

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION  
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
DU 17 JUIN 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	
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 17 JUIN 2022**

Madame ALLOY ouvre la séance en précisant que deux documents ont été déposés sur table en complément de la question Qualibail. Madame SOULARD prend la parole pour le premier sujet.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>INFORMATION SUR L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT HSS</u>	<p>Madame SOULARD indique que l'audit de renouvellement HSS a eu lieu du 17 au 19 mai 2022. Depuis le 21 juin, l'Office a été renouvelé avec la mention confirmée. Orne Habitat va pouvoir poursuivre ses actions en direction de ses séniors.</p> <p>Madame SOULARD informe les administrateurs qu'une convention partenariale avec Présence Verte a été signée le 14 juin 2022. Celle-ci permet aux seniors qui le désirent, d'obtenir des tarifs préférentiels sur des dispositifs de téléassistance afin d'assurer le maintien à domicile.</p> <p>Parmi les 3 départements (53, 61 et 72) Orne Habitat est le premier bailleur à avoir signé cette convention.</p>		<p>Prennent note de ces informations</p>
<u>INFORMATION SUR LES ELECTIONS DES REPRESENTANTS DE LOCATAIRES</u>	<p>Présentation de la question par Madame ALLOY.</p> <p>Le 6 décembre 2022, aura lieu l'élection des représentants de locataires qui siègeront au sein du Conseil d'Administration de l'Office.</p> <p>Orne Habitat a fait le choix d'intégrer la démarche groupée régionale portée par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie afin d'établir une commande groupée et de retenir le prestataire qui sera chargé de l'envoi du matériel de vote, du dépouillement et de la publication des résultats.</p> <p>L'établissement de cette commande doit être portée par un seul bailleur. Habitat 76, volontaire, a été retenu.</p> <p>2 sociétés, PARAGON et CFITechnologies ont répondu à la consultation. Lors de la commissions d'Appel d'Offres du 9 juin 2022,</p>		<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p>des précisions complémentaires ont été demandées pour la commission définitive du 11 juillet prochain qui déterminera le prestataire définitif.</p> <p>Suite à la commission d'appel d'offres, le prestataire retenu est Paragon.</p> <p>Une première concertation avec les présidents d'associations a eu lieu le mardi 21 juin 2022 à 9h30 afin d'échanger sur l'organisation des élections et le déroulement du dépouillement.</p>	<p>Madame ALLOY précise que seuls les présidents d'associations étaient conviés à cette concertation. Seuls les administrateurs mandatés par leurs présidents peuvent participer à cette rencontre.</p> <p>Un protocole local est en cours d'élaboration, il est basé sur le protocole nationale signé en décembre 2021 et sera présenté lors du Conseil d'Administration du 18 octobre 2022.</p>	
<b><u>BILAN QUALIBAIL</u></b>	<p>Présentation du bilan Qualibail par Monsieur ALLOY qui souligne que l'audit a eu lieu entre le 14 et 24 juin 2022.</p> <p>Monsieur ALLOY rappelle les engagements et les dispositions d'organisation indiqués dans le référentiel Qualibail avec notamment la présentation d'un bilan annuel qui sera soumis à l'auditeur. Il est précisé qu'en fin d'année Orne Habitat aura plus de matière, puisque nous sommes aujourd'hui dans le démarrage de ce dispositif.</p> <p>Un bilan sur les indicateurs de performance, des réclamations locataires, sur les enquêtes de satisfaction et le retour de l'audit blanc d'avril 2022 a été présenté aux administrateurs.</p> <p>Pour chacun de ces indicateurs, un rappel de l'exigence a été réalisé.</p> <p>Le retour de l'audit devrait arriver au cours de cet été.</p>	<p><i>Mme CHEVALIER, soulève des dysfonctionnements pour chaque indicateur.</i></p> <p>Monsieur ALLOY répond que l'ensemble des procédures ont été rédigées afin d'harmoniser et uniformiser nos pratiques internes et avec nos prestataires.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<b>QUESTIONS CCL</b>	<p>La location de garages – souhait qu'Orne Habitat stipule dans ses baux d'habitation la libération du garage en cas de départ du locataire de son logement.</p>	<p>Madame ALLOY mentionne qu'il n'existe pas de règles en matière d'attributions et de libérations des garages/parking/box.</p> <p>Nous prenons note de cette demande et</p>	

	<p>Procédure état des lieux – souhait qu’Orne Habitat face signer un engagement sur l’honneur afin que l’ensemble des clés et badges soient remis lors de l’EDLS.</p> <p>Qualibail – état des lieux sortant des caves.</p> <p>Réhabilitation - Prise en considération des desideratas de locataires dans le cadre des réhabilitations de confort.</p> <p>Priorité de réhabiliter thermiquement des logements classés en DPE F et G, comment se fait-il que des logements classés en D soient en cours de réhabilitation ? Comment et par qui sont effectués les choix ?</p>	<p>réaliserons un benchmarking auprès d’autres organismes pour connaître leurs pratiques. Un retour de ce bilan sera présenté en CCL.</p> <p>Madame ALLOY précise que sur l’état des lieux sortant figure déjà le nombre de clés remis par le locataire de son logement et de la boîte aux lettres. Si l’agence constate un écart par rapport à l’état des lieux entrant, les clés et badges manquants seront facturés et désactivés.</p> <p>Monsieur ALLOY précise que toute annexe indiquée dans le contrat de location doit être obligatoirement contrôlée lors de l’état des lieux sortant. Un rappel dans ce sens sera réalisé auprès des équipes d’Orne Habitat.</p> <p>Monsieur GIRARD répond que la stratégie patrimoniale d’Orne Habitat est portée par le Plan Stratégique de Patrimoine voté en Conseil d’Administration. Ce document triennal peut faire l’objet d’un avenant annuel. 4 axes (Social, Commercial, Financier et Technique) sont notés et orientent la politique patrimoniale de notre Office.</p> <p>Il est demandé à madame CHEVALIER de préciser sa demande car Orne Habitat ne se limite pas à des réhabilitations thermiques. De plus, deux réunions de concertations avec les locataires sont organisées pour chaque programme de réhabilitation. Les demandes sont étudiées dans la limite de l’équilibre financier de l’opération.</p>	
--	---	--	--

	<p><b>Aménagement sanitaire dans le cadre du handicap – délais anormalement long.</b></p> <p><b>Equité de traitement dans l’instruction des dossiers.</b></p>	<p>De plus, les monteurs d’opérations ont pour consigne de ne pas faire de travaux d’adaptation au cas par cas mais à la marge et à titre exceptionnel.</p> <p>Madame SOULARD indique qu’une procédure commune interne existe pour l’ensemble des agences qui traitent les demandes en direct avec les locataires et les entreprises. Selon les secteurs, les délais peuvent varier pour le traitement des devis. Une distinction est réalisée pour les locataires seniors HSS et la faisabilité des travaux. Le dossier est ensuite transmis à la Direction Juridique et Financière avec un certificat médical pour les personnes qui ont moins de 60 ans, afin de les inscrire dans le dégrèvement TFPB.</p> <p>Madame ROIMIER souhaite une réactivité des équipes d’Orne Habitat quant aux demandes d’adaptation des logements liées au handicap ou au vieillissement.</p> <p>Madame ALLOY demande de préciser la demande et d’indiquer le nombre de ménages concernés par cette déclaration.</p> <p>Madame CHEVALIER spécifie que cela concerne les attributions de logements et les travaux réalisés à la relocation.</p>	
--	---	--	--