

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION
DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
DU 2 AVRIL 2021**

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 2 AVRIL 2021

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
<p><u>PRESENTATION DU PROJET DE LA CONVENTION D'UTILITE SOCIALE 2021-2027</u></p>	<p>Madame SOULARD présente un extrait de la Convention d'Utilité Sociale qui reprend les modalités de concertation locative, les engagements de gestion sociale et les engagements de qualité de service dont la certification QUALIBAIL dont la démarche est présentée ce jour.</p> <p>Madame SOULARD précise que ce document est un projet. Il vient d'être soumis aux collectivités. Les élus seront prochainement rencontrés avant le Conseil d'Administration du 3 juin prochain.</p> <p>Ce diagnostic a été transmis à la Préfecture de l'Orne.</p> <p>Madame SOULARD ajoute que depuis le dernier CCL du 05 mars 2021, les services d'Orne Habitat ont pu rencontrer le département de l'Eure apprenant ainsi que celui-ci a les délégations d'aide à la pierre et peut autoriser, dans le respect du CCH, des dérogations de plafond de ressources.</p> <p>L'état des lieux par ensemble immobilier a été adressé aux membres du CCL.</p> <p>Il s'agit d'un tableau reprenant des données générales, par ensemble immobilier et des données sur l'occupation sociale suite à l'enquête de l'Occupation du Parc Social (OPS) en 2020. Il est classé par agence et par groupe en ordre croissant.</p> <p>Hormis pour les logements ayant un financement « PLS », les groupes de moins de 11 répondants ont été fusionnés par ensemble immobilier sur un secteur géographique proche ou par même ville afin de conserver une cohérence.</p> <p>Le « secret statistique » est indiqué pour les groupes qui n'atteignent pas les 11 répondants</p>	<p>Madame ALLOY spécifie que ces chiffres sont à nuancer puisqu'ils sont basés uniquement sur les locataires ayant répondu à l'enquête OPS. Ils ne reflètent pas l'intégralité des locataires.</p> <p>Madame LEMAITRE complète les propos en mentionnant que ces données ne sont pas toujours révélatrices car elles ne sont pas croisées avec celles de la CAF.</p> <p>Madame LEMAITRE constate une paupérisation dans les QPV et soulève la difficulté d'atteindre l'objectif de mixité sociale. Madame BESNARD rajoute que l'Orne se situe dans un secteur détendu et que les candidats ont le choix dans l'attribution de logements.</p> <p>Madame ALLOY rappelle que les logements</p>	<p>Prend note de ces informations</p>

	<p>même en étant regroupés. De manière plus général, il en ressort que 32 groupes présentent plus de 50 % de locataires ayant des ressources inférieures ou égales à 60 % des plafonds PLUS.</p>	<p>individuels ne sont pas systématiquement des pavillons mais des logements ayant une entrée individuelle.</p> <p><i>Madame CHEVALIER souhaite que les logements collectifs et les individuels soient bien distingués dans les programmes de travaux de réhabilitation. L'augmentation de loyers est impactée sur l'ensemble du groupe alors que les prestations réalisées et le service rendu sont différents pour ces deux catégories de logements.</i></p> <p>Madame SOULARD entend ces propos et confie que les services de l'Office prennent déjà en compte cette différenciation dans l'élaboration de la programmation et précise qu'il sera vérifié s'il est possible de distinguer cette notion au niveau du groupe mais sans aucune certitude sur la faisabilité.</p> <p>Monsieur GIRARD complète et indique que l'Office a déjà commencé à travailler sur ce point en distinguant l'impact des loyers et la présentation de programmation des travaux. La construction des logements et le financement de ces derniers constituent la notion de groupe.</p>	
<p><u>ARGENTAN TOUR DES MOULINS- DEMANDE D'AVIS D'ACCORD COLLECTIF SUR LE CHAUFFAGE</u></p>	<p>Madame ALLOY informe les membres du CCL sur l'éventuel accord collectif pour les logements situés Tour des Moulins à Argentan.</p> <p>En effet, quelques locataires ont sollicité les services d'Orne Habitat en précisant leur souhait d'augmenter la température maximale du chauffage à 20°C au lieu des 19°C réglementaires.</p> <p>Après avoir consulté l'ensemble des locataires occupants via des enquêtes pour connaître leurs avis, 53 % d'entre eux ont émis un avis</p>	<p><i>Madame CHEVALIER souhaite connaître le nombre de logement non chauffés.</i></p> <p>Monsieur GIRARD explique que c'est une interdiction de louer des logements sans moyens de chauffage. Aujourd'hui il reste sur l'ensemble du parc 9 logements qui n'ont pas de système de chauffage « intégré ».</p> <p>Des actions correctrices vont résoudre ces 9 cas.</p>	<p>Prend note de ces informations</p>

	<p>défavorable à la hausse de la température et par conséquent à l'augmentation des charges. Ainsi et conformément à l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 modifié par la loi du 29 mars 2009, cet accord ne pourra pas être mis en place sur ce groupe d'habitations.</p> <p>Madame ALLOY souligne toutefois le taux de retour important qui s'élève à 99 %.</p>		
<p><u>PRESENTATION DE LA CERTIFICATION QUALIBAIL</u></p>	<p>Présentation de la certification « Qualibail ».</p> <p>Monsieur ALLOY spécifie que suite à notre audit du 15, 16 et 17 février dernier par un cabinet extérieur, 32% des engagements sont déjà atteints et 26 % partiellement. C'est un premier bilan encourageant où 103 actions ont été identifiées et doivent être déployées.</p> <p>Ce dispositif, plus exigeant, permet de renforcer la satisfaction de nos locataires et de structurer notre démarche.</p> <p>Orne Habitat a décidé de s'orienter vers « Qualibail » en mars 2021 au vu d'obtenir la certification au cours du 1^{er} trimestre 2022.</p>	<p><i>Madame CHEVALIER soulève la procédure des états des lieux sortants qui présente à ce jour des dysfonctionnements notamment sur la traçabilité.</i></p> <p>Monsieur ALLOY, ayant conscience de cette difficulté, précise que cette certification nécessite de revoir l'ensemble des procédures dont celle des états des lieux avec la mise en place de visites de courtoisies et d'enquêtes de satisfaction.</p> <p>Madame LEMAITRE ajoute que c'est une belle démarche pour Orne Habitat.</p>	
<p><u>RÉSULTAT DE LA CONSULTATION PRESTATION DE DÉSINSECTISATION, DÉSINFECTION ET DÉRATISATION</u></p>	<p>Monsieur GIRARD fait part du résultat de la consultation relative aux prestations de désinsectisation, désinfection et dératisation du patrimoine collectif d'Orne Habitat qui représente un parc de 7569 logements.</p> <p>La société AVIPUR est le nouveau titulaire du marché pour une durée de 24 mois avec une prise d'effet au 1^{er} janvier 2021.</p> <p>Une intervention préventive annuelle est comprise par rapport au contrat précédent. La prestation se voit donc augmentée passant de 1,08 €/ logement et par an à 6.80 €.</p> <p>Ce marché fait suite à un groupement de</p>	<p><i>Madame CHEVALIER aimerait qu'Orne Habitat communique davantage sur les punaises de lits et les cafards.</i></p> <p>Madame SOULARD répond qu'une information sur ce sujet sera publiée dans le journal des locataires.</p>	<p>Prend note de ces informations</p>

	commande mis en place avec les Offices Publics de l'Habitat de la Sarthe et de la Vendée.		
<u>RÉSULTAT DE LA CONSULTATION MAINTENANCE DES BALLONS THERMODYNAMIQUES SOLAIRES DÉPANNAGE D'APPAREILS ÉLECTRIQUES DE PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE</u>	<p>Information sur le résultat de la consultation relative aux prestations de maintenance des ballons thermodynamiques et solaires et aux prestations de dépannage d'appareils électriques de production d'eau chaude sanitaire du patrimoine.</p> <p>Monsieur GIRARD ajoute que la loi impose aux bailleurs de distinguer ces prestations.</p> <p>Depuis le 1^{er} janvier 2021, le nouveau titulaire du marché est l'entreprise PROXISERVE pour une durée d'un an renouvelable 4 fois par voie tacite.</p>	<p>Monsieur GIRARD indique que pour les 2872 ballons électriques, la visite annuelle n'est plus obligatoire, ainsi les charges mensuelles ont été divisées par deux pour les locataires, passant de 28,45 à 14,88 €.</p> <p>Pour les 240 ballons thermodynamiques le coût pour produire l'électricité est moins élevé, les locataires peuvent supprimer leur abonnement d'heures creuses. Cette prestation passe de 28,85 € par an à 72,85 €.</p> <p>En ce qui concerne les ballons solaires qui représentent 23 installations sur l'ensemble du parc, un courrier d'informations a été adressé aux locataires pour les avertir de l'augmentation de ces charges passant de 28,85 à 91,33 € par an.</p>	Prend note de ces informations
<u>RÉSULTAT DE LA CONSULTATION ENTRETIEN GARANTIE TOTALE DES APPAREILS A PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE ET DE CHAUFFAGE – DÉTARTRAGE DES CANALISATIONS</u>	<p>Information sur la consultation entretien avec garantie totale des appareils à production d'eau chaude sanitaire et de chauffage et détartrage des canalisations arrivée à échéance le 31 décembre 2020.</p> <p>PROXISERVE est le nouveau titulaire de ce marché.</p> <p>La durée du contrat est d'un an renouvelable 3 fois par voie tacite.</p>	<p>Monsieur GIRARD notifie que ces entretiens concernent 5078 locataires et que la tendance de ces charges est à la baisse passant de 68,00 € à 49,00 €.</p> <p>Concernant le détartrage c'est un produit qui est injecté dans le système fermé.</p>	Prend note de ces informations
<u>REHABILITATION : PROPOSITION PROGRAMME DE TRAVAUX A ARGENTAN « GROUPE ENFER » - 40 LOGEMENTS</u>	<p>Monsieur GIRARD rappelle que ce programme de travaux a déjà été présenté en CCL, mais que l'équipe commerciale de l'agence d'Argentan a souhaité intégrer dans cette réhabilitation les menuiseries extérieures.</p> <p>L'enveloppe financière de cette</p>	<p>A la suite de la demande de Madame CHEVALIER, Monsieur GIRARD distingue oralement les travaux qui seront réalisés pour les logements collectifs et individuels.</p> <p><i>Madame CHEVALIER souhaite connaître le montant de l'enveloppe financière allouée pour les logements collectifs et individuels.</i></p>	

	<p>programmation a été réévaluée mais n'a pas d'incidence sur l'augmentation finale pour le locataire.</p>	<p>Monsieur GIRARD prend note de sa demande et apportera les éléments lors d'une prochaine séance mais annonce dès à présent que la différence entre ces deux types d'habitat ne sera pas significative.</p>	
<p><u>QUESTIONS DE LA CLCV</u></p>	<p>Surfaces inutilisables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas d'ouvertures sur les espaces verts dans la cité pavillonnaire rue du collègue à l'Aigle (2 logements concernés) • Terrasses inutilisables, inaccessibles Argentan – Cité pavillonnaire-Quartier Saint-Michel <p>Espaces verts : contrôle plus efficient des prestataires par les agences</p> <p>Renouvellement des tapis dans les halls d'immeubles. Trouver un système pour permettre de laisser les portes ouvertes lors des déménagements</p>	<p>Monsieur GIRARD mentionne que ces espaces verts appartiennent à la collectivité. Actuellement, la politique d'Orne Habitat n'est pas d'acquérir ces parcelles qui entraîneraient une augmentation des charges locative pour les locataires. Toutefois, les services de l'Office vont se rapprocher de l'agence de l'Aigle et regarder les règles d'urbanisme en vigueur. Les locataires peuvent formaliser par écrit leur demande auprès d'Orne Habitat et de la CDC des Pays de l'Aigle.</p> <p>Monsieur GIRARD précise qu'une étude va être réalisée par un technicien sur le groupe des Artistes pour voir ce qui peut être fait. Une réponse officielle sera apportée.</p> <p>Monsieur GIRARD signale que des contrôles sont déjà réalisés. En fonction des secteurs les intervenants sont différents. La certification Qualibail imposera des contrôles de qualité supplémentaires et pourra résoudre cette difficulté.</p> <p>Monsieur ALLOY déclare qu'un recensement des tapis est demandé régulièrement aux agences. Une commande va être prochainement réalisée afin de remplacer les tapis usés et détériorés. Cependant, aucun système technique</p>	

	<p>Régularisation des charges : réunion en distanciel avec les agences concernées</p>	<p>embarqué ne sera installé pour procéder au blocage de porte.</p> <p>Madame ALLOY demande aux représentants de la CLCV de clarifier exactement leur besoin pour la rencontre prévue le 8 avril 2021. En effet, si la CLCV souhaite consulter et vérifier les factures la rencontre devra avoir lieu sur place au siège alors que si les demandes sont plutôt d'ordre générale une visio-conférence avec les agences peut être proposée.</p> <p>Madame ALLOY précise que la liste des groupes doit être envoyée par écrit .</p>	
<p>RESTITUTION DE LA RÉUNION DU 2 AVRIL APRÈS-MIDI AVEC LES REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES</p>	<p>Lors de sa séance du 05 mars 2021 et suite au contexte sanitaire actuel, le CCL a acté la rédaction d'un courrier en AR avec un coupon-réponse pour présenter aux locataires le programme de travaux de réhabilitation aux locataires et les incidences financières, en remplacement des réunions collectives.</p> <p>Ainsi, le 2 avril 2021, les services de l'Office ont exposé un courrier type sur le programme de réhabilitation Berd'huis, groupe le Verger. Les locataires auront un mois de délais pour pouvoir s'exprimer sur la proposition de travaux.</p> <p>Lors de cette réunion, la CLCV a émis le souhait de joindre un courrier en son nom à celui d'Orne Habitat.</p> <p>Madame ALLOY préconise d'indiquer le nom et coordonnées des quatre représentants de locataires dans le courrier d'Orne Habitat, afin que les locataires prennent directement contact avec eux pour des informations complémentaires.</p>		<p>Suite à quelques modifications, la trame de ce courrier joint à ce procès-verbal a été validé par l'ensemble des représentants de locataire.</p>

	Un numéro de téléphone spécifique avec deux temps de permanence sera communiqué dans les courriers afin de répondre aux éventuelles interrogations des locataires.		
--	--	--	--