

Représentants Orvitis : C. BERION, D. SAUNOIS, PH. DUMONT, V. LAGNIER

Représentants des associations de locataires :

CNL 21 : L. DAMIZET, P. MASSON, R. MONNERET,

AFOC21 : Ch. MULLER (excusé),

CSF : H. DJAMA IDLEH (excusé), B. BERTHE,

UFC Que choisir : P. GUILLE, Ch. MOCCOZET, S. BARONI (excusée)

CLCV : D. DEMEY

Rédacteur : V. LAGNIER

Projet RESPONSE quartier de la Fontaine d'Ouche à DIJON (H. LHAMRI)

La Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 dite, loi Energie Climat, permet aux organismes d'habitations à loyer modéré, de « créer, gérer et participer à des opérations d'autoconsommation collective » d'électricité.

Le projet concerne 4 bâtiments situés à DIJON, 2 à 16 allée de Beauce et 29 avenue Edouard Belin. Des panneaux photovoltaïques sont installés sur les toitures terrasses des bâtiments.

L'énergie produite est affectée comme suit :

- Niveau 1 : La production d'électricité est affectée en priorité aux usages communs (Parties Communes des bâtiments concernés) en fonction des tantièmes et dans la limite de la consommation → part estimée 39% → et représente un gain estimé/an sur les charges des PC de 45 €/logement
- Niveau 2 : La production restante est attribuée aux appartements / consommations individuelles des locataires → part estimée 44 % → avec un gain sur facture individuelle locataire estimé à 40 €/an
- Niveau 3 : alimentation des ballons d'eau chaude sanitaire → part estimée 16 %
- Niveau 4 : production excédante réinjectée sur le réseau → part estimée 1,2 %

Economie par logement estimée à environ 100 €/an. Le montant est donné à titre indicatif et sera évalué un fois le dispositif mis en service.

Procédure : Le bailleur doit informer les locataires concernés du projet d'autoconsommation collective par l'organisation d'une réunion spécifique, afin de leur apporter une information sur le projet, ses modalités de fonctionnement et ses conséquences pour les locataires souhaitant y participer.

Après cette réunion, et un mois au moins avant la mise en œuvre du projet, un document contenant les informations mentionnées à l'article R. 315-13 est affiché à l'emplacement prévu à cet effet au sein de l'immeuble et remis individuellement à chaque locataire selon les modalités de communication habituellement utilisées par le bailleur. **Ce document indique clairement que, durant le délai d'un mois suivant cette remise, tout locataire peut faire part au bailleur de son refus de participer à l'opération d'autoconsommation collective, dans les conditions prévues à l'article R. 315-14 ;**

Nouveaux locataires : Orvitis doit informer chaque nouveau locataire de l'existence d'une opération d'autoconsommation collective, par la remise, au plus tard lors de la signature du bail, d'un

document reprenant les informations mentionnées à l'article R. 315-13. Le bail comporte une clause relative à l'existence d'une opération d'autoconsommation collective et mentionnant la remise de ce document. A compter de la signature du bail, **le locataire dispose de quatorze jours pour faire part au bailleur de son refus de participer à l'opération d'autoconsommation collective, dans les conditions prévues à l'article R. 315-14.**

La rencontre avec les locataires est envisagée en mars 2024, pour une mise en services des panneaux au printemps 2024.

Avis associations : sur les 4 associations présentes, 4 émettent un avis favorable au projet d'autoconsommation collective

Projet de travaux éco-rénovation à CHENOVE, 2, 4, 6, 8, 10, 12 et 29 à 35 rue des Clématites, 1 et 2 et 3 à 9 rue des Tamaris, 37 rue Gambetta

Le projet de travaux éco-rénovation s'inscrit dans le NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain).

Il porte sur un total de 246 logements, 11 bâtiments sont concernés.

• **Des travaux sur les bâtiments**

- L'installation d'une isolation thermique sur les façades des bâtiments (par l'extérieur),
- Le remplacement des menuiseries extérieures par des menuiseries en PVC avec volets roulants,
- L'isolation des combles,
- La réfection de l'étanchéité des toitures, à l'exception des bâtiments ayant d'ores et déjà bénéficié de travaux, sis 29 à 35 rue des Clématites, 1 à 9 rue des Tamaris et 37 rue Gambetta,
- Le remplacement de l'isolant situé au plafond des sous-sols

• **Des travaux dans les logements**

- Le remplacement des portes palières, uniquement dans le bâtiment situé 3 à 9 rue des Tamaris,
- La mise en sécurité des installations électriques et ajout de prises,
- La réfection des embellissements des cuisines, salles de bains et WC et le remplacement des appareils sanitaires (mise en place de douches dans les logements type 1, 2 et 3 situés au RDC et les logements types 3 impactés par les ascenseurs),
- Remplacement des descentes EU et EV,
- Dans les bâtiments, 2, 8 et 10 rue des Clématites, création de balcons au droit des séjours avec étude d'aménagements spécifiques pour les logements situés au rez-de-chaussée, afin de limiter les risques d'intrusion et de préserver l'intimité aux locataires,

• **Des travaux dans les parties communes**

- Le remplacement des portes des halls et des locaux vélo,
- Le remplacement du système de contrôle d'accès et d'interphonie,
- Le remplacement des portes des gaines palières,

- La mise en sécurité des installations électriques (mise en place de pavés lumineux à led dans les halls),
 - La remise en peinture des cages d'escaliers,
 - La réfection des murs, sols et plafonds des halls d'entrées, à l'exception des bâtiments situés 29 à 35 rue de clématites et 3 et 9 rue des tamaris qui seront uniquement remis en peinture),
 - Le remplacement des blocs boites aux lettres et des panneaux d'affichage,
 - L'externalisation des locaux Ordures Ménagères (avec transformation des anciens locaux OM en locaux vélo),
 - La création de rampes pour rendre accessible aux Personnes à Mobilité Réduite les RDC des bâtiments situés 2 à 12 rue des clématites, 1 et 2 rue des tamaris et 37 rue Gambetta,
 - La création d'ascenseurs dans 2 bâtiments, 2 rue des Clématites et 37 rue Gambetta
- **Des travaux sur les installations de chauffage et de ventilation**
 - Remplacement de la VMC existante par une VMC hygroréglable,
 - Création d'une sous-station dans le bâtiment situé 37 rue Gambetta pour le rendre indépendant,
 - Remplacement des réseaux d'ECS et des bouclages des bâtiments,
 - Réfection des sous-stations (sauf la SST n°1 – 8 anémones qui a été déjà rénovée):
 - Remplacement des pompes et du tableau électrique,
 - Mise en place d'un pot à boue et d'un adoucisseur.

Il présente le détail du plan de financement des travaux.

Le coût total des travaux s'élève à 19 506 000 €, soit 79 000 € TTC par logement.

La réalisation des travaux permettra des gains énergétiques pour atteindre une étiquette B.

H. LHAMRI présente l'estimation de l'évolution des loyers et charges (dont chauffage) avant et après travaux, par typologie de logement, qui représentera une économie d'énergie globale estimée à 30%.

Le programme de travaux éco-rénovation portant sur les 11 bâtiments sera réalisé avec une prévision **d'augmentation du prix du loyer, d'environ 4 % au moment de la réception des travaux.**

NB / Les surfaces corrigées des logements vont être modifiées, suite à la création d'un ascenseur, 2 rue des Clématites : (+29 €/mois)
+ 6 m² de surface corrigée (+22 €)
+ 7 € de charges (+7 €)

NB / Les surfaces corrigées des logements vont être modifiées pour tous les bâtiments : + 3,9 m² de SC (+14,50 €/mois)
+ 0,40 m² de SC pour l'ajout d'une alimentation d'eau froide
+ 3,50 m² de SC pour l'ajout d'un balcon de 7 m² Les droits des bénéficiaires de l'APL seront réévalués.

NB / 8 relogements sont à réaliser.

Calendrier prévisionnel : réunion de présentation aux locataires envisagée fin février 2024.

Avis associations : sur les 4 associations présentes, 4 émettent un avis favorable au projet de travaux éco-rénovation à CHENOVE

Programmes de travaux 2024 (H. LHAMRI)

H. LHAMRI présente la liste des travaux 2024 - 2025.

NB / Il s'agit d'une liste prévisionnelle.

Présentation faite par agence selon le document de présentation remis à chaque association.

Pour ce qui concerne le quartier des Ares Cautains à BEAUNE, M. BERION précise qu'aujourd'hui, les pistes envisagées avec un terrain situé à proximité n'aboutissent pas. D'autres solutions vont devoir être recherchées, étant entendu que les habitants sont très attachés à leur quartier.

Campagne de renouvellement des DAAF (D. SAUNOIS / H. LHAMRI),

La durée de vie maximale d'un détecteur de fumée est de dix ans.

La norme française NF EN 14604 (qui régit les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)) prévoit que ces dispositifs doivent être remplacés en fin de vie de pile (soit 10 ans), afin de garantir leur fiabilité.

Des DAAF ont été installés dans les logements sur la période 2014 – 2015, par un prestataire mandaté par Orvitis, conformément à la réglementation en vigueur (article R. 142-2 du CCH (Loi ALUR du 24 mars 2014)).

L'installation du détecteur de fumée incombe au propriétaire et la responsabilité de son entretien, ainsi que, si nécessaire, de son renouvellement incombe à l'occupant du logement.

Solution envisagée par Orvitis : réaliser une campagne de renouvellement des DAAF, à l'échelle de tout le parc locatif, dans les logements à usage d'habitation exclusivement, en se substituant aux locataires.

Réglementairement : proposer aux associations représentant les locataires, la signature d'un accord collectif départemental de « prestation de renouvellement des DAAF ».

L'accord collectif sera ensuite soumis à l'approbation des locataires concernés, pour validation définitive, ou non, de la mise en œuvre de la campagne de renouvellement, conformément aux dispositions de l'article 42 de la Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée.

Incidence financière pour le locataire : récupération uniforme par logement, auprès du locataire, de la prestation de fourniture du DAAF, soit 22,80 € TTC, quel que soit le nombre de DAAF installés dans le logement.

Quittancement : 3 mensualités de 7,60 €, sur 3 mois consécutifs, à compter du mois suivant la pose du DAAF.

La pose du DAAF serait assurée dans le cadre du contrat multiservices, lors de la visite entretien, sans surcoût pour le locataire.

Calendrier prévisionnel : campagne de renouvellement des DAAF de mars 2024 à juin 2025.

Avis associations : sur les 4 associations présentes, 4 émettent un avis favorable à la mise en œuvre d'une campagne de renouvellement des DAAF.

Points divers :

Qualibail

Orvitis ne poursuit pas la certification Qualibail et s'oriente vers la certification RSE. Les processus mis en place demeurent, dont l'évaluation des fournisseurs.

Assurances locataires

Orvitis a engagé une réflexion pour compléter l'assurance dommage aux biens. Plus de 4 000 logements n'étaient pas assurés au 24/04/2023 (défaut d'assurance, non transmise). 2 campagnes (mail et SMS) ont été envoyées en avril pour relancer les locataires en défaut d'assurance, ainsi qu'une campagne d'appels sortants en juillet 2023. Campagne mail à 3144 locataires : 977 attestations d'assurance retournées
Campagne SMS à 941 locataires : 372 retours
Campagne d'appels à 1519 locataires : 225 retours

Dans le cadre du renouvellement du contrat d'assurance, la mise en place d'une garantie responsabilité locative des locataires non assurés (assurance pour le compte du locataire), a été abandonnée au vu du son coût.

Nouveaux numéros d'appels entrants

Conformément à l'information donnée lors du précédent CCL, à compter du 1^{er} janvier, les coordonnées pour joindre Orvitis changent. Un numéro pour les locataires hors Sérénitis (le 09 70 25 24 23) et un second numéro spécifique pour les locataires Sérénitis. Coût de l'appel facturé au prix d'un appel local.

En parallèle, nouvel espace locataire mis à disposition des locataires en février 2024 (MAEL) et nouvelle application mobile prévue pour la fin du 1^{er} semestre 2024.

Restitution enquête satisfaction baromètre annuel 2023 (AVISO PH. DUMONT)

PH. DUMONT présente les résultats de l'enquête baromètre annuel 2023, selon le document de présentation remis aux associations. Il rappelle la méthodologie d'administration et d'analyse de l'enquête. Le questionnaire dure en moyenne 9 minutes. 1501 enquêtes réalisées. Le pourcentage doit être représentatif par rapport au nombre total de locataires du bailleur. Ne sont validés que les questionnaires administrés en totalité.

Pour l'analyse des résultats, les pourcentages de satisfaction sont mis en lien avec un référentiel basé sur les résultats de bailleurs, afin de nous situer.

Les principaux indicateurs

Evaluation globale de la satisfaction : 78,4 % (légère progression par rapport à 2022, avec de variations selon les segmentations (agences, ...))

Le cadre de vie dans le quartier : les résultats sont stables à l'exception des QPV. Les raisons d'insatisfaction portent sur la tranquillité et le ménage.

La propreté des parties communes : l'indicateur est stable mais fragile sur une partie du parc, avec des disparités selon les secteurs et groupes immobiliers (des difficultés, mais aussi de bons résultats). Le non-respect des lieux reste l'un des motifs principaux.

Les lieux qui posent pb, sont en 1^{er} lieu les locaux OM, les escaliers et les halls.

L'indicateur sur les espaces extérieurs (espaces verts) reste stable. Les motifs d'insatisfaction sont principalement les espaces verts et la présence de détrit, encombrants.

Les équipements des parties communes : indicateur plutôt en hausse avec des insatisfactions liées à la sécurisation des points d'accès.

Interventions dans les résidences : Insatisfaction élevée
Délais d'intervention

Envoi de SMS groupés pour tenir les locataires informés.

Perception du logement

Etat et fonctionnement des équipements : indicateur fragilisé avec des différences selon les patrimoines. Principaux motifs d'insatisfaction : menuiseries et chauffage

Contrat multiservice : 76 % des locataires disent le connaître

Compréhension du contrat à 52 %

Des actions sont à prévoir pour améliorer la compréhension

Relation locataire (accueil, facilité à joindre, écoute, ...) :

Bon niveau de satisfaction, dans la norme.

Les sollicitations : Baisse de la sollicitation digitale

La prise en charge : pas toujours de réponse formalisée concernant les demandes techniques

UNICIA : délais de RDV et d'intervention

Déroulement de l'intervention : respect des horaires des RDV, délais de réalisation des travaux

Traitement des demandes : légère baisse par rapport à 2022. Les irritants sont identifiés. Des actions d'amélioration sont en cours.

Information globale :

Communication digitale : 76 % ont internet, 41 % ont visité le site orvitis.fr, 74 % connaissent l'espace locataire

L'évaluation annuelle montre globalement, un niveau de satisfaction stable, malgré un contexte difficile. L'agence Urbaine reste toujours un peu en retrait malgré.

UFC/ M. GUILLE : l'enquête met en évidence le niveau de satisfaction insuffisant d'UNICIA.

M. MOCCOZET relève qu'ils semblent avoir des pb de personnel.

D. SAUNOIS précise qu'UNICIA fait l'objet d'un suivi rapproché.

Une centaine de locataires sont enquêtés tous les mois, par téléphone.

Les enquêtes téléphoniques, permettent d'avoir des détails sur les motifs d'insatisfaction rapportés par les locataires (verbatim) et d'identifier les dysfonctionnements.

Nous n'avons aujourd'hui que 4 mois de recul par rapport à cette enquête, à tiède, et des plans d'action sont d'ores et déjà définis et partagés avec le prestataire, afin d'améliorer la satisfaction qui est de 77 % au global sur les 4 mois (cumulés).

Le taux de satisfaction n'est effectivement pas satisfaisant, en particulier par rapport au nombre d'interventions dans le logement et le manque de pièce(s) lors des interventions. Orvitis note également un point de vigilance concernant les interventions en menuiserie / serrurerie.

NB / Un système de double écoute est mis en place avec le centre d'appels de Marsannay.

L'ordre du jour est épuisé.

M. BERION les membres du CCL de leur participation et leur donne rendez-vous le 6 novembre 2023 pour le dernier CCL de l'année.

