

**PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 24 JUIN 2020**

NOM	PRÉSENT	ABSENT ET EXCUSE
Mme Marie-Christine BESNARD	X	
Mme Michelle LEMAITRE	X	
M. BOUSCAUD Christophe	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 24 JUIN 2020

Monsieur BOUSCAUD ouvre la séance en évoquant le contexte particulier des derniers mois.

POINTS ABORDES	DESCRIPTION	OBSERVATIONS ORNE HABITAT - MEMBRES	DÉCISION PRISE PAR LES MEMBRES DU CCL
<p><u>RETOUR SUR LA CRISE DUE A LA COVID-19</u></p>	<p>Monsieur BOUSCAUD fait un retour aux membres du CCL sur la gestion de la crise sanitaire due à la COVID-19 ainsi que sur l'évaluation des premiers enjeux financiers constatés pour Orne Habitat après ces 2 mois.</p> <p>Ainsi, les objectifs du plan de continuité de l'activité et le plan de reprise d'activité ont été exposés.</p> <p>À cet effet, 6 objectifs ont été retenus dans le Plan de Continuité de l'Activité (PCA) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'urgence technique, l'entretien des parties communes et la sortie des ordures ménagères ainsi que l'entretien des espaces verts dans la mesure du possible ; - Assurer l'accueil téléphonique et répondre à toute sollicitation ; - Assurer le quittancement et les encaissements des loyers (hors commerces et professions libérales) ; - Assurer le paiement des fournisseurs ; - Assurer la gestion administrative du personnel et en particulier le paiement des salaires ; - Identifier les personnes fragiles, notamment envers nos seniors. <p>4 objectifs supplémentaires ont été retenus dans le Plan de Reprise de l'Activité (PRA) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reprise de la commercialisation des logements ; - Reprise de l'accueil physique ; - Reprise des chantiers dans le cadre des préconisations de l'OPPBTB ; - Assurer le suivi social et le recouvrement des loyers. 	<p>Monsieur BOUSCAUD précise que les membres du Comité Social et Économique ont été associés à la démarche et ont, à l'unanimité, approuvé ces plans en réunions extraordinaires.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD indique que les agences ont travaillé en mode restreint avec la présence d'un directeur d'agence, d'une conseillère sociale et d'un responsable technique.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD signale qu'en mai l'Office a eu 2 fois moins de rejets de prélèvement qu'à la normale.</p> <p><i>Madame CHEVALIER demande de communiquer davantage sur la mise en place de ce dispositif.</i> Monsieur BOUSCAUD ajoute que ce mode de paiement contribue à la bonne gestion financière des familles. Mesdames ALLOY et LEMAITRE précisent que ces derniers peuvent être modifiés et qu'une communication pourra être réalisée pour les locataires débiteurs.</p> <p>Monsieur ALLOY indique qu'Orne Habitat est pratiquement le seul bailleur à bénéficier d'un système d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture de l'Office. De plus, beaucoup d'appels ne sont pas du ressort des astreintes. Néanmoins, Monsieur BOUSCAUD souhaite remercier les locataires qui durant cette période se sont autodisciplinés et ont différé leurs appels.</p>	<p>Prend note de ces informations</p>

		<p>En cas de situation très dégradée et une absence totale de salariés, Orne Habitat avait anticipé une solution parallèle avec son prestataire actuel afin de basculer l'ensemble des appels.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD indique qu'en 72 heures, 50 ordinateurs portables ont été préparés par le service informatique de l'Office pour assurer le télétravail des agents.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD ajoute qu'Orne Habitat a été le seul bailleur de l'Orne à ré-ouvrir au public dès le 12 mai 2020.</p> <p><i>Madame BESNARD s'interroge sur les délais de livraison suite à la COVID et aux congés d'été pour les programmes de constructions et les réhabilitations.</i></p> <p>Monsieur GIRARD répond que l'Office n'a pas souhaité appliquer de pénalités de retard pour les entreprises. De plus, pendant la période de confinement, les appels d'offres ont continué, cependant tous les lots ne sont pas couverts. L'évaluation des retards de livraison des opérations de construction et de réhabilitation est en cours. Ils sont conditionnés à l'application du guide des bonnes pratiques de l'OPBBTP.</p> <p><i>Madame CHEVALIER souhaite savoir comment Orne Habitat a ciblé les locataires en situation de fragilité.</i></p> <p>Madame ALLOY indique que c'est l'ensemble des seniors HSS qui a été contacté par les conseillères sociales mais aussi les seniors isolés vivant dans un logement collectif en étage sans ascenseur. Pour les locataires dont la situation était préoccupante, ces dernières ont pris contact avec le CCAS. Les conseillères ont également pris contact avec les locataires fragiles qu'elles connaissent.</p>	
--	--	---	--

		Régulièrement, un reporting était adressé au service de l'Etat.	
<u>PRÉSENTATION DU DISPOSITIF VOISINS SOLIDAIRES</u>	<p>Présentation du dispositif par Madame FONTAINE.</p> <p>L'objectif est de renforcer les solidarités de proximité et de favoriser la convivialité entre voisins.</p>	<p>Madame FONTAINE indique que ce dispositif a pour mission principale d'aider les habitants à organiser l'entraide (affiche, tract, annuaire des voisins, panneau des voisins). Ainsi, le KIT a été affiché dans le hall des immeubles où était constaté une occupation importante de seniors. Ce dernier peut être téléchargé sur notre site internet gratuitement.</p> <p>Ces informations ont été diffusées sur les réseaux sociaux et auprès de nos partenaires. Un communiqué de presse a été réalisé sur ce sujet. Ce dernier a également été relayé par nos conseillères sociales lors de leurs appels téléphoniques vers les seniors et/ou les personnes en situation de fragilité.</p>	Prend note de ces informations.
<u>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020</u>	<p>Information sur les résultats de la 6ème édition de l'enquête de satisfaction 2020.</p> <p>Cette enquête triennale est organisée avec 33 bailleurs normands. Cette démarche collective a été lancée en 2019 par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie.</p> <p>Le prestataire retenu est le cabinet Init.</p> <p>Orne Habitat a souhaité enquêter tous ses locataires sous format papier. 26 bailleurs ont opté pour un échantillonnage à hauteur de 10 % des présents et réalisé l'enquête par téléphone. Ce questionnaire est orienté sur le service rendu.</p> <p>Le prestataire nous recommande d'améliorer le traitement global et le suivi des demandes réalisées par les locataires, notamment en apportant une réponse systématique à toute demande pour développer la satisfaction</p>	<p>Comparativement à 2017, 200 locataires de plus ont été enquêtés, avec un taux de retour à 49 %.</p> <p>Madame ALLOY précise que ce questionnaire a été clôturé à fin mars 2020.</p> <p>Par rapport à la dernière enquête, la satisfaction globale est en baisse. Cette dégradation est notamment liée au contexte actuel particulier.</p> <p>Concernant la propreté des abords et parties communes, les locataires ont spécifié leur mécontentement quant à la politique menée par les collectivités sur le thème des ordures ménagères et plus particulièrement la modification des rythmes de passage.</p> <p><i>Madame CHEVALIER souhaite qu'Orne Habitat soit plus incitatif quant aux encombrants placés dans les parties communes lors de déménagement.</i></p>	Prend note de ces informations.

	<p>globale des locataires et réduire la perception d'un délai de traitement trop long et améliorer la prise en charge de la demande.</p>	<p><i>Madame LEGUEDE insiste sur le suivi des réclamations et souhaiterait que les locataires soient tenus informés des délais nécessaires pour traiter leur demande.</i></p> <p>Madame ALLOY indique que c'est un axe d'amélioration sur lequel l'Office doit travailler.</p> <p><i>Madame LEMAITRE demande si nous recueillons les adresses emails des locataires afin d'apporter une réponse personnalisée aux demandes.</i></p> <p>Madame ALLOY précise que c'est un sujet en cours. Actuellement, nous possédons 22 % d'adresses emails.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD complète les propos de Madame ALLOY en indiquant que le salon Orne Connect aura lieu à Flers en novembre 2020 qui a pour objectif de familiariser les personnes aux applications numériques.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD conclut en annonçant qu'un plan d'actions sera mis en place suite à cette enquête.</p> <p>Un recrutement d'un qualicien est actuellement en cours.</p> <p>En fin d'année un audit sera réalisé en vue d'obtenir le label qualibail.</p> <p>Les organismes ayant obtenu ce label ont un meilleur taux de satisfaction. C'est d'ailleurs une ambition forte pour Orne habitat d'obtenir un taux élevé de satisfaction.</p>	
<p><u>CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS DES BONNES PRATIQUES : PRÉSENTATION ET ACTIONS D'ORNE HABITAT</u></p>	<p>Présentation des engagements de la chartre nationale des bonnes pratiques.</p> <p>Cette dernière a été signée le 4 mai 2020 avec les associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation (5 membres) et le mouvement HLM (6 représentants).</p>	<p>Monsieur BOUSCAUD précise que cette chartre a été réalisée sans aucune consultation au préalable.</p> <p>Après avoir échangé avec l'USH, l'objectif est de faire progresser les organismes ayant des défaillances et encourager les bailleurs à faire évoluer leurs pratiques.</p>	<p>Prend acte à la majorité.</p> <p><u>Position de la CLCV</u> : « l'incitation à régler la location par prélèvement induit l'accord permanent du virement mensuel quel que soit la somme.</p> <p>La CLCV souhaite que la régularisation active soit réalisée 2</p>

	<p>Celle-ci a été mise en place en raison du confinement lié à la COVID-19 et compte 20 engagements de bonnes pratiques pour accompagner les locataires en fragilité économique.</p>	<p>Madame ALLOY souligne qu'Orne Habitat n'a pas attendu que la charte soit mise en place pour proposer des actions envers ses locataires. Ce document n'étant pas une obligation réglementaire, il est proposé de ne pas mettre en place de protocole local.</p> <p>Madame ALLOY précise qu'un mois avant l'application de la régularisation, chaque locataire reçoit son avis de régularisation. C'est également à ce moment que les conseillères sociales prennent contact avec les locataires ayant une régularisation débitrice et étant en prélèvement automatique pour faire un point avec eux si d'éventuelles difficultés sont rencontrées.</p> <p>Aussi, en cas de suspicion de consommation anormale par rapport à l'année précédente, un deuxième relevé d'eau est effectué.</p> <p>Les provisions d'eau peuvent être ajustées en cours d'année.</p> <p>La régularisation des charges de l'année 2019 sera appliquée en septembre 2020.</p>	<p><i>mois après l'avis d'échéance si débitrice et supérieure à 50 € et qu'un courrier spécifique soit adressé aux locataires.»</i></p> <p><i>Madame CHEVALIER demande quelles actions sont mises en place pour les locataires ayant une régularisation débitrice.</i></p>
<p><u>RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE (MARCHE DE CONCEPTION - RÉALISATION) : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX - ARGENTAN LES PEINTRES - 6 LOGEMENTS INDIVIDUELS</u></p>	<p>Présentation du programme de travaux.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER demande des précisions sur les travaux réalisés lorsque les logements étaient encore propriété de la SAIEM d'Argentan.</i></p> <p>Monsieur GIRARD précise que les panneaux solaires ont été retirés avant qu'Orne Habitat n'acquiert ce patrimoine.</p> <p>La concertation avec les locataires se fera en porte à porte au cours du mois de juillet 2020.</p> <p>Le Directeur Général renvoie aux réponses déjà faites à Madame CHEVALIER sur cette opinion que l'Office juge infondée. Chaque réhabilitation fait l'objet d'une réflexion minutieuse approfondie qui s'inscrit dans les objectifs fixés par le PSP et qui tient compte tant</p>	<p>Abstention de la CLCV</p> <p><u>Position de la CLCV sur l'ensemble des programmations de travaux :</u> <i>« La CLCV perdurera en abstention aux motifs que les documents sont trop peu informés sur les travaux déjà réalisés. Qu'avec les incidences de la COVID, on n'a pas connaissance de l'incidence des coûts supplémentaires qui seront facturés par les entreprises ce qui affectera les options. Les options sont trop importantes, il faut plus de garanties ex lavabos, VMC, l'accessibilité.</i></p>

		des nécessités techniques que des capacités financières de l'Office.	<p><i>Les enveloppes budgétaires ne font pas de distinguo sur le prix de réhabilitation entre individuel et collectif.</i></p> <p><i>Que la réhabilitation est inévitable entre ex le groupe enfer sur Argentan réhabilitation à 15 000 € groupe datant de 1971 et qui comporte 16 individuels et 24 collectifs.</i></p> <p><i>Que rien n'est programmé route de Verdun à Sées (aucuns travaux). »</i></p>
<p><u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – ALENÇON - CENTRE VILLE HLM – 59 LOGEMENTS</u></p>	Présentation du programme de travaux.	<p>Monsieur GIRARD signale que sur ce programme de réhabilitation, les architectes des bâtiments de France pourraient intervenir.</p> <p><i>Madame CHEVALIER souhaite que les toilettes soient rehaussées.</i></p> <p>Monsieur GIRARD précise que l'agence avant de lancer une réhabilitation, recense les besoins des locataires.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD ajoute qu'il faut tenir compte des typologies de logements pour lesquelles cette demande ne serait pas adaptée (T4-T5).</p> <p>Les travaux indiqués en options ne seront réalisés que si l'enveloppe budgétaire le permet. Monsieur GIRARD précise que la création d'un ascenseur pour les cages n'en possédant pas reste encore à déterminer car ce dernier ne descendrait pas au sous-sol. Ainsi, cette installation engendrerait une augmentation de la surface corrigée des logements mais aussi la mise en place de charges d'entretien de l'ascenseur réparties sur seulement 8 locataires.</p>	Abstention de la CLCV.

<u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – ALENCON – CENTRE VILLE ILM – 38 LOGEMENTS</u>	Présentation du programme de travaux.	Des travaux significatifs ont déjà été réalisés sur ce groupe d’habitations. En 2015, des travaux de sécurisation ont été effectués avec l’installation de portes métalliques avec interphonie et contrôle d’accès. Aussi, une mise aux normes des installations électriques et réfection de l’éclairage des parties communes ont été opérées.	Abstention de la CLCV.
<u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – ARGENTAN – GROUPE ENFER – 40 LOGEMENTS</u>	Présentation du programme de travaux.	Monsieur GIRARD souligne qu’il s’agit d’une réhabilitation thermique dont l’objectif principal est d’améliorer le DPE des logements. Sur ce type d’opération on ne rentre pas à l’intérieur des logements. Les travaux indiqués en options ne seront réalisés que si l’enveloppe budgétaire le permet. Monsieur BOUSCAUD rappelle que ces travaux sont inscrits dans le Plan Stratégique de Patrimoine validé par le Conseil d’Administration du 12 décembre 2019.	Abstention de la CLCV.
<u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – ARGENTAN - RÉPUBLIQUE – 104 LOGEMENTS</u>	Présentation du programme de travaux.	Une réfection des installations de ventilation pour les logements collectifs a déjà été réalisée sur ce groupe. Les travaux indiqués en options ne seront réalisés que si l’enveloppe budgétaire le permet.	Abstention de la CLCV.
<u>RÉHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX – LA FERTÉ-MACÉ- MEUNIER DE LA RAILLÈRE – 54 LOGEMENTS</u>	Présentation du programme de travaux.	Monsieur BOUSCAUD ajoute que l’objectif est d’équilibrer l’opération. Cette dernière entre dans le cadre du projet de rénovation urbaine de quartier. Les travaux indiqués en options ne seront réalisés que si l’enveloppe budgétaire le permet.	Abstention de la CLCV.
<u>FOURNITURE DE GAZ NATUREL DE 36 CHAUFFERIES COLLECTIVES</u>	Information sur les résultats de consultations de 36 chaufferies collectives situées sur divers sites de l’Office. Le titulaire de ce marché est ENGIE.	Monsieur GIRARD évoque que le prix du gaz a diminué par rapport au marché précédent. La liste des chaufferies est jointe à ce procès-verbal	Prend note de ces informations

<u>EXPLOITATION RÉSEAU DE CHAUFFAGE SECONDAIRE ALENÇON « PERSEIGNE » ET FLERS « SAINT SAUVEUR »</u>	Information sur les résultats de consultations. Le marché est arrivé à échéance le 30 juin 2020. La durée de ce contrat est de 36 mois avec prise d'effet au 1 ^{er} juillet 2020.		Prend note de ces informations.
<u>QUESTIONS POSÉES PAR LA CLCV</u>	Mise en place de délégués d'immeubles. Rue de Verdun à Sées	<p>La CLCV a relevé dans un journal destiné aux locataires le souhait de mettre en place des délégués d'immeubles. Elle souhaite avoir une clarification sur ces désignations et fonctionnement.</p> <p>Madame ALLOY mentionne que cet article est issu du journal produit par l'association INDECOSA-CGT mais qui n'est pas cosigné par Orne Habitat. Aucun arrangement n'a été fait avec l'Office à ce jour.</p> <p>Monsieur BOUSCAUD ajoute que la CLCV peut aussi mettre en place un journal.</p> <p>En ce qui concerne les délégués, il faut qu'ils aient une légitimité. Plus il y a d'interlocuteurs mieux c'est.</p> <p>En revanche, les panneaux d'affichage ne seront pas disponibles en dehors des élections des locataires.</p> <p>La CLCV a remis à Orne Habitat des courriers de locataires de la rue de Verdun à Sées concernant le coût de chauffage élevé.</p> <p>Monsieur GIRARD précise que sur ce groupe d'habitations le DPE est correct. Les menuiseries ne sont pas si anciennes ; elles datent des années 2000.</p> <p>Aucuns travaux ne sont programmés dans les 3 années à venir. Néanmoins, des changements de radiateurs sont prévus en 2021.</p>	

	<p>Covid-19</p> <p>Travaux de VMC à La Ferté-Macé</p> <p>Réhabilitation</p>	<p>Il faut également rappeler que sur ce groupe les loyers sont peu élevés.</p> <p><i>Monsieur LECOSSIER demande le changement des radiateurs et une isolation par l'extérieur.</i></p> <p>Il est rappelé que les administrateurs représentant tous les locataires ne doivent pas faire remonter des dysfonctionnements que sur leurs lieux d'habitations.</p> <p>Cf partie sur la charte nationale d'engagement de bonnes pratiques. Cependant, des propositions et/ou besoins peuvent être remontés par les administrateurs.</p> <p>Les travaux de la VMC ont été réalisés semaine 27.</p> <p><i>La CLCV souhaite connaître l'évolution des travaux en cours et les consultations à venir.</i></p> <p>Monsieur GIRARD répond qu'un tableau d'avancement pourra leur être transmis sachant que les dates indiquées restent prévisionnelles.</p>	
--	---	--	--