

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 25 MARS 2022**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Christine ROIMIER	X	
Mme Maryse OLIVEIRA		X
Mme Josiane LASSEUR	X	
Mme Catherine SOULARD	X	
Mme Céline ALLOY	X	
M. Vianney GIRARD	X	
M. Loïc ALLOY	X	
Mme Vanessa FONTAINE		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 25 MARS 2022

Madame ALLOY ouvre la séance en indiquant les absences de Madame LEGUEDE et de Madame FONTAINE. Après renseignements auprès des services juridiques de l'Union Sociale de l'Habitat il n'y a pas lieu de nommer un président de séance, en l'absence de Madame LEGUEDE.

Madame ALLOY présente le premier dossier.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>PRESENTATION DE L'ECO-GUIDE</u>	<p>Madame ALLOY présente l'éco-guide qui sera délivré aux nouveaux entrants à la signature du bail. Ce dernier est également disponible en version numérique sur le site internet d'Orne Habitat.</p> <p>Ce livret a été revu dans le cadre de la future certification Qualibail et remplace « l'Essentiel de votre location ».</p> <p>Ce guide délivre des conseils et astuces aux locataires afin qu'ils puissent maîtriser leurs consommations et contribuer à préserver l'environnement.</p>		Prennent acte à l'unanimité.
<u>PRESENTATION DE LA CHARTE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE</u>	<p>Madame ALLOY expose les maquettes de la charte du bien vivre ensemble suite aux remarques des administrateurs lors du CCL du 17 novembre 2021.</p> <p>Un pictogramme permet de dissocier les logements collectifs des logements individuels.</p> <p>Cette charte, plus ludique, se présente sous forme d'engagements que le locataire et Orne Habitat sont tenus de respecter.</p> <p>Celle-ci reprend les bons comportements et les règles d'usage à adopter afin que la vie en collectivité et le cadre de vie soient préservés.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER souligne la belle évolution de ces chartes.</i></p> <p><i>Elle souhaite que l'Office soit néanmoins plus réactif et plus rapide sur les procédures pour troubles de voisinage et que les locataires et Orne Habitat soient sur la même échelle.</i></p> <p>Madame ALLOY précise que pour les situations complexes les médiateurs sont saisis et les procédures sont engagées.</p>	Valident à l'unanimité
<u>PLANNING PREVISIONNEL DES CCL SUR L'ANNEE 2022</u>	<p>Il est proposé aux administrateurs de déterminer un planning en fixant deux Conseils de Concertation Locative en amont des Bureaux ou Conseils d'Administration d'Orne Habitat.</p> <p>Ainsi, 2 dates ont été retenues, le vendredi 17 juin à 9H30 et le jeudi 13 octobre à 9H30.</p>		Valident à l'unanimité

<p><u>INFORMATION SUR LA REVISION DE LA DELIBERATION DE PRINCIPE SUR LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RELOGEMENT</u></p>	<p>Madame ALLOY présente l'évolution de la délibération sur l'application des conditions matérielles de logement validée au Bureau du 16 mars 2022.</p> <p>En effet, cette délibération vise à harmoniser les principes de prises en charge des frais de logement pour les programmes ANRU ou hors ANRU.</p> <p>Celle-ci s'aligne sur la délibération du Conseil d'Administration du 17 décembre 2020 qui autorise notamment la non application de double quittancement pendant un délai maximum de deux jours entre la signature du contrat de location et l'état des lieux sortant et la suppression du forfait lié au déménagement.</p> <p>Ainsi les délibérations du Bureau du 6 octobre 2008 et celle du 26 février 2015 sont abrogées.</p>		<p>Prennent note de cette information.</p>
<p><u>BILAN DES REUNIONS DE REHABILITATIONS ANNEE 2021</u></p>	<p>Présentation du bilan des réunions de locataires sur l'année 2021, dans le cadre des programmes de réhabilitation.</p> <p>Madame ALLOY rappelle que malgré un contexte sanitaire non propice aux réunions de locataires, Orne Habitat a souhaité poursuivre son engagement dans la réalisation de travaux de réhabilitation en 2021. Ainsi, l'Office a revu ses modalités de concertation avec les représentants de locataires en proposant un modèle de courrier type envoyé en recommandé avec un coupon réponse. Pour répondre aux interrogations des locataires, 2 permanences téléphoniques étaient proposées. Madame ALLOY précise que 5 programmes ont bénéficié de cette méthode de concertation.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER souhaite que soit ajouté dans le prochain bilan l'évolution des DPE (avant et après réhabilitation).</i></p> <p>Monsieur GIRARD prend note et répond favorablement à cette demande.</p> <p><i>Madame CHEVALIER fait part de sa satisfaction sur la reprise des réunions de concertation en présentiel.</i></p>	<p>Prennent note de ces informations.</p>

<p><u>RETOUR SUR LES ACTIONS DE FIDELISATION 2021 ET PROJECTIONS 2022</u></p>	<p>Madame ALLOY présente le bilan des actions de fidélisation accordées en 2021 avec la projection 2022.</p> <p>En 2021, 22 locataires ont pu bénéficier de ces actions. 19 ont opté pour la remise des 500 € sur le loyer et 3 ont choisi les travaux dans leur logement.</p> <p>Parmi ces locataires, 13 étaient clairement identifiés par leur ancienneté dans le même logement et 9 se sont manifestés auprès des services d'Orne Habitat.</p> <p>Pour l'année 2022, 7 locataires entrent dans le dispositif des 50 ans d'ancienneté dans le même logement et 3 se sont rapprochés des agences pour demander cette action de fidélisation.</p> <p>Les agences vont rencontrer ces locataires au cours du premier semestre 2022.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER mentionne que c'est aussi le rôle des administrateurs de relayer ces informations afin que les locataires se manifestent.</i></p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>BILAN DES ENQUETES SLS ET OPS 2022</u></p>	<p>Madame ALLOY expose le bilan des enquêtes SLS et OPS pour l'année 2022.</p> <p>Pour mémoire, le rétro-planning a été modifié afin d'appliquer les frais de non-réponse et le surloyer pour les locataires assujettis au SLS dès janvier 2022.</p> <p>Madame ALLOY communique les résultats de ces deux enquêtes, qui comparativement aux années précédentes sont supérieurs. En effet, au 7 mars 2022, le taux de retour était de 97, 19 % pour les enquêtes SLS contre 92 % en 2018 et de 74, 86 % pour l'OPS contre 70 % en 2018.</p>	<p>Madame ALLOY précise que ce nouveau calendrier est plus propice aux locataires puisque les avis d'imposition sur les revenus ont été reçus en septembre / octobre, dates auxquelles sont envoyées les enquêtes.</p> <p><i>Madame CHEVALIER souligne que les Zones ZRR sont exclues du champ du SLS, ce qui peut expliquer la faible proportion de locataires ayant du surloyer.</i></p> <p>Madame ALLOY confirme les propos de Madame CHEVALIER et indique que ces zones doivent être revues prochainement. La majorité des locataires assujettis au surloyer, se situent dans la tranche entre 120 et 140 % des plafonds de ressources.</p> <p>Madame ALLOY ajoute une information complémentaire, en indiquant que les pénalités pour non réponses (7,62 €) ont été</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

		appliquées par erreur sur le mois de février, en plus du mois de janvier. La rectification de ces montants passera sur le quittancement de Mars.	
<u>REHABILITATION ENERGETIQUE (MARCHE DE CONCEPTION- REALISATION) - PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – LE MENIL-DE-BRIOUZE « LES ACACIAS » - 16 LOGEMENTS INDIVIDUELS</u>	<p>Présentation du programme de travaux.</p> <p>Monsieur GIRARD précise qu'il s'agit d'une réhabilitation en conception-réalisation dont le titulaire de ce marché est EIFFAGE CONSTRUCTION MAYENNE. Orne Habitat a fait le choix de déléguer la relation client auprès de ce prestataire qui assure une présence physique sur site.</p> <p>L'objectif de cette réhabilitation est de diminuer le DPE de ces 16 logements individuels qui sont chauffés électriquement.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER réitère sa demande et souhaite que sur la présentation du programme de travaux apparaisse l'évolution des DPE.</i></p> <p>Monsieur GIRARD a bien pris note de sa demande et ajoute que pour ce programme de réhabilitation les DPE sont actuellement classés en F/G et qu'à l'issue des travaux ce dernier se situera entre C et D.</p>	Avis favorable à l'unanimité.
<u>REHABILITATION ENERGETIQUE (MARCHE DE CONCEPTION- REALISATION) - PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – GLOS-LA-FERRIERE (LA FERTE EN OUCHE) « LES BUTTES » – 11 LOGEMENTS INDIVIDUELS</u>	<p>Présentation du programme de travaux concernant la réhabilitation énergétique des 11 logements individuels chauffés électriquement.</p> <p>L'objectif est de diminuer les DPE classés actuellement en F/G vers une étiquette C/D.</p> <p>Le titulaire de ce marché est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST, qui assure la relation client avec une présence physique sur site.</p> <p>Les travaux présentés en option ne seront réalisés que si l'enveloppe budgétaire le permet.</p> <p>Monsieur GIRARD précise que des travaux de mise en conformité électrique ont déjà été réalisés sur ce groupe d'habitations.</p>		Avis favorable à l'unanimité.

<p><u>REHABILITATION – PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX POUR L'OPERATION DES 80 LOGEMENTS COLLECTIFS « TERRAIN FOUCAULT » A FLERS</u></p>	<p>Monsieur GIRARD présente le programme de travaux en indiquant que ce dernier était déjà passé en CCL en 2016 mais qu'il n'avait pas abouti car Flers Agglo commençait un programme ANRU qui permet d'obtenir des financements complémentaires.</p> <p>Une réunion avec les locataires a permis d'identifier leurs souhaits en indiquant leurs degrés de priorité.</p> <p>La programmation des travaux tient compte de ces demandes.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER précise qu'il serait intéressant d'avoir sur ce bâtiment des logements HSS.</i></p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'il ne s'agit pas seulement de la volonté d'Orne Habitat mais que ce label tient compte de l'environnement de service.</p> <p>Monsieur GIRARD précise que dans le cadre de l'individualisation des frais de chauffage, la chaudière collective GAZ sera remplacée par une chaudière individuelle GAZ.</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande que les interphones soient moins bruyants et se réjouit que les locataires soient associés à la programmation de travaux.</i></p>	<p>Avis favorable à l'unanimité</p>
<p><u>INFORMATION AJUSTEMENT DES CHARGES LOCATIVES EN RAPPORT AVEC LA HAUSSE DU COUT DES ENERGIES</u></p>	<p>Monsieur GIRARD informe les administrateurs sur l'augmentation significative des coûts de gaz naturel et de fioul depuis plusieurs mois.</p> <p>Afin d'anticiper et d'éviter une hausse trop importante sur la régularisation des charges 2022 pouvant occasionner des difficultés financières pour les locataires, Orne Habitat a fait le choix de rehausser les provisions de charges mensuelles pour le chauffage collectif dès le mois de février. Ainsi, les provisions ont augmenté de 30 % pour les chaufferies gaz naturel et urbaines « biomasse » et de 15 % pour les chaufferies fioul.</p> <p>Un courrier d'informations a été adressé aux 4605 locataires concernés ainsi qu'aux membres du CCL.</p> <p>En parallèle, le Gouvernement a annoncé le 16 février 2022, un gel des prix du gaz naturel pour le chauffage collectif. Dans les</p>	<p>Monsieur GIRARD ajoute qu'en fonction du décret d'application qui évoquerait un bouclier tarifaire jusqu'en 2022, les prises en charge seraient répercutées sur les locataires. Le CCL sera informé de toute évolution relative sur le sujet</p> <p><i>Madame CHEVALIER mentionne que l'Office a bien fait d'anticiper la hausse des prévisions afin que les locataires ne se retrouvent pas avec une régularisation de charges trop importante.</i></p>	<p>Preennent note de ces informations.</p>

	prochaines semaines, un décret d'application devrait être publié afin d'en connaître les modalités d'application.		
<u>PRESENTATION DES INDICATEURS QUALIBAIL</u>	<p>Monsieur ALLOY fait un point d'étape sur les indicateurs pour l'obtention de la certification Qualibail.</p> <p>Pour information, un audit blanc est prévu en avril 2022 en vue d'une certification en juin.</p> <p>Depuis janvier, on note une nette progression dans l'avancement des actions terminées passant de 57,29 % à 82,29 %.</p> <p>Ce progrès est lié en partie à la finalisation de rédaction de procédures, à la mise en place d'indicateurs et de temps de formation.</p> <p>Certaines actions restent en non initiée car nous sommes au démarrage de la production d'enquêtes. Le bilan sera réalisé en fin d'année 2022.</p>	<p>Monsieur ALLOY précise qu'un budget complémentaire de 250 000 € a été spécialement alloué pour le nettoyage des logements.</p> <p>Des procédures ont été rédigées afin d'harmoniser et uniformiser la facturation des logements sur l'ensemble des agences.</p> <p>Des enquêtes seront réalisées pour contrôler la propreté des logements.</p> <p>Une charte avec les prestataires sera prochainement réalisée.</p>	<p>Preignent note de ces informations.</p>
<u>QUESTIONS INDECOSA-CGT</u>	Au vu de l'augmentation de l'énergie, quelle sera la répercussion sur les locataires et à partir de quand ?	<p>Confère point sur l'information de l'ajustement des charges locatives en rapport avec la hausse du coût de l'énergie.</p>	
<u>QUESTIONS CLCV</u>	<p>Date de la réunion du CCL ayant trait à la constitution d'un fond social.</p> <p>Demande de transmettre les lieux où sont situés les habitats ayant un DPE F et G et le gel de ces loyers.</p>	<p>Madame ALLOY propose d'organiser un premier groupe de travail avec les membres volontaires. La date du 19 avril 2022 à 14h00 est arrêtée.</p> <p>L'objectif est de travailler les critères et le budget pour attribuer une aide sociale à nos locataires. Des propositions seront ensuite soumises à la Direction Générale, puis au Conseil d'Administration.</p> <p>Monsieur GIRARD précise que la stratégie d'Orne Habitat est débattue en Comité des Investissements et en Conseil d'Administration lors de l'avenant du Plan Stratégique de Patrimoine en fin d'année. A l'issue une information sera transmise aux membres du CCL.</p>	

	<p>Demande la liste des logements chauffés au gaz, mixte bois et gaz et à la chaudière communautaire bois.</p> <p>Augmentation des charges de chauffage.</p> <p>Souhaite connaître la liste des immeubles ayant une dérogation au 19 ° par accord collectif.</p> <p>Difficultés pour accéder à la lecture des compteurs et de couper les arrivées d'eau en cas de besoins pour travaux. Les portes d'accès sont trop lourdes et en hauteur. La CLCV souhaite que des modifications soient apportées.</p>	<p>Concernant le gel des loyers, il ne s'agit pas du ressort du CCL mais du Conseil d'Administration.</p> <p>Monsieur GIRARD demande que les administrateurs redirigent les locataires directement vers Orne Habitat car 4600 locataires sont concernés par ce type de chauffage et cela peut devenir vite complexe au vu des éléments techniques. Néanmoins, les services de l'Office étudient la demande et reviendrons vers la CLCV pour faire une proposition.</p> <p>Cf question sur « l'information de l'ajustement des charges locatives en rapport avec la hausse du coût de l'énergie ».</p> <p>La liste des immeubles concernés est jointe à ce procès-verbal. Monsieur GIRARD précise que c'est une initiative à la demande des locataires.</p> <p>Monsieur GIRARD demande des précisions sur la lecture des compteurs car ces derniers sont télé relevés. Il souhaite que la CLCV fournisse à l'Office la liste des groupes car 100 % des logements collectifs sont concernés.</p>	
--	--	--	--