

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION  
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
DU 20 JUIN 2023**

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 Amélie MONTREUIL	X	
Mme Viviane ROULETTE	X	
M. Dominique PELTIER		X
Mme Michelle LEGUEDE	X	
M. Sébastien ROUSSETTE		X

## **CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 20 JUIN 2023**

Madame ROIMIER ouvre la séance en souhaitant la bienvenue aux membres du CCL et engage l'examen des sujets en laissant la parole à Madame ALLOY pour le premier dossier.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<p><u>PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION</u></p>	<p>Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2023.</p> <p>Madame ALLOY a exposé chaque item aux administrateurs en précisant l'évolution de la satisfaction comparée à 2020 et le positionnement d'Orne Habitat par rapport à l'UHSN et le benchmark réalisé par le prestataire Présence.</p> <p>Madame ALLOY souligne le taux de satisfaction générale qui s'élève à 90 %, soit une hausse de 5 points par rapport à 2020. Ce taux est identique à l'enquête 2017.</p> <p>Le 27 juin dernier, Madame ALLOY et Madame METRAL ont assisté à une restitution générale de l'enquête de satisfaction pour voir le positionnement d'Orne Habitat comparé aux autres bailleurs normands.</p> <p>85 % de locataires recommande Orne Habitat, dont 52 % sans hésitation. Orne Habitat est en quatrième position.</p> <p>L'Office constate néanmoins une diminution du score pour le traitement des demandes techniques et des autres demandes. Ces axes vont être retravaillés et un plan d'actions va être mis en place pour améliorer le taux de satisfaction et la réactivité des</p>	<p><i>Madame LEGUEDE demande si toutes les questions sont posées aux locataires.</i></p> <p>Madame ALLOY indique que les questionnaires varient selon le type d'habitat des locataires. Le prestataire a tenu compte pour son échantillonnage, des caractéristiques de notre parc qui est composé à 70 % de collectifs et 30 % d'individuels.</p> <p><i>Madame ROULETTE demande si nous pouvons comparer le nombre de répondants par rapport à l'enquête de 2020.</i></p> <p>Madame ALLOY répond que ces données ne sont pas comparables car les locataires n'ont pas été sollicités par le même canal. Le prestataire a réalisé autant d'appels que nécessaire pour atteindre l'objectifs de 1 250 répondants.</p> <p>Madame SOULARD ajoute que la certification Qualibail a porté ses fruits avec la mise en place de procédures et de contrôles en interne.</p> <p>Madame ALLOY précise que les autres demandes sont liées notamment aux troubles de voisinage qui depuis le COVID sont en constante évolution. C'est une tendance nationale.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p>demandes de travaux. Pour rappel cette enquête de satisfaction est réalisée tous les 3 ans pour évaluer la qualité du service rendu à nos locataires. En 2023, elle a été réalisée téléphoniquement par le prestataire « Présence SAS Topo Research ».</p> <p>Une communication va être réalisée dans le journal des locataires pour la parution des résultats.</p>		
<p><u>COMMUNICATION SUR L'ARRET DE L'ENVOI DES AVIS D'ECHEANCE</u></p>	<p>Madame ALLOY informe les administrateurs sur l'arrêt de l'envoi des avis d'échéance en format papier à compter de Septembre 2024.</p> <p>Pour se faire, Orne Habitat a déployé un plan de communication qui va se dérouler en plusieurs phases. A partir du mois de Septembre 2023, les locataires en prélèvement automatique ne recevront plus les avis d'échéance. Une information est envoyée aux locataires sur la période de mai à août 2023 en annexe de l'avis d'échéance pour les avertir de ce changement.</p> <p>Cette décision s'inscrit dans le projet d'entreprise « AGIR avec vous », dans le volet « Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique » dans l'objectif de préserver l'environnement.</p>	<p><i>Monsieur LECOSSIER demande comment cela va se passer pour les personnes qui n'ont pas internet ?</i> Madame ALLOY indique que l'Office déploie en retour d'autres moyens : - Un email ou SMS sera envoyé aux locataires pour indiquer le montant du loyer à payer et indiquer la mise à disposition de l'avis d'échéance sur l'espace locataire. Un développement informatique est en cours afin que les avis d'échéance de l'année écoulée et celui de juillet soient disponibles sur cet espace ainsi que le contrat de location et l'état des lieux.</p> <p><i>Madame ROULETTE souhaite savoir s'il est possible de demander un justificatif en agence ?</i> Madame ALLOY indique que les services de l'Office pourront éditer ces avis d'échéance de façon exceptionnelle et ponctuelle. Notre Centre Relation Clients peut également informer le locataire sur le montant du loyer à régler.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

		<p><i>Madame LEGUEDE souhaite savoir si des créneaux de formation seront dispensés aux locataires ?</i></p> <p>Madame SOULARD complète les propos de Madame ALLOY en ajoutant que l'Office a investi dans le logiciel « LISIO » qui est une solution WEB d'inclusion et de sobriété numérique permettant entre autre de corriger les tremblements, de traduire et de rendre plus lisible les documents (loupe). L'Office souhaite accompagner les locataires dans cette nouvelle démarche. C'est pourquoi, à compter de septembre 2023, des ateliers seront proposés en agence par le service communication pour aider à la création et expliquer l'espace locataire. Un lien vidéo est déjà accessible et disponible.</p> <p>Cette dématérialisation ne concerne pas les avis de régularisation et l'actualisation des provisions de charges ni l'augmentation des loyers ; un courrier individuel et personnalisé sera envoyé aux locataires.</p> <p>Madame SOULARD ajoute qu'une information sera diffusée dans le prochain journal des locataires sur les Maisons France Services qui apporte une aide dans les démarches administratives et les droits des locataires.</p>	
--	--	---	--

<p><u>BILAN ASCENSEURS 2022</u></p>	<p>Présentation du bilan de la gestion de la maintenance du parc ascenseur d'Orne Habitat en 2022.</p> <p>Ce contrat à 270 000 € signé en 2022, est prévu pour une durée de 2 ans. OTIS est titulaire de ce marché. Ce dernier va être relancé afin qu'un nouveau contrat soit établi pour 2024.</p> <p>La part récupérable de ce marché est de 80 %.</p> <p>Monsieur GIRARD précise qu'Orne Habitat va plus loin que la réglementation en vigueur. En effet, un assistant de maîtrise d'ouvrage « Quali'consult » vérifie qu'OTIS respecte bien les clauses du contrat. Un bilan détaillé est transmis sur les maintenances réalisées, les pannes constatées et les actes de vandalisme.</p> <p>Sur les 62 ascenseurs concernés, l'Office a constaté 590 pannes. Beaucoup de pannes sont liées au vandalisme ou à la mauvaise utilisation.</p> <p>La société OTIS a 45 minutes pour intervenir. Au-delà, une pénalité s'applique. Les pompiers peuvent être contactés si un retard est constaté dans le délai d'intervention.</p> <p>Une assistance reliée à une plateforme humaine permet de garder le contact avec la personne bloquée.</p> <p>Un technicien vient contrôler toutes les 6 semaines les ascenseurs.</p>	<p><i>Monsieur LECOSSIER demande quelles sont les pénalités ?</i></p> <p>Réponse de M. GIRARD : Environ entre 5 et 10 % du montant concerné par ascenseur.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>SYNTHESE DES EVALUATIONS DES PRESTATAIRES 2021/2022</u></p>	<p>Monsieur GIRARD présente le bilan de la commission d'évaluation des prestataires qui s'est réunie le 23 mai 2023 à Orne Habitat.</p> <p>Cette commission a été créée pour évaluer les prestataires.</p>	<p><i>Monsieur LECOSSIER demande qui remonte l'information suite au passage des entreprises ?</i></p> <p>Monsieur GIRARD mentionne que ce sont les gérants techniques ou les monteurs d'opérations voire les gérants d'exploitation qui remontent la qualité du travail des entreprises.</p>	

	<p>Sur l'année 2021-2022, 30 entreprises ont été évaluées. 3 d'entre elles obtiennent une note en dessous de 6, 4 une note égale à 6 et 23 entreprises une note supérieure à 6.</p> <p>Les prestataires qui n'obtiennent pas la moyenne de 6/10 feront l'objet d'un rendez-vous avec Orne Habitat pour définir un plan d'amélioration.</p> <p>Des pénalités ont été appliquées pour les entreprises n'ayant pas obtenu la moyenne.</p> <p>Pour les marchés et travaux supérieurs à 40 000 €, la charte « Entreprise et Qualité » est signée par le prestataire. Cette convention est un engagement prévu dans le référentiel Qualibail.</p> <p>Madame Laura GUIBERT, Responsable Qualité et Environnement à Orne Habitat, travaille sur un système permettant de savoir quelle entreprise intervient chez les locataires.</p> <p>Monsieur GIRARD précise que l'ensemble de ces démarches existaient mais qu'elles n'étaient pas toujours formalisées.</p>	<p>Madame SOULARD ajoute que si une problématique est constatée, les services de l'Office tiennent compte des remarques et des courriers que nous adressent les locataires.</p>	
<p><u>PRESENTATION DU BILAN QUALIBAIL</u></p>	<p>Monsieur ALLOY présente le bilan Qualibail qui fait le lien avec l'enquête de satisfaction. Ce dernier doit être présenté au moins 1 fois par an aux membres du CCL.</p> <p>Ainsi, les exigences du référentiel Qualibail, les indicateurs de performances, les réclamations locataires, les enquêtes de satisfaction, les besoins en formations et le bilan des audits ont été présentés.</p>	<p><i>Monsieur LECOSSIER demande si le papier peint sera toujours fourni à l'avenir ?</i></p> <p>Monsieur ALLOY précise que ce marché va s'arrêter car il n'est pas toujours utilisé par les locataires, et pas de contrôle systématique fait par nos équipes.</p> <p>Lors de l'entrée dans les lieux d'un logement le papier peint doit être propre sans pour autant le remplacer.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

<p><u>Question diverse :</u></p> <p><i>Monsieur LECOSSIER souhaite savoir si les entreprises doivent intervenir chez les locataires pour installer la fibre ?</i></p>	<p>L'ensemble des indicateurs sont basés sur des taux de réponses ou de conformité.</p> <p>Dans le cadre d'un audit de suivi, ces items seront contrôlés et certifiés par un auditeur habilité « AFNOR ». Il sera présent la première semaine de Juillet 2023.</p> <p>Un audit croisé a été réalisé avec Caen La Mer Habitat en janvier dernier afin d'ajuster et d'adapter nos procédures.</p> <p>Monsieur GIRARD explique que les bâtiments collectifs sont pré-fibrés par l'opérateur du Département de l'Orne.</p> <p>Les liaisons entre les entrées communes et le logement est à la charge du locataire qui doit contacter son fournisseur pour une prise de rendez-vous.</p>		
---	---	--	--