

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION  
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
DU 27 JUIN 2024**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Christine ROIMIER		X
Mme Sophie DOUVRY	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 27 JUIN 2024**

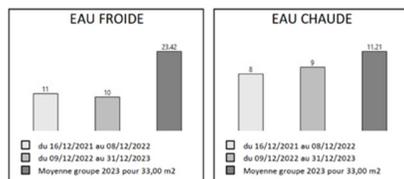
Madame ALLOY ouvre la séance en souhaitant la bienvenue aux membres du CCL et en excusant Mme ROIMIER pour son absence. Madame ALLOY ouvre la séance avec le premier dossier, qui désigne La Présidente de séance puis donne la parole à Madame OLIVEIRA.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<p><u>DESIGNATION</u> <u>PRESIDENT DE SEANCE</u></p>	<p>Madame Christine ROIMIER, administrateur d'Orne Habitat et Présidente du Conseil de Concertation Locative (CCL), s'excuse de ne pas pouvoir assister au CCL du 27 juin 2024.</p> <p>Aussi, les services de l'office proposent la désignation d'un président de séance.</p> <p>Actuellement, la présidence est assurée par un représentant du bailleur. Il est ainsi proposé de faire de même pour cette réunion.</p> <p>Madame OLIVEIRA présidera ainsi ce Conseil de Concertation Locative.</p>		<p>Valident et prennent note de cette information</p>
<p><u>Bilan qualité 2023</u></p>	<p>Présentation powerpoint du bilan qualité 2023, dans le cadre de la certification Qualibail. Ce bilan permet de suivre les indicateurs de performance des équipes d'Orne Habitat conformément à la certification Qualibail.</p>	<p>Madame SOULARD précise ce qui signifie les initiales DIT : demande d'intervention technique.</p> <p>Madame DOUVRY demande si l'entretien de courtoisie est une proposition ou une obligation. Il s'agit d'une proposition.</p> <p>Madame OLIVEIRA demande si la conformité de la propreté d'un logement est à la charge des locataires. Monsieur ALLOY indique que non, ça n'est pas imputable aux locataires.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

<p><u>PRESENTATION DU PROJET DE MUTUELLE SANTE DESTINEE AUX LOCATAIRES</u></p>	<p>Orne Habitat souhaite proposer une offre de services à ses locataires afin d'améliorer leur pouvoir d'achat. Dans ce cadre, l'office s'associe avec DELPHIS et deux autres bailleurs pour proposer une offre attractive de complémentaire santé.</p> <p>Après différentes consultations, le prestataire retenu est Mutuelle Just, avec son offre Label Habitation.</p> <p>Mutuelle Just est une mutuelle française indépendante, dont l'histoire a démarré en octobre 1927 dans les Hauts-de-France. C'est un organisme à but non-lucratif. Les cotisations des adhérents servent à rembourser leurs prestations de santé.</p> <p>A ce jour, Mutuelle Just intervient déjà auprès de locataires du parc social, par le biais d'un partenariat ayant pour objectif de promouvoir leur accès aux soins et de lutter contre le renoncement aux soins. Elle a également un rôle de conseil. Les bailleurs sociaux ne reçoivent aucun bénéfice financier.</p> <p>C'est dans ce cadre qu'Orne Habitat proposera, au 3ème trimestre 2024, des réunions d'informations dans ses 5 agences destinées aux locataires, puis des permanences physiques individuelles avec le prestataire. Ces réunions d'informations et rendez-vous seront proposés sur inscriptions préalables. Une première communication sera lancée dans le journal des locataires « Orne Habitat et Vous » du mois de juillet 2024.</p>	<p>Madame LEGUEDE demande si plusieurs offres seront proposées ? Madame ROULETTE souhaite savoir si un représentant de la mutuelle sera présent lors des entretiens ? Madame ALLOY indique que oui</p> <p>Madame DOUVRY demande d'où vient l'idée ? Madame SOULARD informe que nous travaillons avec DELPHIS, l'association regroupant différents bailleurs sociaux, et que c'est dans ce cadre que cette offre de service est faite. L'objectif est de redonner du pouvoir d'achat aux locataires en faisant baisser les coûts. Mesdames DOUVRY et LEGUEDE pensent que c'est une belle initiative. Toutefois, Madame DOUVRY dit qu'il ne faut pas que ça pénalise le marché local. Madame SOULARD répond que le plus important est l'amélioration du pouvoir d'achat des locataires.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande s'il y aura de la communication sur ce sujet. Madame ALLOY indique que oui. Dès que les dates des réunions d'information seront fixées, la communication sera lancée.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>INFORMATION SUR L'ARRET DE L'ENVOI DES AVIS D'ECHEANCE EN SEPTEMBRE 2024</u></p>	<p>Lors du CCL du 20 juin 2023, les membres ont été informés que, dans le cadre de son projet d'entreprise « AGIR avec vous », Orne Habitat s'engage à préserver l'environnement au travers de son objectif « Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique ».</p> <p>Cette initiative commençait dès le mois de septembre 2023, avec l'arrêt de l'envoi des avis d'échéance aux locataires qui règlent leur loyer par prélèvement</p>	<p>Madame ALLOY indique que les organismes tutélaires (ATMPO, UDAF...) continueront à recevoir l'avis d'échéance jusqu'à la possibilité d'un accès global à l'espace locataire.</p> <p>Madame LEGUEDE s'inquiète pour les personnes ne possédant pas d'ordinateur ou de smartphone ou</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p>automatique, et continue avec l'objectif d'arrêt de l'envoi des avis d'échéance, à compter de septembre 2024, pour tous les locataires.</p> <p>En contrepartie, les services d'Orne Habitat envoient par SMS ou mail le montant de leur loyer du mois aux locataires ayant donné leur consentement.</p> <p>Pour rappel, un avis d'échéance n'est pas une pièce obligatoire, seule une quittance peut être communiquée à la demande du locataire. Celle-ci porte le détail des sommes versées par lui.</p> <p>De plus, les avis d'échéance sont déjà disponibles dans l'Espace Locataire du site internet d'Orne Habitat.</p> <p>Pour information, les services de l'office ont mis en place un suivi des affaires afin d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées et les évolutions de paiement des loyers.</p> <p>Ainsi, nous avons pu constater :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évolution des demandes de consentements pour l'envoi d'information sous forme de mail et/ou SMS. Nous sommes passés de 31 % de consentements par envoi de SMS en mai 2023 à 45 % en mai 2024, et de 49 à 63 % pour les mails ;</li> <li>- Une stabilité du nombre de prélèvements automatiques ;</li> <li>- Une stabilité des demandes d'informations sur les avis d'échéance (en moyenne 120 contacts par mois).</li> </ul> <p>Une campagne de communication est à nouveau lancée à compter du mois de mai 2024, afin d'informer les locataires de l'arrêt total de l'envoi des avis d'échéance sous format papier, avec une annexe jointe aux loyers de mai, juin, juillet et août 2024.</p> <p>De nouveaux ateliers numériques vont également être programmés pour aider les locataires à créer et utiliser leur espace sécurisé.</p>	<p>n'ayant pas accès à internet.</p> <p>Madame ALLOY précise que l'avis d'échéance n'est pas obligatoire. Les locataires peuvent donner leur consentement pour recevoir des mails ou des SMS leur indiquant le montant de leur loyer, de plus, ils peuvent également contacter leur agence pour avoir cette information. L'arrêt de l'envoi de l'avis d'échéance n'a pas fait baisser le nombre de prélèvements.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande s'il est possible d'ajouter la date du prélèvement sur le SMS. L'étude sera faite et la réponse sera communiquée.</p> <p>Environ 120 affaires par mois sont créées pour des informations sur les avis d'échéance.</p> <p>Des ateliers numériques sont prévus en agence et au siège pour aider les locataires à créer leur espace locataire. Madame DOUVRY demande qui anime ces ateliers ? Madame ALLOY indique qu'il s'agit d'agents d'Orne Habitat.</p>	
--	--	--	--

	<p>Il est à noter que cet arrêt ne concerne pas les associations d'intermédiation locative, ni les locataires bénéficiaires d'un tiers-payeur tel qu'un service de tutelle. En effet, ces organismes n'ont pas la possibilité d'accéder à un seul et même espace numérique en disposant de l'ensemble des locations les concernant.</p>		
<p><b><u>INFORMATION SUR LA MODIFICATION DE L'AVIS DE REGULARISATION DES CHARGES</u></b></p>	<p>Conformément au décret n°2020-886 du 20 juillet 2020 relatif aux modalités d'accès aux informations de consommation et de facturation liées aux consommations de chaleur, de froid et d'eau chaude sanitaire dans les immeubles collectifs dotés de dispositifs d'individualisation des frais de chauffage, de froid ou d'eau chaude sanitaire et dans les immeubles raccordés à un réseau de chaleur ou de froid, Orne Habitat va procéder à la modification de la présentation des avis de régularisation des charges locatives à compter de 2024, sous réserve du paramétrage du prestataire informatique.</p> <p>Ainsi, en plus des informations déjà présentes, à savoir les index de consommation sur l'année considérée, seront intégrés des graphiques pour les consommations d'eau mettant en avant l'évolution de la consommation d'une année par rapport à l'autre et les consommations moyenne d'un logement de même surface habitable sur le même groupe. Voici ce que cela donne en exemple :</p>	<p>Madame ALLOY indique que la colonne de gauche représente la consommation de l'année précédente, celle du milieu la consommation de l'année de la régularisation et celle de droite la moyenne de consommation du groupe d'habitation pour un logement de même surface.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>



**INFORMATION SUR  
LES NOUVELLES  
DISPOSITIONS  
DU CHEQUE  
ENERGIE**

Le chèque énergie est une aide financière aux ménages modestes, généralisé en 2018 pour remplacer les tarifs sociaux de l'énergie.

Le chèque est nominatif et envoyé directement par les services de l'Etat aux personnes éligibles, sous réserve qu'elles aient bien transmis leur déclaration d'impôt sur les revenus.

En 2023, le montant variait de 48,00 € à 277,00 € et près de 5,6 millions de ménages en ont été bénéficiaires.

Le chèque énergie permet le règlement de :



Pour Orne Habitat, seules quelques résidences étaient concernées par la possibilité d'encaisser ces chèques-énergie car bénéficiant de l'intégralité de facturation des charges pour le chauffage, l'eau et l'électricité.

Selon l'article 231 de la Loi de Finances pour 2024 et le décret n°2024-411 du 4 mai 2024 relatif au chèque énergie émis au titre de l'année 2024, modifiant les modalités de la mise en œuvre du chèque énergie, à compter de juin 2024, cette possibilité est étendue à tout le patrimoine conventionné et dont les charges liées au logement incluent une part de dépenses d'énergie (générales, ascenseurs, chauffage collectif, ...).

En ce qui concerne les modalités d'encaissement, le chèque est utilisable en une seule fois et est non divisible. Le chèque énergie est déduit de la totalité de la quittance si le total du chèque n'excède pas le total des charges. Si le montant est supérieur aux charges, le trop-perçu est déduit

Madame ROULETTE indique que le plafond de ressources n'est pas élevé, 10600 € annuel soit environ 800 € mensuel.

Preennent note de ces informations

des quittances suivantes.

En aucun cas, le chèque énergie encaissé ne pourra donner lieu à remboursement. Il ne peut être utilisé qu'au règlement des charges locatives précitées.

Orne Habitat préconise que seuls les locataires d'un logement dont le chauffage est collectif transmettent leur chèque énergie aux services de l'office.

Un locataire pourra faire le choix de l'envoi automatique de son chèque énergie vers Orne Habitat à compter de 2025, en cochant la case prévue à cet effet sur son chèque. Cette pratique se nomme la pré-affectation :



<p><u>INFORMATION</u> <u>RELANCE PAR</u> <u>SMS/Mails/Courriers</u> <u>Enquête OPS 2024</u></p>	<p>En octobre 2023, Orne Habitat a lancé auprès de ses locataires les enquêtes ressources sur le Supplément de Loyer Solidarité (SLS) soit 1 120 et Occupation du Parc Social (OPS) soit 8 846.</p> <p>Le délai de retour était au 30 novembre 2023.</p> <p>Pour le SLS, 379 mises en demeure, pour non réponse ou enquête restée incomplète, ont été envoyées début décembre 2023, et le SLS est appliqué à 39 locataires assujettis, depuis le loyer de janvier 2024.</p> <p>Concernant les enquêtes OPS, les membres du CCL sont informés que le 24 mai 2024, une nouvelle communication a été envoyée aux locataires, n'ayant pas encore répondu ou partiellement, sous forme de SMS, mail ou courrier, soit 2 807 messages/courriers, avec une demande de retour pour le 14 juin 2024. Passé cette date, pour toute enquête non retournée ou incomplète, des frais de 7,62 € seront appliqués sur le quittancement de juin 2024.</p> <p>Depuis cet envoi, 376 locataires ont repris contact avec les services de l'office entre le 24 mai et le 11 juin 2024, majoritairement pour demander un nouveau formulaire.</p>	<p>Madame ROULETTE demande combien de temps vont être imputés les 7,62 € Madame ALLOY indique qu'ils ne sont imputés qu'un seul mois (choix d'Orne Habitat).</p> <p>Madame ROULETTE demande si les 7,62 € sont pour Orne-Habitat ou s'ils doivent être reversés à l'Etat. Madame ALLOY indique qu'ils restent pour Orne Habitat.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
---	---	--	--

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u>  <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p style="text-align: center;">..oOo..</p> <p><u>GRUPE 8351 – PERCHE EN NOCE « L’Ormicholet »</u>  <u>19 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d’opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est SOGEA NORD OUEST (14280 SAINT-CONTEST).</p> <p>A l’aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l’équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l’enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 1 253 000 € TTC (66 000 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l’accord des locataires.</p>	<p>Madame DOUVRY demande quelle est la performance « espérée » après les travaux ?  Monsieur GIRARD indique C.</p> <p>Madame ROULETTE demande l’étiquette actuelle ?  Monsieur GIRARD indique G.</p> <p>Il y aura environ 3 semaines de travaux intérieurs et 1 mois en extérieur.</p> <p>Madame OLIVEIRA demande s’il y a un projet de vente ?  Monsieur GIRARD répond que non, il serait trop cher au vu des travaux qui vont être réalisés.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
---	---	--	---

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p>..oOo..</p> <p><u>GRUPE 1600 – SEES</u> <u>« Rue de Verdun »</u> <u>48 logements collectifs</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>La maîtrise d'œuvre de l'opération est confiée au bureau d'études IPH (76150 LA VAUPALIERE).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de maîtrise d'œuvre, un programme de travaux est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 2 576 000,00 € TTC (53 667 € par logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que l'étiquette actuelle est E ou D.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande si les chauffe-eau seront suspendus ou au sol ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'ils seront au sol.</p> <p>Monsieur LECOSSIER précise que c'est un problème pour l'installation des machines à laver. Ce point sera regardé.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p>..oOo..</p> <p><u>GRUPE 5205 – ARGENTAN « Rue Yves Sylvestre »</u> <u>15 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST (72021 LE MANS CEDEX 2).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 1 152 000 € TTC (76 800 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>Monsieur GIRARD précise que BOUYGUES ou SOGEA gèrent l'organisation des travaux et la relation locataire.</p> <p>Madame LEGUEDE demande s'il y a des vacants ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond que non.</p> <p>Une réunion de locataires est à prévoir en septembre 2024</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p>..oOo..</p> <p><u>GRUPE 6550 – GOUFFERN EN AUGE</u> <u>« Gendarmerie d’Exmes</u> <u>»</u> <u>5 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d’opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST (72021 LE MANS CEDEX 2).</p> <p>A l’aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l’équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l’enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 402 000 € TTC (80 400 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l’accord des locataires.</p>		<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Bilan de la campagne d’évaluation des prestataires 2023</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du bilan de la campagne d’évaluation des prestataires 2023. L’évaluation des prestataires est menée conformément à la procédure afférente et dans le cadre de la charte entreprise et qualité. Cette évaluation permet en outre de répondre à l’engagement n° 5 « Vous informer et évaluer les interventions réalisées chez vous et dans votre résidence » de la certification Qualibail.</p> <p>Aussi, nous évaluons annuellement l’ensemble des prestataires réalisant des travaux et des prestations de services en présence des locataires dont le montant des paiements en 2023 est supérieur à 40 000 euros.</p> <p>La commission d’évaluation des prestataires définit et valide la liste des prestataires évalués et les plans d’actions à mener en cas de défaillance d’une entreprise. Elle définit également les dates de la campagne d’évaluation. En 2024 elle s’est réunie les 9 janvier et 15 mai.</p> <p>La campagne d’évaluation 2023 s’est déroulée du 5 février au 16 février 2024. 102 évaluations ont été réalisées par 13 évaluateurs et a concerné 89 prestataires.</p>	<p>Madame LEGUEDE demande si HELIOR est une entreprise privée ? Monsieur GIRARD répond que oui</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

	<p>Le bilan de cette évaluation vous est présenté en annexe. Le Conseil de Concertation Locative est également informé qu'une évaluation des prestataires est réalisée par les locataires dans le cadre d'une enquête menée par la Direction de la Qualité suite aux demandes d'interventions techniques. + <b>POWERPOINT</b></p>		
<p><u>Informations sur les nouveaux contrats d'Exploitation</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du résultat de la consultation relative à la prestation de maintenance et dépannage « étendu » de 71 ascenseurs et 42 portes de garage et le remplacement complet de 19 ascenseurs sur le parc d'Orne Habitat.</p> <p>La part PMR (Prestations Minimales Récupérables) est récupérable à 100 % auprès des locataires. Le marché est arrivé à échéance le 31 mai 2024. La durée du nouveau marché est de 43 mois, soit jusqu'au 31 décembre 2027.</p> <p>Lot N°1 : Prestation de maintenance et dépannage de 71 ascenseurs avec remplacement complet de 19 ascenseurs. Le nouveau titulaire est OTIS. La charge récupérable est inchangée.</p> <p>Délais des dépannages : USAGERS BLOQUES EN CABINE, SECURITE : Intervention dans un délai max. de 45 minutes, après la réception de l'appel téléphonique (ou mail) 24 HEURES/24, 7 JOURS/7. ARRET DE L'APPAREIL : Intervention dans un délai max. de 2 heures après la réception de l'appel téléphonique (ou mail) 24 HEURES/24, 7 JOURS/7.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque l'on appuie sur le bouton urgence de l'ascenseur c'est une personne physique qui répond</li> <li>• Qu'un portage de repas est mis en place en cas d'immobilisation prolongée de l'ascenseur.</li> </ul> <p>Madame LEGUEDE pense que l'immobilisation prolongée de l'ascenseur peut être une contrainte pour les personnes âgées, cela les empêche de sortir de chez elles. C'est pour cette raison que les délais prévus dans le marché se veulent au plus rapide.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p><b>DYSFONCTIONNEMENT DE L'APPAREIL :</b> Intervention dans un délai max. de 2 heures, après la réception de l'appel téléphonique (ou mail) 24 HEURES/24, 7 JOURS/7.</p> <p><b>REMISE EN SERVICE :</b> La remise en fonctionnement normal interviendra au maximum au bout de 24H.</p> <p>Lot N°2 : Prestation de maintenance et dépannage de 42 portes et portails automatiques du parc d'Orne habitat. Le nouveau titulaire est AF MAINTENANCE.</p> <p>Baisse des charges en moyenne de 35 %, sauf pour les portes de garage suite à l'obligation de mise en place d'une astreinte 24h/24, 7jours /7 pour dépannage.</p> <p>Augmentation de 50 % en moyenne, de 0,40 € HT/mois à 0,80 € HT /mois</p>		
<u>Enquête Elax Energie</u>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du bilan de la réalisation d'une expérimentation relative à la consommation électrique des chauffe-eau individuels.</p> <p>Est présenté le bilan de l'expérimentation et le résultat de l'enquête de satisfaction. + <b>POWERPOINT</b></p>	<p>Pas de retour de locataires auprès de leurs représentants.</p> <p>Monsieur GIRARD indique qu'il faut regarder les KWH consommés et non la facture pour connaître les économies réalisées.</p>	<p>Prendent note de ces informations</p>
<u>Questions diverses</u>		<p>Madame ALLOY rappelle que le prochain CCL est prévu le mardi 8 octobre 2024 à 14h30.</p> <p>Madame ALLOY indique que l'avis de régularisation des charges 2023 doit être envoyé fin septembre pour une imputation fin octobre sur les comptes locataires.</p>	<p>Prendent note de ces informations</p>



**PROCES-VERBAL DE LA REUNION  
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
DU 27 JUIN 2024**

NOM	PRESENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Christine ROIMIER		X
Mme Sophie DOUVRY	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 27 JUIN 2024**

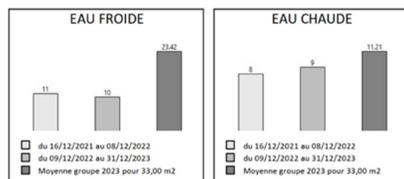
Madame ALLOY ouvre la séance en souhaitant la bienvenue aux membres du CCL et en excusant Mme ROIMIER pour son absence. Madame ALLOY ouvre la séance avec le premier dossier, qui désigne La Présidente de séance puis donne la parole à Madame OLIVEIRA.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>DESIGNATION</u> <u>PRESIDENT DE SEANCE</u>	<p>Madame Christine ROIMIER, administrateur d'Orne Habitat et Présidente du Conseil de Concertation Locative (CCL), s'excuse de ne pas pouvoir assister au CCL du 27 juin 2024.</p> <p>Aussi, les services de l'office proposent la désignation d'un président de séance.</p> <p>Actuellement, la présidence est assurée par un représentant du bailleur. Il est ainsi proposé de faire de même pour cette réunion.</p> <p>Madame OLIVEIRA présidera ainsi ce Conseil de Concertation Locative.</p>		<p>Valident et prennent note de cette information</p>
<u>Bilan qualité 2023</u>	<p>Présentation powerpoint du bilan qualité 2023, dans le cadre de la certification Qualibail.</p> <p>Ce bilan permet de suivre les indicateurs de performance des équipes d'Orne Habitat conformément à la certification Qualibail.</p>	<p>Madame SOULARD précise ce qui signifie les initiales DIT : demande d'intervention technique.</p> <p>Madame DOUVRY demande si l'entretien de courtoisie est une proposition ou une obligation. Il s'agit d'une proposition.</p> <p>Madame OLIVEIRA demande si la conformité de la propreté d'un logement est à la charge des locataires.</p> <p>Monsieur ALLOY indique que non, ça n'est pas imputable aux locataires.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

<p><u>PRESENTATION DU PROJET DE MUTUELLE SANTE DESTINEE AUX LOCATAIRES</u></p>	<p>Orne Habitat souhaite proposer une offre de services à ses locataires afin d'améliorer leur pouvoir d'achat. Dans ce cadre, l'office s'associe avec DELPHIS et deux autres bailleurs pour proposer une offre attractive de complémentaire santé.</p> <p>Après différentes consultations, le prestataire retenu est Mutuelle Just, avec son offre Label Habitation.</p> <p>Mutuelle Just est une mutuelle française indépendante, dont l'histoire a démarré en octobre 1927 dans les Hauts-de-France. C'est un organisme à but non-lucratif. Les cotisations des adhérents servent à rembourser leurs prestations de santé.</p> <p>A ce jour, Mutuelle Just intervient déjà auprès de locataires du parc social, par le biais d'un partenariat ayant pour objectif de promouvoir leur accès aux soins et de lutter contre le renoncement aux soins. Elle a également un rôle de conseil. Les bailleurs sociaux ne reçoivent aucun bénéfice financier.</p> <p>C'est dans ce cadre qu'Orne Habitat proposera, au 3ème trimestre 2024, des réunions d'informations dans ses 5 agences destinées aux locataires, puis des permanences physiques individuelles avec le prestataire. Ces réunions d'informations et rendez-vous seront proposés sur inscriptions préalables. Une première communication sera lancée dans le journal des locataires « Orne Habitat et Vous » du mois de juillet 2024.</p>	<p>Madame LEGUEDE demande si plusieurs offres seront proposées ? Madame ROULETTE souhaite savoir si un représentant de la mutuelle sera présent lors des entretiens ? Madame ALLOY indique que oui</p> <p>Madame DOUVRY demande d'où vient l'idée ? Madame SOULARD informe que nous travaillons avec DELPHIS, l'association regroupant différents bailleurs sociaux, et que c'est dans ce cadre que cette offre de service est faite. L'objectif est de redonner du pouvoir d'achat aux locataires en faisant baisser les coûts. Mesdames DOUVRY et LEGUEDE pensent que c'est une belle initiative. Toutefois, Madame DOUVRY dit qu'il ne faut pas que ça pénalise le marché local. Madame SOULARD répond que le plus important est l'amélioration du pouvoir d'achat des locataires.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande s'il y aura de la communication sur ce sujet. Madame ALLOY indique que oui. Dès que les dates des réunions d'information seront fixées, la communication sera lancée.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>INFORMATION SUR L'ARRET DE L'ENVOI DES AVIS D'ECHEANCE EN SEPTEMBRE 2024</u></p>	<p>Lors du CCL du 20 juin 2023, les membres ont été informés que, dans le cadre de son projet d'entreprise « AGIR avec vous », Orne Habitat s'engage à préserver l'environnement au travers de son objectif « Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique ».</p> <p>Cette initiative commençait dès le mois de septembre 2023, avec l'arrêt de l'envoi des avis d'échéance aux locataires qui règlent leur loyer par prélèvement</p>	<p>Madame ALLOY indique que les organismes tutélaires (ATMPO, UDAF...) continueront à recevoir l'avis d'échéance jusqu'à la possibilité d'un accès global à l'espace locataire.</p> <p>Madame LEGUEDE s'inquiète pour les personnes ne possédant pas d'ordinateur ou de smartphone ou</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p>automatique, et continue avec l'objectif d'arrêt de l'envoi des avis d'échéance, à compter de septembre 2024, pour tous les locataires.</p> <p>En contrepartie, les services d'Orne Habitat envoient par SMS ou mail le montant de leur loyer du mois aux locataires ayant donné leur consentement.</p> <p>Pour rappel, un avis d'échéance n'est pas une pièce obligatoire, seule une quittance peut être communiquée à la demande du locataire. Celle-ci porte le détail des sommes versées par lui.</p> <p>De plus, les avis d'échéance sont déjà disponibles dans l'Espace Locataire du site internet d'Orne Habitat.</p> <p>Pour information, les services de l'office ont mis en place un suivi des affaires afin d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées et les évolutions de paiement des loyers.</p> <p>Ainsi, nous avons pu constater :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évolution des demandes de consentements pour l'envoi d'information sous forme de mail et/ou SMS. Nous sommes passés de 31 % de consentements par envoi de SMS en mai 2023 à 45 % en mai 2024, et de 49 à 63 % pour les mails ;</li> <li>- Une stabilité du nombre de prélèvements automatiques ;</li> <li>- Une stabilité des demandes d'informations sur les avis d'échéance (en moyenne 120 contacts par mois).</li> </ul> <p>Une campagne de communication est à nouveau lancée à compter du mois de mai 2024, afin d'informer les locataires de l'arrêt total de l'envoi des avis d'échéance sous format papier, avec une annexe jointe aux loyers de mai, juin, juillet et août 2024.</p> <p>De nouveaux ateliers numériques vont également être programmés pour aider les locataires à créer et utiliser leur espace sécurisé.</p>	<p>n'ayant pas accès à internet.</p> <p>Madame ALLOY précise que l'avis d'échéance n'est pas obligatoire. Les locataires peuvent donner leur consentement pour recevoir des mails ou des SMS leur indiquant le montant de leur loyer, de plus, ils peuvent également contacter leur agence pour avoir cette information. L'arrêt de l'envoi de l'avis d'échéance n'a pas fait baisser le nombre de prélèvements.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande s'il est possible d'ajouter la date du prélèvement sur le SMS. L'étude sera faite et la réponse sera communiquée.</p> <p>Environ 120 affaires par mois sont créées pour des informations sur les avis d'échéance.</p> <p>Des ateliers numériques sont prévus en agence et au siège pour aider les locataires à créer leur espace locataire. Madame DOUVRY demande qui anime ces ateliers ? Madame ALLOY indique qu'il s'agit d'agents d'Orne Habitat.</p>	
--	--	--	--

	<p>Il est à noter que cet arrêt ne concerne pas les associations d'intermédiation locative, ni les locataires bénéficiaires d'un tiers-payeur tel qu'un service de tutelle. En effet, ces organismes n'ont pas la possibilité d'accéder à un seul et même espace numérique en disposant de l'ensemble des locations les concernant.</p>		
<p><b><u>INFORMATION SUR LA MODIFICATION DE L'AVIS DE REGULARISATION DES CHARGES</u></b></p>	<p>Conformément au décret n°2020-886 du 20 juillet 2020 relatif aux modalités d'accès aux informations de consommation et de facturation liées aux consommations de chaleur, de froid et d'eau chaude sanitaire dans les immeubles collectifs dotés de dispositifs d'individualisation des frais de chauffage, de froid ou d'eau chaude sanitaire et dans les immeubles raccordés à un réseau de chaleur ou de froid, Orne Habitat va procéder à la modification de la présentation des avis de régularisation des charges locatives à compter de 2024, sous réserve du paramétrage du prestataire informatique.</p> <p>Ainsi, en plus des informations déjà présentes, à savoir les index de consommation sur l'année considérée, seront intégrés des graphiques pour les consommations d'eau mettant en avant l'évolution de la consommation d'une année par rapport à l'autre et les consommations moyenne d'un logement de même surface habitable sur le même groupe. Voici ce que cela donne en exemple :</p>	<p>Madame ALLOY indique que la colonne de gauche représente la consommation de l'année précédente, celle du milieu la consommation de l'année de la régularisation et celle de droite la moyenne de consommation du groupe d'habitation pour un logement de même surface.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>



**INFORMATION SUR  
LES NOUVELLES  
DISPOSITIONS  
DU CHEQUE  
ENERGIE**

Le chèque énergie est une aide financière aux ménages modestes, généralisé en 2018 pour remplacer les tarifs sociaux de l'énergie.

Le chèque est nominatif et envoyé directement par les services de l'Etat aux personnes éligibles, sous réserve qu'elles aient bien transmis leur déclaration d'impôt sur les revenus.

En 2023, le montant variait de 48,00 € à 277,00 € et près de 5,6 millions de ménages en ont été bénéficiaires.

Le chèque énergie permet le règlement de :



Pour Orne Habitat, seules quelques résidences étaient concernées par la possibilité d'encaisser ces chèques-énergie car bénéficiant de l'intégralité de facturation des charges pour le chauffage, l'eau et l'électricité.

Selon l'article 231 de la Loi de Finances pour 2024 et le décret n°2024-411 du 4 mai 2024 relatif au chèque énergie émis au titre de l'année 2024, modifiant les modalités de la mise en œuvre du chèque énergie, à compter de juin 2024, cette possibilité est étendue à tout le patrimoine conventionné et dont les charges liées au logement incluent une part de dépenses d'énergie (générales, ascenseurs, chauffage collectif, ...).

En ce qui concerne les modalités d'encaissement, le chèque est utilisable en une seule fois et est non divisible. Le chèque énergie est déduit de la totalité de la quittance si le total du chèque n'excède pas le total des charges. Si le montant est supérieur aux charges, le trop-perçu est déduit

Madame ROULETTE indique que le plafond de ressources n'est pas élevé, 10600 € annuel soit environ 800 € mensuel.

Preennent note de ces informations

des quittances suivantes.

En aucun cas, le chèque énergie encaissé ne pourra donner lieu à remboursement. Il ne peut être utilisé qu'au règlement des charges locatives précitées.

Orne Habitat préconise que seuls les locataires d'un logement dont le chauffage est collectif transmettent leur chèque énergie aux services de l'office.

Un locataire pourra faire le choix de l'envoi automatique de son chèque énergie vers Orne Habitat à compter de 2025, en cochant la case prévue à cet effet sur son chèque. Cette pratique se nomme la pré-affectation :



<p><u>INFORMATION</u> <u>RELANCE PAR</u> <u>SMS/Mails/Courriers</u> <u>Enquête OPS 2024</u></p>	<p>En octobre 2023, Orne Habitat a lancé auprès de ses locataires les enquêtes ressources sur le Supplément de Loyer Solidarité (SLS) soit 1 120 et Occupation du Parc Social (OPS) soit 8 846.</p> <p>Le délai de retour était au 30 novembre 2023.</p> <p>Pour le SLS, 379 mises en demeure, pour non réponse ou enquête restée incomplète, ont été envoyées début décembre 2023, et le SLS est appliqué à 39 locataires assujettis, depuis le loyer de janvier 2024.</p> <p>Concernant les enquêtes OPS, les membres du CCL sont informés que le 24 mai 2024, une nouvelle communication a été envoyée aux locataires, n'ayant pas encore répondu ou partiellement, sous forme de SMS, mail ou courrier, soit 2 807 messages/courriers, avec une demande de retour pour le 14 juin 2024. Passé cette date, pour toute enquête non retournée ou incomplète, des frais de 7,62 € seront appliqués sur le quittancement de juin 2024.</p> <p>Depuis cet envoi, 376 locataires ont repris contact avec les services de l'office entre le 24 mai et le 11 juin 2024, majoritairement pour demander un nouveau formulaire.</p>	<p>Madame ROULETTE demande combien de temps vont être imputés les 7,62 € Madame ALLOY indique qu'ils ne sont imputés qu'un seul mois (choix d'Orne Habitat).</p> <p>Madame ROULETTE demande si les 7,62 € sont pour Orne-Habitat ou s'ils doivent être reversés à l'Etat. Madame ALLOY indique qu'ils restent pour Orne Habitat.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
---	---	--	--

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u>  <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p style="text-align: center;">..oOo..</p> <p><u>GRUPE 8351 – PERCHE EN NOCE « L’Ormicholet »</u>  <u>19 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d’opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est SOGEA NORD OUEST (14280 SAINT-CONTEST).</p> <p>A l’aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l’équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l’enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 1 253 000 € TTC (66 000 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l’accord des locataires.</p>	<p>Madame DOUVRY demande quelle est la performance « espérée » après les travaux ?  Monsieur GIRARD indique C.</p> <p>Madame ROULETTE demande l’étiquette actuelle ?  Monsieur GIRARD indique G.</p> <p>Il y aura environ 3 semaines de travaux intérieurs et 1 mois en extérieur.</p> <p>Madame OLIVEIRA demande s’il y a un projet de vente ?  Monsieur GIRARD répond que non, il serait trop cher au vu des travaux qui vont être réalisés.</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>
---	---	--	---

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p>..oOo..</p> <p><u>GRUPE 1600 – SEES</u> <u>« Rue de Verdun »</u> <u>48 logements collectifs</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>La maîtrise d'œuvre de l'opération est confiée au bureau d'études IPH (76150 LA VAUPALIERE).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de maîtrise d'œuvre, un programme de travaux est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 2 576 000,00 € TTC (53 667 € par logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que l'étiquette actuelle est E ou D.</p> <p>Monsieur LECOSSIER demande si les chauffe-eau seront suspendus ou au sol ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'ils seront au sol.</p> <p>Monsieur LECOSSIER précise que c'est un problème pour l'installation des machines à laver. Ce point sera regardé.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>
<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p>..oOo..</p> <p><u>GRUPE 5205 – ARGENTAN « Rue Yves Sylvestre »</u> <u>15 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d'opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST (72021 LE MANS CEDEX 2).</p> <p>A l'aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l'équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l'enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 1 152 000 € TTC (76 800 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l'accord des locataires.</p>	<p>Monsieur GIRARD précise que BOUYGUES ou SOGEA gèrent l'organisation des travaux et la relation locataire.</p> <p>Madame LEGUEDE demande s'il y a des vacants ?</p> <p>Monsieur GIRARD répond que non.</p> <p>Une réunion de locataires est à prévoir en septembre 2024</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

<p><u>OPERATION DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE</u> <u>Proposition Programme de Travaux</u></p> <p>..oOo..</p> <p><u>GROUPE 6550 – GOUFFERN EN AUGE</u> <u>« Gendarmerie d’Exmes</u> <u>»</u> <u>5 logements individuels</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé de la programmation d’opérations de réhabilitations énergétiques de logements individuels et collectifs chauffés électriquement conformément au Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033.</p> <p>Le Titulaire du marché de conception réalisation est BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST (72021 LE MANS CEDEX 2).</p> <p>A l’aide du diagnostic technique des bâtiments et des estimations chiffrées des travaux, établis par l’équipe de conception réalisation, un programme de travaux énergétiques est proposé, dans la limite de l’enveloppe financière allouée à cette opération, soit : 402 000 € TTC (80 400 € au logement).</p> <p>Cette proposition de définition du programme de travaux est présentée sous réserve du financement et de l’accord des locataires.</p>		<p>Preennent note de ces informations</p>
<p><u>Bilan de la campagne d’évaluation des prestataires 2023</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du bilan de la campagne d’évaluation des prestataires 2023. L’évaluation des prestataires est menée conformément à la procédure afférente et dans le cadre de la charte entreprise et qualité. Cette évaluation permet en outre de répondre à l’engagement n° 5 « Vous informer et évaluer les interventions réalisées chez vous et dans votre résidence » de la certification Qualibail.</p> <p>Aussi, nous évaluons annuellement l’ensemble des prestataires réalisant des travaux et des prestations de services en présence des locataires dont le montant des paiements en 2023 est supérieur à 40 000 euros.</p> <p>La commission d’évaluation des prestataires définit et valide la liste des prestataires évalués et les plans d’actions à mener en cas de défaillance d’une entreprise. Elle définit également les dates de la campagne d’évaluation. En 2024 elle s’est réunie les 9 janvier et 15 mai.</p> <p>La campagne d’évaluation 2023 s’est déroulée du 5 février au 16 février 2024. 102 évaluations ont été réalisées par 13 évaluateurs et a concerné 89 prestataires.</p>	<p>Madame LEGUEDE demande si HELIOR est une entreprise privée ? Monsieur GIRARD répond que oui</p>	<p>Preennent note de ces informations</p>

	<p>Le bilan de cette évaluation vous est présenté en annexe. Le Conseil de Concertation Locative est également informé qu'une évaluation des prestataires est réalisée par les locataires dans le cadre d'une enquête menée par la Direction de la Qualité suite aux demandes d'interventions techniques. + <b>POWERPOINT</b></p>		
<p><u>Informations sur les nouveaux contrats d'Exploitation</u></p>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du résultat de la consultation relative à la prestation de maintenance et dépannage « étendu » de 71 ascenseurs et 42 portes de garage et le remplacement complet de 19 ascenseurs sur le parc d'Orne Habitat.</p> <p>La part PMR (Prestations Minimales Récupérables) est récupérable à 100 % auprès des locataires. Le marché est arrivé à échéance le 31 mai 2024. La durée du nouveau marché est de 43 mois, soit jusqu'au 31 décembre 2027.</p> <p>Lot N°1 : Prestation de maintenance et dépannage de 71 ascenseurs avec remplacement complet de 19 ascenseurs. Le nouveau titulaire est OTIS. La charge récupérable est inchangée.</p> <p>Délais des dépannages : USAGERS BLOQUES EN CABINE, SECURITE : Intervention dans un délai max. de 45 minutes, après la réception de l'appel téléphonique (ou mail) 24 HEURES/24, 7 JOURS/7. ARRET DE L'APPAREIL : Intervention dans un délai max. de 2 heures après la réception de l'appel téléphonique (ou mail) 24 HEURES/24, 7 JOURS/7.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque l'on appuie sur le bouton urgence de l'ascenseur c'est une personne physique qui répond</li> <li>• Qu'un portage de repas est mis en place en cas d'immobilisation prolongée de l'ascenseur.</li> </ul> <p>Madame LEGUEDE pense que l'immobilisation prolongée de l'ascenseur peut être une contrainte pour les personnes âgées, cela les empêche de sortir de chez elles. C'est pour cette raison que les délais prévus dans le marché se veulent au plus rapide.</p>	<p>Prennent note de ces informations</p>

	<p><b>DYSFONCTIONNEMENT DE L'APPAREIL :</b> Intervention dans un délai max. de 2 heures, après la réception de l'appel téléphonique (ou mail) 24 HEURES/24, 7 JOURS/7.</p> <p><b>REMISE EN SERVICE :</b> La remise en fonctionnement normal interviendra au maximum au bout de 24H.</p> <p>Lot N°2 : Prestation de maintenance et dépannage de 42 portes et portails automatiques du parc d'Orne habitat. Le nouveau titulaire est AF MAINTENANCE.</p> <p>Baisse des charges en moyenne de 35 %, sauf pour les portes de garage suite à l'obligation de mise en place d'une astreinte 24h/24, 7jours /7 pour dépannage.</p> <p>Augmentation de 50 % en moyenne, de 0,40 € HT/mois à 0,80 € HT /mois</p>		
<u>Enquête Elax Energie</u>	<p>Le Conseil de Concertation Locative est informé du bilan de la réalisation d'une expérimentation relative à la consommation électrique des chauffe-eau individuels.</p> <p>Est présenté le bilan de l'expérimentation et le résultat de l'enquête de satisfaction. + <b>POWERPOINT</b></p>	<p>Pas de retour de locataires auprès de leurs représentants.</p> <p>Monsieur GIRARD indique qu'il faut regarder les KWH consommés et non la facture pour connaître les économies réalisées.</p>	<p>Prendent note de ces informations</p>
<u>Questions diverses</u>		<p>Madame ALLOY rappelle que le prochain CCL est prévu le mardi 8 octobre 2024 à 14h30.</p> <p>Madame ALLOY indique que l'avis de régularisation des charges 2023 doit être envoyé fin septembre pour une imputation fin octobre sur les comptes locataires.</p>	<p>Prendent note de ces informations</p>

