

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION  
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
DU 13 OCTOBRE 2022**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
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 Marie-Gisèle CHEVALIER	X	
Mme Viviane ROULETTE	X	
Mme Michelle LEGUEDE	X	
M. Jean-Marie VILLETTE		X

## **CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 13 OCTOBRE 2022**

Madame LEGUEDE ouvre la séance en indiquant que c'est le dernier CCL qu'elle préside puisque les élections des représentants de locataires auront lieu le 6 décembre prochain.

Ainsi, la présidence reviendra au Président de l'Office ou son représentant.

Madame ALLOY prend la parole pour présenter le premier sujet.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<p><u>INFORMATION SUR L'ORGANISATION DES ELECTIONS DES REPRESENTANTS DE LOCATAIRES</u></p>	<p>Madame ALLOY informe les membres du CCL sur le déroulé des élections des représentants de locataires siégeant au Conseil d'Administration d'Orne Habitat. Ces dernières auront lieu le 6 décembre 2022.</p> <p>La société Paragon a été retenue et désignée comme prestataire. Ce dernier aura en charge l'envoi du matériel de vote, le dépouillement et la publication des résultats.</p> <p>Il a été rappelé que le scrutin peut s'effectuer soit par carte T soit par voie électronique.</p> <p>Le 14 octobre 2022, les présidents d'associations ou leur désignataire ont été rencontrés pour valider les listes des candidats et réaliser le tirage au sort pour l'ordre des professions de foi et la disposition des listes.</p>		<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>RETOUR SUR LE BENCHMARK DES ATTRIBUTIONS GARAGES</u></p>	<p>Madame ALLOY présente les résultats de l'étude menée auprès des bailleurs normands sur les politiques d'attributions des garages, parkings, box indépendants des logements.</p> <p>Un formulaire de 8 questions leur a été adressé. 16 organismes représentant 45 % du parc social normand nous ont répondu et ont manifesté leur intérêt sur le sujet.</p> <p>Pour mémoire, cette demande a été soulevée lors du CCL du 17 juin 2022 par la CLCV qui souhaitait que l'Office stipule dans ses baux d'habitation la libération systématique du garage en cas de départ du locataire de son logement.</p> <p>Madame ALLOY rappelle que ces attributions ne sont soumises à aucune réglementation.</p>	<p>Madame CHEVALIER souligne le travail remarquable de cette étude. Elle souhaite néanmoins que l'Office intègre dans ses prérogatives l'attribution d'un garage aux locataires propriétaires d'un véhicule.</p> <p><i>Madame ALLOY indique que cette mesure n'est pas toujours adaptée notamment sur les secteurs où nous constatons de la vacance.</i></p> <p>Monsieur LECOSSIER demande si la TOM est appliquée pour les locataires extérieurs au parc Orne Habitat.</p> <p><i>Madame ALLOY répond positivement puisque tous les locataires règlent cette charge.</i></p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	Orne Habitat va poursuivre sa politique de commercialisation des garages sur 2023. Une présentation sur l'avancée de ce projet sera réalisée en CCL.		
<u>INFORMATION SUR LA REGULARISATION DES CHARGES 2021</u>	<p>Madame ALLOY informe les membres du CCL sur la régularisation des charges 2021. En effet, habituellement la régularisation N-1 est calculée en mai N avec l'envoi des avis de régularisation et appliquée sur le quittance du mois de juin N.</p> <p>Or, le contexte actuel lié à l'augmentation des coûts d'énergies et le versement tardif du bouclier tarifaire par les pouvoirs publics ont engendré un report dans l'application de la régularisation de charges. Ainsi, il a été décidé d'appliquer la régularisation des charges 2021 en 2 temps.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les 7100 locataires pour lesquels l'ensemble des dépenses étaient connues, l'avis de régularisation des charges a été envoyé fin septembre 2022, pour une application sur le loyer d'octobre 2022.</li> <li>• Pour les 2900 locataires dont les aides ont été perçues tardivement un courrier d'informations leurs a été envoyé précisant le décalage d'un mois de la régularisation. Il s'agit exclusivement de logements collectifs (Envoi des avis en octobre pour une application en novembre 2022).</li> </ul> <p>Les résultats globaux et par agence ont été présentés permettant d'indiquer la première tendance de cette régularisation.</p> <p>Madame ALLOY affirme que pour l'année 2022, l'Etat a confirmé sa volonté de maintenir le bouclier tarifaire.</p>	<p>Madame CHEVALIER souhaite connaître l'impact de la hausse des coûts d'énergie sans le bouclier.</p> <p><i>Monsieur GIRARD donne un exemple pour le Gaz Naturel. En 2021, le prix du MW s'élevait à 30,00 €. Aujourd'hui le MW coûte 96,00 €. Le bouclier tarifaire bloque le prix à hauteur de 60,00 €.</i></p> <p><i>Il est à noter que les bailleurs ne sont pas éligibles au bouclier électrique des parties communes.</i></p> <p>Madame CHEVALIER souhaite qu'Orne Habitat sensibilise davantage les locataires sur le sujet. Une information sera diffusée dans le journal des locataires.</p>	Prennent note de ces informations
<u>TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN : PROPOSITION DE PROGRAMMATION PLURIANNUELLE – LOGEMENTS</u>	Monsieur GIRARD présente comme tous les ans, la programmation de travaux de gros entretien pluriannuelle des logements familiaux pour les	Madame CHEVALIER précise que l'Office doit faire face à la hausse des coûts de matières premières.	Avis favorable à l'unanimité.

<p><u>FAMILIAUX 2023-2024-2025</u></p>	<p>années 2023-2024-2025. Pour l'année 2023, un budget complémentaire de 125 000 € a été alloué aux agences pour des projets de gestion de sites.</p> <p>Pour mémoire, cette programmation a pour objectif de prolonger les équipements existants, d'assurer la sécurité des locataires, de maîtriser les charges locatives et d'offrir un logement adapté aux besoins des locataires.</p> <p>Cette liste des travaux sera présentée au Conseil d'Administration d'Orne Habitat du 18 octobre 2022.</p>	<p><i>Monsieur GIRARD mentionne que malgré le contexte actuel, Orne Habitat a réussi à maintenir l'investissement des travaux gros entretien. Les coûts de travaux sur les réhabilitations peuvent encore être négociés contrairement au neuf.</i></p> <p><i>En revanche, sur le moyen et long terme, la situation économique risque de se détériorer davantage pouvant impacter la programmation.</i></p>	
<p><u>RESULTAT CONSULTATION</u> <u>« FOURNITURE GAZ CHAUFFERIES COLLECTIVES »</u></p>	<p>Information sur le résultat de la consultation relative à la fourniture en gaz naturel de 33 chaufferies collectives situées sur divers sites de l'Office. Cela concerne 1739 logements.</p> <p>Tous les ans, Orne Habitat réalise une mise en concurrence afin d'obtenir des tarifs préférentiels.</p> <p>Le marché subséquent n°2 à effet du 01 août 2022 et à échéance au 31 juillet 2023, a été attribué à la société ENGIE pour un montant prévisionnel de 2 658 338, 70 €.</p> <p>Cette prestation est récupérable à 100 % auprès des locataires.</p>		<p>Prendent note de ces informations</p>
<p><u>RESULTAT CONSULTATION</u> <u>« REPARTITION DES FRAIS DE CHAUFFAGE »</u></p>	<p>Monsieur GIRARD informe les membres du CCL du résultat de la consultation. Il s'agit d'un sujet technique qui réunit 2 contrats en 1.</p> <p>Jusqu'à présent l'Office distinguait le marché de location, entretien, relève des compteurs d'eau et le marché de location, entretien, relève des répartiteurs de frais de chauffage.</p> <p>Depuis l'arrêté du 6 septembre 2019, la réglementation nous impose d'individualiser les frais de chauffage des bâtiments chauffés collectivement, de mettre en place des robinets thermostatiques et de</p>	<p><i>Monsieur GIRARD précise que les répartiteurs de frais de chauffage, entraînent une charge supplémentaire pour les locataires. Il souligne également que les bailleurs sociaux et associations de défense des locataires avaient déposé des recours auprès de l'Etat pour annuler cette obligation mais ont malheureusement perdu.</i></p> <p>Une communication complémentaire sera diffusée lors du prochain CCL.</p>	<p>Madame CHEVALIER émet un avis défavorable</p>

	<p>télé-relever tous les appareils de mesures.</p> <p>Un bureau d'étude a réalisé un diagnostic pour le parc Orne Habitat.</p> <p>Le système de comptage est similaire pour les 2 marchés avec l'intervention d'une même entreprise. Afin de limiter le nombre d'intervenant et pour des raisons d'optimisation et de réglementation, Orne Habitat a fait le choix de lancer une consultation en vue de mutualiser ce marché.</p> <p>Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2022, la société ISTA est le nouveau titulaire du marché pour un montant de 1 655 047,24 €.</p> <p>Ce dernier est prévu pour une durée de 10 ans.</p>		
<p><u>RENOUVELLEMENT DES CONTRATS D'EXPLOITATION ARRIVANT A ECHEANCE EN 2022</u></p>	<p>Informations sur les 3 contrats d'exploitation arrivant à échéance en 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat d'entretien VMC arrive à échéance le 31 décembre 2022. Ce marché est prévu pour une durée de 4 ans et concerne 7011 logements.</li> <li>• Contrat de désinsectisation, désinfection et dératisation arrive à échéance le 31 décembre 2022. Il s'agit d'une groupement d'achat avec 2 autres bailleurs afin d'obtenir des tarifs plus avantageux.</li> <li>• Contrat d'entretien des espaces verts arrive à échéance le 31 décembre 2022. Ce marché est à renouveler pour une durée de 4 ans</li> </ul>	<p>Madame ROIMIER souligne que des contrôles de qualité sont réalisés sur les entreprises d'insertion. Elles doivent fournir un travail de qualité similaire à une entreprise privée.</p> <p><i>Monsieur GIRARD précise qu'Orne Habitat a les mêmes exigences pour les associations d'insertion que pour les entreprises privées.</i></p> <p><i>Monsieur ALLOY complète les propos</i></p>	<p>Preignent note de ces informations</p>

		<p><i>en indiquant qu'avec le label Qualibail tous les sites seront contrôlés de la même manière.</i></p> <p>Madame CHEVALIER aimerait que l'Office communique davantage sur le sujet.</p>	
<p><u>REHABILITATION ENERGETIQUE (MARCHE DE CONCEPTION-REALISATION) : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – ARGENTAN VAL D'ORNE – 4 LOGEMENTS INDIVIDUELS</u></p>	<p>Monsieur GIRARD présente la proposition de programme de travaux pour les 4 logements individuels situés rue Val d'Orne et Avenue Foch à Argentan.</p> <p>Ces logements ont été achetés à la SEM en 2014.</p> <p>Il s'agit d'une opération en conception réalisation dont la relation client est déléguée auprès de l'entreprise EIFFAGE CONSTRUCTION MAYENNE. Ces travaux de réhabilitation ont pour objectif principal d'améliorer le niveau du DPE qui s'élève actuellement à la lettre G .</p>	<p>Madame CHEVALIER aimerait intégrer au programme de travaux des prises de courant à hauteur.</p>	<p>Avis favorable à l'unanimité.</p>
<p><u>INFORMATION SUR L'OBTENTION DU LABEL QUALIBAIL</u></p>	<p>Monsieur ALLOY précise qu'Orne Habitat est un des premiers organismes à avoir obtenu le label Qualibail en si peu de temps (18 mois).</p> <p>Un point de vigilance a été notifié sur l'uniformisation des points de contrôle. Pour nuancer ce dysfonctionnement, Orne Habitat va généraliser la mise en place d'enquêtes de satisfaction.</p>	<p><i>Madame SOULARD ajoute en parallèle que nous avons obtenu le renouvellement du label HSS® avec la mention confirmée.</i></p>	<p>Preennent note de ces informations.</p>
<p><u>INFORMATION SUR LA GRANDE CONVERSATION</u></p>	<p>Madame SOULARD présente le projet de la grande conversation qui a eu lieu les 4, 6, 7 et 11 octobre dernier.</p> <p>L'objectif est d'améliorer la transversalité entre le siège et les agences et d'associer nos locataires à l'élaboration de notre futur projet d'entreprise 2023-2028.</p> <p>Une synthèse sera réalisée et présentée aux administrateurs lors d'un prochain CCL.</p>	<p><i>Madame SOULARD demande aux administrateurs de bien vouloir compléter le questionnaire remis, identique à celui utilisé auprès de nos locataires et de nous faire un retour.</i></p> <p><i>En fonction des réponses, des axes seront identifiés comme prioritaires pour établir notre nouveau projet d'entreprise.</i></p> <p>Madame CHEVALIER attire l'attention</p>	

		sur les numéros de téléphone du prestataire dans les ascenseurs qui sont parfois effacés. Elle aimerait que l'Office réalise une opération de communication en transmettant le n° d'astreinte sur des magnets par exemple.	
<u>QUESTIONS DE LA CLCV</u>	<p><b>Chauffage collectif : répartition de la charge de chauffage.</b></p> <p><b>Calcul de la régularisation de charge pour la pose de radiateurs thermostatiques</b></p> <p><b>Economies d'énergies, quelles actions sont envisagées et quelle température pour la saison de chauffe 2022/2023 ?</b></p>	<p>Monsieur GIRARD indique qu'en période de chauffe la température contractuelle assurée dans les logements chauffés collectivement est de 19 °C maximum. Un réduit de nuit de 2°C est appliqué de 23h à 5h30.</p> <p>Concernant la répartition des charges de chauffage collectifs, les coûts d'énergie et d'exploitation sont réparties à la surface habitable. Orne Habitat va se conformer à l'arrêté du 06 septembre 2019 relatif à la répartition des frais de chauffage en équipant, dès 2023, 1320 logements de répartiteurs de frais de chauffage ou de compteur d'énergie thermique (voir question présenté en CCL). Aussi pour ces logements les charges de chauffage seront réparties sur la base des relevés des compteurs.</p> <p>Au Conseil d'Administration de décembre 2022, un avenant au Plan Stratégique de Patrimoine va être proposé pour l'éradication des passoires thermiques.</p>	
	<p><b>Réhabilitation rue de Picardie – malfaçons signalées suite à la réhabilitation et présence de nuisibles</b></p>	<p>Monsieur GIRARD précise que les levées des réserves ont été réalisées à la suite de la visite de parfaite achèvement. L'intervention de la société de dératisation intervient à la demande. Le contrat ayant été révisé une visite sur site pourra être effectuée.</p>	



	<p><b>Augmentation des frais de ménage de 20 % Courriers, emails, entrevus restés sans réponses ou à géométrie variable suite à des réhabilitations. Souhait de désigner un coordinateur général.</b></p> <p><b>Des demandes non outrancières sont restées sans réponses. Existe-t-il des consignes de non réponses ?</b></p> <p><b>Qualibail : subjectivité des EDL, suivi des travaux qui laisse à désirer, pas de réception des travaux ou peu de réalisés. Prestataires à contrôler.</b></p>	<p>Madame ALLOY stipule que pour les frais de ménage, l'explication a été communiquée à Mme CHEVALIER, indiquant une erreur de saisie par les services d'Orne Habitat. Ce fait a été rectifié à compter du loyer d'octobre 2022.</p> <p>Orne Habitat respecte la réglementation en termes de concertation locative avant travaux de réhabilitation. Une réflexion est en cours et sera intégrée au prochain projet d'entreprise afin d'améliorer la relation locataire pendant les travaux.</p> <p>Il n'y a pas de consignes pour ne pas répondre aux demandes des locataires ou partenaires et nous sommes vigilants aux réponses apportées.</p> <p>Monsieur ALLOY rappelle que les états des lieux entrants ou sortants sont procédurés et encadrés par la réglementation. Ces derniers sont identiques dans toutes nos agences via notre logiciel ABYL qui est paramétré uniformément pour l'ensemble des sites afin d'éviter les subjectivités.</p> <p>Concernant le suivi des travaux, les services doivent contrôler les gros travaux avant paiement des factures. (Une intervention de 20 euros ne nécessitera pas obligatoirement un contrôle).</p>	
--	--	---	--

	<p><b>Incivilités : réhabiliter le gardiennage avec des éducateurs de rue en concertation avec les décideurs de la politique des villes dans les zones, quartiers prioritaire.</b></p> <p><b>Ordures ménagères – demande qu’Orne Habitat soit l’interface des gestionnaires des OM.</b></p>	<p>Madame SOULARD souligne qu’1 000 000€ est dispensé dans les Quartiers Prioritaires de la Ville. Il s’agit d’une question de fond et de politique public. Orne Habitat ne peut pas être le seul acteur à intervenir et refuse de mettre en danger son personnel sur des questions relevant de l’ordre public.</p> <p>Monsieur ALLOY complète les propos en indiquant qu’un devis a été réalisé auprès d’une société privé pour assurer la tranquillité d’un immeuble. Ce dernier s’élève à 1 000 000 €.</p> <p>Madame ROIMIER ajoute qu’il ne faut rien lâcher au vue des dernières actions menées par l’Office et la collectivité.</p> <p>Monsieur GIRARD indique que les collectivités ont en charge le traitement et la collecte des ordures ménagères. Les mairies prennent parfois des décisions sans concerter le bailleur. De ce fait, il existe bien une problématique sur le sujet. De nombreuses réflexions sont en cours avec les collectivités qui se désengagent de la gestion des conteneurs. Une analyse juridique est en cours pour déterminer le rôle de chaque partie.</p> <p>Orne Habitat va démarrer d’ici la fin d’année 2022 un groupe de travail sur la politique de déchets à mener en lien avec les communes.</p>	
--	---	--	--