre de vie des habitants ; - Les projets d'amélioration ou de construction amélioration ; - Les engagements de la Convention d'Utilité Sociale en matière de politique sociale et environnementale concernant l'ensemble des immeubles ayant un impact sur la vie des locataires. <p>Aussi, une participation financière est attribuée aux associations de locataires. Une somme de 2,00 € par nombre de logements familiaux, arrêté au 31 décembre de l'année est répartie en fonction du résultat des dernières élections. Ces fonds sont versés 2 fois par an, en début et milieu d'année.</p> <p>En contrepartie, les associations doivent nous transmettre un bilan annuel de l'année antérieure et nous communiquer leurs projets pour l'année à venir.</p> <p>Sur ce dernier point madame SOULARD souhaite qu'au prochain CCL les associations présentent leur bilan, pour mettre aussi en avant les actions menées au quotidien envers nos locataires.</p>	<p>Conseils d'Administration.</p>	
--	---	-----------------------------------	--

<p><u>PLANNING PREVISIONNEL DES CCL SUR L'ANNEE 2023</u></p>	<p>Comme chaque année, lors du 1^{er} Conseil de Concertation Locative, il est proposé aux administrateurs de déterminer un planning en fixant deux CCL en amont des Bureaux ou Conseils d'Administration.</p> <p>Ainsi, deux réunions ont été retenues pour l'année 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le mardi 20 juin à 10h00 ; - le mardi 10 octobre à 10h00. 		<p>Valident à l'unanimité</p>
<p><u>BILAN DES REUNIONS DE REHABILITATIONS ANNEE 2022</u></p>	<p>Madame ALLOY présente le bilan des réunions de locataires réalisées sur l'année 2022, dans le cadre des programmes de réhabilitation.</p> <p>Malgré un contexte économique difficile lié notamment à la hausse des coûts des matériaux, Orne Habitat souhaite poursuivre son engagement dans la réalisation de travaux de réhabilitation.</p> <p>Au cours de cette année 2022, l'Office a réalisé 3 présentations de programmes de travaux avec 3 modalités de concertations différentes. (Envoi d'un courrier AR, suite à la prolongation de la crise sanitaire, réunion en présentiel et porte à porte pour un programme de 10 logements).</p> <p>Madame ALLOY précise que pour les réhabilitations énergétiques, les locataires, reçoivent, à l'issue des réunions l'estimation du gain d'énergie.</p>		<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>RETOUR SUR LES ACTIONS DE FIDELISATION 2022 ET PROJECTIONS 2023</u></p>	<p>Madame ALLOY fait un retour sur le bilan des actions de fidélisation accordées en 2022 avec la projection 2023.</p> <p>En 2022, 13 locataires ont pu bénéficier de ces actions de fidélisation. Parmi eux 6 avaient 50 ans d'ancienneté dans leur logement et 7 se sont manifestés auprès des services de l'Office, justifiant leurs 50 ans d'ancienneté dans le parc Orne Habitat. 12 locataires ont choisi la remise commerciale de</p>	<p>Madame LASSEUR demande si les locataires sont informés de cette démarche.</p> <p>Madame ALLOY souligne que chaque année dans le journal des locataires un article est dédié sur ce sujet. D'ailleurs, plusieurs locataires se sont manifestés après la parution de ces articles.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p>500,00 € et 1 a opté pour des travaux dans le logement.</p> <p>Pour l'année 2023, 10 locataires entrent dans les critères des 50 ans d'ancienneté dans le même logement.</p> <p>Les agences doivent rencontrer ces locataires au cours du 1^{er} semestre 2023.</p>		
<p><u>PRESENTATION DE LA DEMARCHE ENQUETE DE SATISFACTION 2023</u></p>	<p>Madame ALLOY présente la démarche de l'enquête de satisfaction 2023, qui se déroule sur la période du 27 mars au 14 avril 2023.</p> <p>Depuis 20 ans et conformément au 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 afin d'évaluer la qualité du service rendu à nos locataires.</p> <p>L'Office a fait le choix de ne plus enquêter ses locataires par questionnaire papiers qui se tenait sur 4-5 pages mais de procéder par échantillonnage et par téléphone. Le temps du questionnaire est estimé entre 8 et 10 minutes, selon la nature du logement.</p> <p>Le prestataire retenu est « Présense SAS Topo Research ». Ce dernier devra contacter 1250 personnes soit plus de 10 % de notre parc. Afin d'atteindre ce nombre, la société Présense réalisera autant d'appels que nécessaires. Par locataire, 3 appels sont tentés avant de poursuivre vers un autre locataire. Un rendez-vous téléphonique peut également être convenu.</p> <p>Le numéro de cette société a été affiché dans les halls des immeubles, il s'agit du 09.68.50.49.49</p> <p>Les items sont similaires à la dernière enquête qui remonte à janvier 2020 afin de pouvoir mesurer l'évolution du taux de satisfaction.</p> <p>Un bilan sur les résultats sera présenté lors d'un prochain CCL.</p>	<p><i>Monsieur LECOSSIER a été enquêté et nous fait part de sa satisfaction sur le déroulement de l'appel téléphonique.</i></p> <p><i>Madame MONTREUIL, aurait préféré être enquêtée par email, car le n° passe en SPAM.</i></p> <p>Madame ALLOY, précise que c'est pour cette raison que le n° a été affiché dans les halls. De plus, l'enquête par email pose la question de la confidentialité des réponses.</p>	<p>Prendent note de l'information</p>

<p><u>ACTUALISATION DES PROVISIONS DE FRAIS DE CHAUFFAGE</u></p>	<p>A compter du mois de mars 2023, les services de l'Office ont procédé à l'actualisation des frais de chauffage.</p> <p>Cet ajustement fait suite aux annonces gouvernementales qui confirment le maintien des boucliers tarifaires pour 2023, avec toutefois une hausse du plafond de ces boucliers de 15 % par rapport à 2022.</p> <p>Cette hausse de provisions permettra de limiter l'impact et d'éviter une augmentation significative de la régularisation de charges de 2023 en 2024.</p> <p>Un tableau récapitulatif des augmentations a été présenté en fonction du type d'énergie.</p> <p>En moyenne cela représente une hausse de 4.56 €.</p> <p>Madame ALLOY précise que ce montant varie aussi en fonction de la surface habitable du logement.</p> <p>Un courrier d'information a été envoyé le 15 mars à 4 550 locataires et un message sur les avis d'échéance a été diffusé.</p>	<p><i>Madame LEGUEDE a diffusé cette information auprès des locataires.</i></p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>INFORMATION SUR LES AIDES ENERGIE</u></p>	<p>Face à l'augmentation des coûts des fluides, Madame ALLOY informe les membres du CCL sur les dispositifs d'aides à l'énergie que les locataires peuvent solliciter.</p> <p>Une présentation succincte est réalisée sur le FSL maintien des énergies et des fluides, le chèque énergie ainsi que le fonds énergie Soli'AL.</p> <p>Aussi, Madame ALLOY souligne que les administrateurs peuvent également orienter les locataires vers les conseillères sociales d'Orne Habitat.</p>	<p>Madame SOULARD et Madame ALLOY insistent sur l'ensemble des dispositifs existant et sur l'importance de déclarer les revenus même pour les personnes au RSA ou AAH.</p> <p>En effet, certaines aides comme le chèque énergie se déclenchent automatiquement à partir de la déclaration d'impôt.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>