

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 15 DÉCEMBRE 2020**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Marie-Christine BESNARD		X
Mme Michelle LEMAITRE	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 15 DECEMBRE 2020

Madame LEGUEGE présidente du CCL ouvre la séance en donnant la parole à Madame SOULARD pour le premier dossier.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>RETOUR SUR LE RECONFINEMENT</u>	<p>Suite aux décisions gouvernementales du 30 octobre 2020, Madame SOULARD précise que les Offices Publics de l'Habitat sont considérés comme un service public et peuvent donc poursuivre l'ensemble de leurs activités.</p> <p>Cependant, des mesures particulières ont été prises en interne avec la mise en place du télétravail pour l'ensemble des salariés d'Orne Habitat qui alterne avec du présentiel.</p> <p>Madame SOULARD ajoute que les équipes continuent à intervenir dans les logements en sachant que les entreprises doivent respecter le guide de l'OPPBTP. Les locataires peuvent refuser les travaux si les mesures ne sont pas respectées.</p>		Prend note de ces informations.
<u>PRÉSENTATION DES ACTIONS MENÉES AUPRÈS DE NOS LOCATAIRES SENIORS</u>	<p>Comme lors du premier confinement, chaque locataire Habitat Senior Service® a été contacté par téléphone.</p> <p>Madame SOULARD souligne que 1850 courriers avec le numéro des services partenaires ont été adressés en novembre à l'ensemble des locataires de 70 ans et plus, en leur indiquant que les services d'Orne Habitat étaient à leur écoute.</p> <p>La démarche a été appréciée par les locataires. D'autre part ce courrier a permis de détecter des situations difficiles chez certains seniors par les conseillères sociales de l'Office.</p> <p>Madame SOULARD mentionne qu'une page « foire aux questions » liée à la Covid-19 a été ouverte pour nos locataires et demandeurs de logements sur le site internet Orne Habitat.</p> <p>L'ensemble de ces informations est relayée sur nos différents supports de communication (Site internet..).</p>		Prend note de ces informations.

<p><u>PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE RELOGEMENT-PROGRAMMES NPNRU</u></p>	<p>Madame ALLOY présente le nouveau dispositif de prise en charge des frais de relogement pour les Nouveaux Programmes Nationaux de Renouvellement Urbain.</p> <p>A ce jour, deux secteurs sont concernés par ce programme : Flers quartier Saint-Michel et l'Aigle quartier La Madeleine avec le Bâtiment Franche Comté.</p> <p>Entre l'ANRU 1 et l'ANRU 2, de nouvelles modalités sont intégrées avec la sortie d'un nouveau règlement en 2018.</p> <p>En effet, la prise en charge des relogements intègre dorénavant les enquêtes sociales préalables individuelles, l'accompagnement social par les conseillères sociales, l'installation du ménage ainsi que les frais générés par le déménagement.</p> <p>Les autres conditions matérielles de relogement restent inchangées.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER demande quel est le coût moyen des relogements ?</i></p> <p>Madame ALLOY précise que le nouveau règlement tient compte d'une enveloppe globale et que lors de l'ANRU 1 les montants étaient scindés.</p> <p>Madame SOULARD ajoute qu'il s'agit d'une enveloppe forfaitaire maximale nationale. Des factures devront être apportées.</p> <p>Madame ALLOY indique que les locataires concernés par un programme de relogement devront passer devant la Commission d'Attribution de Logements.</p> <p>Madame ALLOY demande d'acter ces nouvelles conditions de prise en charge des frais de relogements.</p>	<p>Avis favorable à l'unanimité.</p>
<p><u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX ALENCON CENTRE VILLE HLM – 59 LOGEMENTS</u></p>	<p>Monsieur GIRARD mentionne que ce programme de travaux est déjà passé en CCL lors de sa séance du 24 juin 2020.</p> <p>Lors de la réunion de présentation du programme de travaux, les locataires ont demandé des travaux complémentaires à savoir le remplacement des radiateurs et des sanitaires.</p> <p>Ainsi, l'enveloppe budgétaire a été augmentée pour répondre favorablement aux souhaits des locataires.</p> <p>De plus, le projet est davantage consolidé puisqu'il se trouve dans la phase d'avant-projet définitif avec des coûts plus avancés.</p> <p>Monsieur GIRARD présente le reste du programme de travaux en ajoutant que ce groupe est rattaché au réseau de chauffage urbain.</p>	<p>Madame LEMAITRE demande si nous possédons des informations sur le coût du chauffage urbain comparé à la chaufferie bois ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'Orne Habitat a réalisé une étude technique pour ce</p>	<p>Avis favorable à l'unanimité</p>

		<p>programme de réhabilitation afin que ce soit intéressant pour les locataires. Concrètement sur le coût de l'énergie et le coût de l'exploitation un gain de 10 % est estimé pour le locataire.</p> <p>Madame CHEVALIER indique que les locataires ont exprimé leurs satisfactions quant aux améliorations du programme de travaux et aux encombrements retirés par l'agence. La position de la CLCV est jointe à ce compte rendu.</p>	
<p><u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX ALENCON CENTRE VILLE ILM – 38 LOGEMENTS</u></p>	<p>Présentation du programme de travaux par M. GIRARD qui tient compte des évolutions demandées par les locataires à savoir le remplacement des radiateurs et des WC. Monsieur Girard précise que Orne Habitat a souhaité traiter ces deux programmes de réhabilitation de façon équitable.</p>	<p>Madame CHEVALIER souligne que les enveloppes budgétaires ont été revalorisées afin de prendre en considération les travaux demandés par les locataires qui ont été écoutés.</p>	<p>La CLCV note une amélioration.</p>
<p><u>QUESTIONS POSÉES PAR LA CLCV</u></p>	<p>Article de la CLCV dans le journal du locataire, sur les attributions et procédure de saisine des gérants de secteurs.</p>	<p>Madame CHEVALIER souhaite une clarification du poste et du rôle de gérant de secteur. Elle souhaiterait avoir un zoom sur ce métier et aimerait qu'un représentant de locataire passe du temps avec ce corps de métier.</p> <p>Madame SOULARD précise qu'une fiche métier sera présentée dans le journal des locataires « Echo HLM » et élargie aux différents postes, avec un démarrage avec les conseillères sociales.</p> <p><i>Madame LEGUEDE demande s'il est possible de connaître le nom du gérant par quartier.</i></p> <p>Madame SOULARD rappelle que toutes les réclamations doivent être tracées et passer par le CRC pour éviter les demandes en direct.</p> <p>Madame CHEVALIER demande d'insérer des témoignages afin de valoriser les actions</p>	

	<p>États des lieux des nouveaux entrants.</p> <p>Réhabilitation des logements Rue Guynemer à Argentan – Absence de gestes barrières de suivi de travaux –demande de report des nouveaux loyers.</p>	<p>d’Orne Habitat.</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande un meilleur suivi dans les états des lieux.</i></p> <p>Monsieur ALLOY reconnaît qu’aujourd’hui il y a un manque de traçabilité et de suivi pour les demandes de travaux.</p> <p>Orne Habitat va interroger d’autres bailleurs pour savoir comment ils procèdent sur ce sujet. Un document contractuel va être travaillé par nos services.</p> <p>Madame SOULARD précise que Monsieur ALLOY va être pilote sur un audit de qualité de service au cours du premier trimestre 2021.</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande si nous pouvons fonctionner avec des photos ?</i></p> <p>Madame LEMAITRE souligne qu’une évolution du logiciel pourrait peut-être répondre à ce dysfonctionnement.</p> <p>Monsieur GIRARD informe que les entreprises qui interviennent sur le chantier sont responsables de leurs salariés. Ils doivent respecter la réglementation en vigueur à savoir le code du travail et le guide de l’OPPBTP. Les locataires qui ne se sentent pas en sécurité peuvent refuser l’accès des entreprises dans leur logement.</p> <p>De plus, Orne Habitat a mis en place une procédure interne qui vise à faire signer le locataire avant de pénétrer dans un logement qui va être réhabilité.</p> <p>Monsieur GIRARD ajoute que cette réhabilitation est dans la phase opération préalable de la réception des travaux, c’est-</p>	
--	--	---	--

	<p>Remise des clés des portes métalliques des caves.</p> <p>Entretien des parties communes et des caves.</p> <p>Désinsectisation et traitement contre les nuisibles.</p>	<p>à-dire que l'on repasse dans chaque logement pour contrôler les travaux réalisés. Si des dégâts sont constatés, ils doivent être réparés par les entreprises à leurs frais.</p> <p>Monsieur GIRARD rappelle que c'est un groupe qui a été racheté à la SEM en 2013 et que c'est la première fois que sur des logements réhabilités en milieu occupé, l'Office met en place des salles de bains provisoires afin que les locataires ne soient pas trop impactés.</p> <p>Ainsi, il n'y aura pas de report des augmentations de loyers.</p> <p>Monsieur ALLOY rappelle qu'il existe une procédure. Systématiquement lors de l'état des lieux entrant, le nombre et les trousseaux de clés doivent être vérifiés pour le logement et les annexes.</p> <p>Madame CHEVALIER demande d'envoyer des courriers aux locataires pour retirer les encombrants comme cela a été fait sur le groupe du centre-ville à Alençon.</p> <p>Madame SOULARD répond que la procédure est similaire pour l'ensemble des agences.</p> <p>Monsieur GIRARD mentionne qu'une information sera transmise lors du prochain CCL. En effet, un nouveau contrat vient d'être signé pour la désinsectisation dératation, et la désourisation. L'Office s'est fédéré avec Vendée Habitat et Sarthe Habitat pour acheter cette prestation qui débutera au 1^{er} janvier 2021 avec la société</p>	
--	--	---	--

	<p>Identification des immeubles – signalétiques.</p> <p>Traçabilité des demandes d'interventions et suivi.</p> <p>Réhabilitation Cité des musiciens : demande de précisions.</p>	<p>Avipure. Un passage préventif sera réalisé même sans appel de locataires. Les punaises de lits sont intégrées dans ce contrat.</p> <p>L'annonce sera transmise dans le journal des locataires.</p> <p>Madame ALLOY demande de préciser les adresses concernées.</p> <p>Madame CHEVALIER rétorque qu'il n'y a aucune signalétique au 16 impasse Alsace Lorraine et au 5 rue de Picardie.</p> <p>Ce point a déjà été évoqué plus haut.</p> <p>Monsieur GIRARD précise qu'une réunion de concertation avec les locataires a déjà eu lieu. Des « vérandas » ont été installées par les locataires eux-mêmes sans autorisation de l'Office.</p> <p>Les travaux sont en cours de réalisation. Les infrastructures n'ayant pas obtenues d'accord écrit doivent être démontées afin de réaliser les travaux d'isolation par l'extérieur.</p> <p>Au cas par cas, les conseillères sociales avec les gérants peuvent se déplacer au domicile des locataires pour leur donner des précisions.</p> <p><i>Madame CHEVALIER évoque le plan cadastral entre les locataires et les propriétaires.</i></p> <p>Monsieur GIRARD indique qu'Orne Habitat a écrit à l'ensemble des propriétaires pour</p>	
--	--	---	--

<p><u>QUESTIONS POSÉES PAR INDECOSAT-CGT</u></p>	<p>Fidélisation du parcours résidentiel.</p> <p>Radiateurs Rue de Verdun – Date de pose.</p> <p>Pour quelles raisons les délais entre l'accord et la réalisation des travaux sont aussi longs.</p>	<p>demander leurs autorisations pour accéder aux pignons des maisons afin de réaliser l'isolation par l'extérieur. Si ces derniers refusent, le cadastre sera vérifié.</p> <p>Concernant les poêles à bois installés, la conformité va être contrôlée.</p> <p>Madame SOULARD précise qu'un témoignage sera présenté dans le journal des locataires du mois de juin 2021 concernant la fidélisation des locataires.</p> <p>Monsieur ALLOY mentionne que l'ouverture des plis était fixée au 18 décembre et que le résultat de la consultation pour la pose des radiateurs était prévu 14 janvier 2021.</p> <p>Monsieur ALLOY ajoute qu'au 31 décembre 2021 l'ensemble de ces convecteurs doivent être remplacés. La société retenue débutera par la rue de Verdun à Sées.</p> <p>Il s'agit d'une situation évoquée avec M. AUBOURG pour une locataire résidant à Ecouché.</p> <p>Des problèmes d'isolation et d'humidité sont recensés.</p> <p>Ce dossier va être remonté au responsable technique de l'agence d'Argentan.</p>	
---	--	---	--