



**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DE PATRIMOINE**  
**du 06 décembre 2023 – 14h00**  
**Siège HABELLIS et Visio conférence**

Présents :

*Simon SPADA (Directeur Général Adjoint)*  
*Olivier COLOM (Directeur Clientèle et Gestion des Territoires)*  
*Kristel DANO (Responsable d'Agence Cote D'Or)*  
*Olivier MEILLERAT (Responsable d'Agence Saône et Loire)*  
*Delphine JOLLY (Responsable d'Agence Yonne)*  
*Véronique MANTOUE (Responsable d'Agence Nièvre)*  
*Doriane MALNOURY (Responsable Patrimoine et Gestion Locative)*  
*Elisabeth GAUTHEY (Responsable du Service Commercial)*  
*Jacques MANGEMATIN (Directeur Territorial Développement et Valorisation du Patrimoine 71/58)*  
*Cyril PERFILOW (Directeur Territorial Développement et Valorisation du Patrimoine 21/89)*  
*Monsieur Jean Michel REYT (représentant AFOC 58)*  
*Madame Didier BOUROTTE (Président CNL 58)*  
*Monsieur Christian LEBEGUE (Président CLCV 89)*  
*Monsieur Jean Pierre LACOUR (représentant CLCV 89)*  
*Monsieur Bernard MAINBOURY (Président ASSECO CFDT 89)*  
*Monsieur David DEMEY (Président CLCV 21)*  
*Monsieur Fabien BAUDUIN (Représentant CLCV 21)*  
*Monsieur Islem DJAMA (Président CSF 21)*  
*Monsieur Mohamed Lamine AYMERIT MAYLEA (Représentant CSF21)*  
*Madame Patricia GERVREAU (représentant CNL 21)*  
*Monsieur Christian MULLER (Président AFOC 21)*

La réunion se déroulant en visio-conférence entre les sites de Dijon, Montceau les Mines, Sens et Nevers, les personnes présentes se nomment.

## Préambule

Olivier COLOM présente l'ordre du jour.

### 1. Activité Développement et Valorisation du Territoire

cf les présentations en annexe

Les Directeurs commentent l'activité 2023 et les projets 2024/2025.

Les associations pourront bénéficier d'une présentation spécifique des projets de réhabilitation. Il s'en suivra une concertation locative avec nos clients.

Au besoin, nous pourrions adapter ce fonctionnement.

### 2. Indicateurs d'activité

- **Vacance commerciale (cf Flash mensuel TDB)**

La vacance commerciale se tient sous la barre des 2%. La dynamique est bonne sur l'ensemble des territoires.

- **Impayés (cf Flash mensuel TDB)**

La maîtrise des impayés est un enjeu important pour ne pas dire primordial. Malgré la baisse sur les locataires présents, les équipent sont mobilisés et contactent les locataires afin de proposer des solutions de paiement.

Les associations relèvent l'augmentation de loyer qui va être proposée à notre Conseil d'Administration.

### 3. Bilan des aides Action Logement Service (cf. doc SOLI'AL)

- **Aides sur quittance**

Habellis a pu solliciter près de 114 k€ d'aides sur quittance sur 2023 en faveur de 114 locataires.

- **Aides energie**

95 locataires ont pu bénéficier de cette aide en 2023 pour une somme totale de 57 K€.

## 4. Digitalisation

- **Espace Locataire**

Habellis étudie une évolution de son extranet locataire actuel. Cette évolution permettrait au locataire d'améliorer considérablement l'expérience client avec plusieurs services qui viendraient s'ajouter à ceux déjà en place avec notamment la traçabilité de tous les échanges.

- **Téléphonie fixe**

A travers nos différentes fusions, plusieurs systèmes de communications existaient et en nous appuyant sur notre enquête annuelle de satisfaction et les retours des différentes associations représentantes de locataire sur les difficultés de joindre HABELLIS, une remise à niveau s'imposait. Il a donc été prévu un changement de téléphonie fixe en 2024. Début d'année, le siège et l'agence clientèle de Dijon, seront équipés d'un nouveau système pour tester son fonctionnement.

D'autres pistes sont explorées pour améliorer notre joignabilité, comme la mise en place d'un Centre de Relation Client, une nouvelle organisation de nos accueils, etc....

## 5. Bilan Bas Carbone (cf. doc restitution bas carbone)

Présentation du bilan des émissions carbone, les impacts des opérations et la projection de nos diagnostics énergétiques après travaux.

## 6. Questions diverses

Il est constaté des difficultés à suivre les échanges avec les différents participants en visio, il est donc demandé aux associations si elles souhaitent que les prochains CCLP se tiennent en présentiel uniquement.

Les participants hors Dijon, refusent cette proposition. Donc nous maintenons le mixte présentiel/visio.

Sur le sujet de la prise en charge des traitements pour lutter contre les punaises de lit, il a été convenu avec les associations en 2022 qu'HABELLIS effectue un traitement préventif de certains sites repérés comme problématique (intervention récupérable auprès des locataires) et que pour des interventions ponctuelles, la répartition 60/40% soit appliquée. C'est-à-dire 60% (correspondant à la main d'œuvre en général) de l'intervention soit facturée au locataire et 40% au bailleur (correspondant à la part produit en général).

Les associations confirment ce fonctionnement.

Fin de Séance 16h35