

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION  
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
DU 16 OCTOBRE 2019**

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	
Mme Vanessa FONTAINE	X	
M. Jean-Yves LECOSSIER	X	
Mme Marie-Gisèle CHEVALIER	X	
Mme Viviane ROULETTE		X
M. Jean-Pierre DEHAIL		X
Mme Michelle LEGUEDE	X	
M. Jean-Marie VILLETTE	X	

## **CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 16 OCTOBRE 2019**

Madame LEGUEDE, présidente du CCL, ouvre la séance et donne la parole à Madame FONTAINE pour le premier dossier.

Madame ROULETTE et Monsieur DEHAIL sont excusés.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DECISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<u>90 ANS DE L'OFFICE</u>	<p>Madame FONTAINE présente aux membres du CCL le déroulé de la matinée des 90 ans institutionnels de l'Office, qui aura lieu le 7 novembre 2019 à la Halle aux Toiles d'Alençon.</p> <p>Un mot d'accueil sera introduit par Monsieur BOUSCAUD, suivi d'un clip vidéo sur les 90 ans d'Orne Habitat.</p> <p>Une conférence sera prodiguée par Monsieur Patrick KAMOUN, historien spécialiste du logement social, intégrant un focus sur notre patrimoine.</p> <p>La politique senior d'Orne Habitat sera également présentée à la place de la remise des prix pour le concours vidéo.</p> <p>Cette matinée sera clôturée par des discours émanant de Guy MONHEE, président d'Orne Habitat, Marcel ROGEMONT, président de la Fédération des OPH, puis par Monsieur DE BALORRE Président du Conseil Départemental de l'Orne.</p> <p>Madame FONTAINE mentionne que les 90 ans d'Orne Habitat en interne ont déjà eu lieu le 7 juin dernier au Haras du Pin.</p>	<p><i>Madame BESNARD, demande si Orne Habitat est un des bailleurs les plus anciens sur le territoire.</i></p> <p>Madame LEMAITRE indique que l'OPH de Paris est plus ancien, il dépasse les 100 ans d'ancienneté.</p> <p>Madame FONTAINE ajoute qu'à titre de comparaison Sarthe Habitat vient de fêter ses 70 ans.</p>	Prend note de ces informations.
<u>CONCOURS VIDEO</u>	<p>Madame FONTAINE évoque l'échec de ce concours. En effet, aucun retour vidéo n'est parvenu à la Direction.</p> <p>Pour mémoire, ce concours avait pour vocation de présenter la thématique ; « Mon logement, mon quartier » via une vidéo de 2'30 minutes.</p>	<p><i>Madame LEGUEDE précise que les locataires n'ont peut-être pas saisi ce qu'il fallait faire.</i></p> <p>Madame FONTAINE répond qu'aucune demande dans ce sens n'est remontée. Nous constatons un manque d'appétence pour ces outils.</p> <p>Dans les prochaines semaines et pour aider à l'utilisation du numérique, chaque agence va être dotée de tablettes numériques afin de présenter et accompagner nos locataires sur nos applications.</p>	Prend note de ces informations.

	<p>Madame FONTAINE indique que depuis cette année, Orne Habitat, a mis en place avec la Boîte aux Lettres un partenariat. L'objectif est de former les stagiaires de cette association et locataires Orne Habitat sur nos applications.</p> <p>Une première intervention a eu lieu en juillet dernier.</p> <p>Madame FONTAINE fait part d'un éventuel projet de partenariat avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et la CAF. Le regroupement de ces trois partenaires permettrait d'aller à la rencontre de nos locataires pour les aider dans la démarche numérique (présentation de nos applications, dossiers partagés, Ameli).</p>	<p><i>Madame LEMAITRE demande de mettre en avant les outils qui existent déjà en matière de numérique dans le département. (Bus numérique, adresses des Maisons de Services Aux Publics avec une expérimentation dans le Perche, la Boîte aux Lettres ...).</i></p> <p>Madame FONTAINE ajoute que ces informations sont déjà relayées dans le journal des locataires et sur les réseaux sociaux.</p>	
<p><u>INFORMATION SUR L'ENQUETE DE SATISFACTION 2020</u></p>	<p>Information sur l'enquête de satisfaction qui est réalisée tous les 3 ans, auprès de l'ensemble de nos locataires. Cette dernière débutera en janvier 2020.</p>	<p>Madame ALLOY souligne que cette enquête est organisée en collaboration avec d'autres bailleurs normands.</p> <p>Orne Habitat a fait le choix d'interroger l'ensemble des locataires par questionnaires papiers contrairement à d'autres organismes qui procèdent à un échantillonnage.</p> <p><i>Madame LEMAITRE ajoute que cette dernière méthode n'est pas suffisamment représentative et peut être faussée.</i></p> <p><i>Madame CHEVALIER demande qu'une question sur l'efficience des services soit intégrée.</i></p> <p>Madame SOULARD mentionne que cette question est déjà intégrée dans le questionnaire sous la rubrique « relation au bailleur ».</p> <p>Madame ALLOY précise que les questions ont peu évolué par rapport à la dernière enquête, permettant ainsi une meilleure analyse. Toutefois, le questionnaire n'est pas</p>	<p>Prend note de ces informations.</p>

		<p>encore finalisé. Nous sommes au début du processus à savoir l'étape d'appel d'offres.</p> <p>Cette information sur l'enquête de satisfaction sera publiée dans le journal des locataires</p>	
<u>INFORMATION SUR L'ENQUETE OPS 2020</u>	<p>Madame ALLOY, informe les membres du CCL sur l'enquête Occupation du Parc Social (OPS) qui débutera en début d'année 2020. Cette collecte obligatoire a lieu tous les deux ans, et sera envoyée à l'ensemble des locataires.</p> <p>Ces derniers sont tenus de répondre dans un délai d'un mois, sous peine d'une pénalité de 7,62 € non remboursable.</p> <p>Nous sommes dans l'attente de textes indiquant s'il sera obligatoire par les locataires, de nous fournir leur numéro de sécurité sociale.</p> <p>Cette information sera diffusée dans le journal des locataires.</p>		Prend note de ces informations.
<u>BILAN DU FONCTIONNEMENT DU CCL (2015-2016-2017-2018)</u>	<p>Madame ALLOY présente le bilan de fonctionnement du Conseil de Concertation Locative des années 2015-2016-2017-2018. Celui-ci reprend l'ensemble des changements intervenus durant cette période ainsi que la fréquence des réunions et des thèmes abordés depuis ces 4 dernières années.</p> <p>Ce bilan sera présenté lors du prochain Conseil d'Administration du 24 octobre 2019.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER rebondit sur la thématique du cadre réglementaire fixant la température ambiante des logements chauffés par une installation collective à 19°C. Elle nous signale que cette température est trop juste pour certains locataires.</i></p> <p>Monsieur GIRARD et Madame ALLOY indiquent que certains programmes identifiés ont bénéficié d'une augmentation de la température ambiante.</p> <p>Pour cela, une concertation avec les locataires du groupe concerné doit être établie. Il faut au minimum 50 % de retour positif pour pouvoir appliquer cette augmentation. De plus, ce changement nécessite de mettre en place un accord</p>	Prend note de ces informations.

		collectif. Monsieur GIRARD signale que cette démarche prend du temps à mettre en place. Aussi, une élévation de température engendre un coût supplémentaire des charges pour le locataire. Une information sera publiée dans le journal des locataires ainsi que sur notre site internet.	
<u>BILAN DES ACTIONS DE FIDELISATION ; BILAN DES PERSONNES NON RENCONTREES.</u>	<p>Madame ALLOY fait part du bilan des personnes non rencontrées dans le cadre des actions de fidélisation.</p> <p>Pour 2018, tous les locataires ayant + de 80 ans et 50 ans d'ancienneté dans le même logement ont été rencontrés. Sur les 5 locataires concernés par cette action, trois ont choisi le geste commercial et deux des travaux dans le logement.</p> <p>En 2019, vingt et un locataires étaient identifiés pour prétendre à cette action de fidélisation. Douze d'entre eux ont choisi le geste commercial de 500,00 € et sept autres des travaux dans le logement. Deux locataires ne répondent pas aux sollicitations d'Orne Habitat.</p> <p>Pour mémoire, les critères d'octroi ont été modifiés par les membres du CCL étendant l'action aux personnes occupant le même logements depuis 50 ans et plus, sans condition d'âge.</p> <p>A compter de 2020, les personnes justifiant de 50 ans d'ancienneté dans le parc d'Orne Habitat avec ou sans changement de logement, pourront bénéficier d'une action de fidélisation.</p>	<p>Madame ALLOY, signale que certains locataires sont surpris de notre démarche</p> <p><i>Madame LEMAITRE souhaite connaître le coût des travaux pour les locataires qui ont choisi cette option.</i></p> <p>Un bilan pourra être présenté lors du prochain CCL</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande la nature des travaux réalisés dans les logements.</i></p> <p>Madame ALLOY répond qu'il s'agit principalement de travaux d'adaptation et d'embellissement dans les logements (peinture, volets roulants, réfection des sols..).</p>	Prend acte de ces informations
<u>ASSURANCES POUR LE COMPTE DU LOCATAIRE</u>	Madame ALLOY avise les membres du CCL sur cette nouvelle démarche qui est mise en place à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2019. La loi ELAN stipule qu'à défaut de la remise de	En chaque début de mois, une mise en demeure sera envoyée aux locataires ayant une échéance dépassée ou n'ayant pas fourni une nouvelle attestation.	Prend acte de ces informations.

	<p>l'attestation d'assurance et après un délai d'un mois à compter d'une mise en demeure non suivie d'effet, le bailleur peut souscrire une assurance pour le compte du locataire, récupérable auprès de celui-ci.</p> <p>Ainsi, le montant récupérable est fixé à 5,00 € par mois non remboursable pour l'année 2019. Cette échéance est révisable chaque année.</p> <p>Cette assurance pour le compte du locataire ne couvre pas les dommages matériels appartenant au locataire en cas de sinistre.</p>	<p>Pour le mois d'octobre, 3091 mises en demeure ont été envoyées en lettre simple. L'objectif est de susciter un maximum de retours.</p> <p><i>Madame BESNARD, précise l'importance du rôle des administrateurs dans le relai de cette information auprès des locataires.</i></p> <p>Un exemplaire du courrier adressé aux locataires sera transmis aux membres du CCL. (joint au PV).</p>	
<p><u>INFORMATION SUR LES RESULTATS DE LA CONSULTATION GESTION COMPLETE G.P.L</u></p>	<p>Présentation du résultat de la consultation gestion complète G.P.L sur les 34 sites d'Orne Habitat.</p> <p>Ce marché est arrivé à échéance le 30 juin 2019.</p> <p>La société Primagaz a été retenue pour la fourniture de GPL pour une durée d'un an reconductible tacitement 4 fois.</p>	<p>Monsieur GIRARD confirme que ce contrat concerne 271 logements individuels répartis sur l'ensemble du territoire.</p> <p>La liste des logements concernés est jointe à ce procès-verbal.</p>	<p>Prend acte de ces informations.</p>
<p><u>CONTRAT D'ENTRETIEN ET RENOVATION ROBINETTERIE SANITAIRES : BILAN ET NOUVEAU CONTRAT</u></p>	<p>Présentation des nouvelles modalités du contrat relatif à l'entretien de la robinetterie sanitaire et la fourniture et pose des Détecteurs Avertisseurs Autonomes de Fumées.</p> <p>Ce marché arrive à échéance au 31 décembre 2019.</p> <p>Proxiserve est le titulaire actuel de ce marché.</p> <p>Ce marché concerne l'ensemble des logements de l'Office.</p>	<p><i>Madame LEGUEDE évoque des dysfonctionnements quant aux interventions avec Proxiserve.</i></p> <p>Monsieur GIRARD mentionne que dans le nouveau contrat des rendez-vous pourront être pris à la demi-journée.</p> <p><i>Madame CHEVALIER soulève la qualité des chasses d'eau.</i></p> <p>Monsieur GIRARD précise que le remplacement des mécanismes de chasse d'eau est inclus au contrat.</p> <p>Madame SOULARD ajoute qu'une fois le prestataire retenu, l'information sera communiquée dans le journal des locataires.</p>	<p>Prend acte de ces informations.</p>

<p><u>TRAVAUX D'INVESTISSEMENT (ENTRETIEN IMMOBILISE) : PROPOSITION DE PROGRAMMATION LOGEMENTS FAMILIAUX 2020</u></p>	<p>La politique de gros entretien et d'investissement menée sur le patrimoine d'Orne Habitat a pour objectif de faire face au vieillissement du parc immobilier, d'assurer la sécurité des locataires, de maîtriser les charges locatives et d'offrir un logement adapté aux besoins des locataires.</p> <p>La liste des travaux proposés pour 2020 représente un montant prévisionnel de 2 500 000 Euros.</p> <p>Cette programmation de travaux est établie sous réserve du vote du budget 2020 et de l'accord du Conseil d'Administration.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER demande pourquoi GAUVILLE rattachée à la commune de la FERTE EN OUCHE n'apparaît pas dans la liste jointe.</i></p> <p>Monsieur GIRARD précise qu'Orne Habitat programme des travaux de maintenance en fonction du degré d'urgence. Pas de travaux urgents identifiés sur la commune de GAUVILLE pour 2020.</p>	<p>Avis favorable à l'unanimité.</p>
<p><u>TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN : PROPOSITION DE PROGRAMMATION PLURIANNUELLE LOGEMENTS FAMILIAUX 2020-2021-2022</u></p>	<p>La liste des travaux proposés dans le cadre de la provision pour « Gros Entretien » des années 2020/2021/2022 représente un montant prévisionnel de 700 000 € par an.</p> <p>Cette programmation de travaux est établie sous réserve du vote du budget 2020 et de l'accord du Conseil d'Administration et pourra faire l'objet de modifications en cours d'année en cas d'imprévus et/ou d'impératifs.</p>	<p><i>Monsieur LECOSSIER interroge Monsieur GIRARD quant aux changements des radiateurs sur le quartier rue de Verdun à Sées.</i></p> <p>Monsieur ALLOY confirme que la mise en place de nouveaux convecteurs a été réalisée chez Monsieur LECOSSIER en expérimentation. Il n'est pas prévu dans la programmation d'effectuer le remplacement des convecteurs sur l'ensemble du groupe.</p> <p>Aussi, Monsieur GIRARD donne une information sur le remplacement de la VMC sur un groupe de la Ferté-Macé.</p>	<p>Avis favorable à l'unanimité.</p>
<p><u>QUESTIONS POSEES PAR LA CLCV</u></p>	<p>Malgré nombre de signalements de notre part il nous faut constater que la toiture des immeubles constituant le LH 53 (rue de Picardie à ARGENTAN) n'est toujours pas restaurée suite aux intempéries de 2018.</p> <p>Un vasistas toiture sur le 16 impasse Alsace Lorraine est toujours ouvert depuis les travaux.</p> <p>A quoi est due cette situation ?</p> <p>Nous demandons la date de réfection de la</p>	<p>Madame SOULARD rappelle le déroulé des évènements aux administrateurs, en soulevant les absences successives et concomitantes du directeur d'agence et du responsable technique d'Orne Habitat.</p> <p>Aussi, l'entreprise Bruno doit intervenir entre le 21 et le 25 octobre 2019. (Pour information l'intervention de l'entreprise est reportée à la semaine du 4 novembre 2019).</p> <p>Une nacelle étant indispensable, des places</p>	



	<p>toiture. L'été est passé avec une forte sécheresse cela aurait pu être une période opportune mais, nous n'avons pas vu d'interventions.</p> <p><b>ACCESSIBILITE , HANDICAP</b></p> <p>Rampe accessibilité au 7 rue de Picardie celle-ci existait avant les travaux de Réhabilitation mais n'a pas été réinstallée alors qu'il y a des locataires âgés, handicapés. Rampe de protection au 5 rue de Picardie même constat.</p> <p><b>QUARTIER DE VERDUN SEES</b></p> <p>Malgré de nombreux signalements au gérant d'immeubles concernant le non fonctionnement des lumières entrées des portes, nous demandons qu'il soit procédé à une revision générale.</p> <p><b>SUIVI DES PERSONNES EN DIFFICULTES</b></p> <p>Des signalements n'ayant rien à voir avec de la délation " vous" sont rapportées par nombre de locataires. Un décès vient encore de nous être rapporté alors que nombre de signalements avaient été réalisés, La personne a été retrouvée décédée plusieurs jours après, il y avait nous dit-on une tutelle . Les locataires vivent de plus en plus mal ces situations qui à notre humble avis relèvent de la non-assistance à personne</p>	<p>de parkings seront mobilisées le temps de l'intervention.</p> <p>Monsieur GIRARD confirme qu'au 7 rue de Picardie, la rampe d'accès reste à réaliser. Après de multiples relances, les services d'Orne Habitat attendent toujours un retour de l'entreprise DE TOMASI.</p> <p>Monsieur GIRARD va se déplacer sur site pour le 5 rue de Picardie.</p> <p>L'agence d'Alençon nous a confirmé que l'entreprise OMS a fait le tour de l'ensemble des halls d'immeubles semaine 41. Ils ont procédé aux changements des ampoules grillées. Un bon de commande est en cours avec l'entreprise BESSERO afin de changer les globes pour les détecteurs défectueux. L'entreprise s'est engagée à intervenir avant le 18 octobre 2019.</p> <p>Un courrier de réponse a été adressé par Monsieur BOUSCAUD Directeur Général d'Orne Habitat aux administrateurs de la CLCV. Ce dernier a été lu par la présidente, Madame LEGUEDE.</p> <p>Il n'est pas acceptable d'accuser Orne Habitat « de non-assistance à personne en danger ». Cette accusation est punissable d'une amende de 75 000 € et de 5 ans de prison.</p> <p>Il est demandé aux administrateurs de transmettre des éléments précis sur ces</p>	
--	--	--	--

	<p>en danger.  Nous souhaiterions que des réponses explicitent pour tous soient apportées dans le qui fait quoi, comment ?</p>	<p>signalements.</p> <p><i>Les membres de la CLCV rétorquent : « Nous ne pouvons être répréhensibles d'énoncer une situation humaine. S'interroger sur le qui fait quoi est normal. Concernant les renseignements souhaités il appartient à Orne Habitat de se renseigner.</i></p> <p><i>CLCV nous n'entendons pas épiloguer, des témoignages sont en nos mains ».</i></p> <p><i>Madame LEMAITRE affirme que le propriétaire Orne Habitat ne peut être tenu pour responsable dans cette situation.</i></p> <p><i>Madame BESNARD fait part de sa stupéfaction quant aux accusations de la CLCV.</i></p> <p>Il est précisé qu'il appartient à chaque citoyen de prévenir les services de police et/ou de secours en cas de doute sur l'absence inexplicée d'un voisin. Il convient de regarder la boîte aux lettres et de toquer à la porte préalablement.</p>	
--	--	--	--