

**Représentants Orvitis :** C. BERION, D. SAUNOIS, D. LATOUCHE, F. LAMY, V. LAGNIER

**Représentants des associations de locataires :**

CNL 21 : L. DAMIZET, P. MASSON, R. MONNERET (excusé),

AFOC21 : Ch. MULLER,

CSF : H. DJAMA IDLEH, B. BERTHE,

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

CLCV : D. DEMEY

**Rédacteur :** V. LAGNIER

**Plan de communication sur le chauffage (F. LAMY) et évolution des charges (D. LATOUCHE),**

**Evolution des charges :**

D. LATOUCHE intervient pour informer les associations de l'évolution des provisions de charges liées au chauffage, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Elle rappelle par ailleurs, que même si les provisions de charges liées au chauffage augmentent, Orvitis met par ailleurs tout en œuvre pour réduire les consommations :

- Orvitis a mis en place le réducteur de nuit (à 17°), entre 23h et 4h, depuis de nombreuses années.
- Le chauffage est limité à 19° depuis toujours.  
1° de chauffage en plus représente une augmentation de 7%
- Les Répartiteurs de Frais de Chauffage (RFC) installés dans les logements, permettent une individualisation des frais de chauffage et donnent la possibilité aux locataires en chauffage collectif de gérer eux-mêmes leurs consommations,
- Nouvelle politique de maintenance sur les chaufferies,
- Sensibilisation faite aux locataires (éco gestes),
- Les travaux éco-rénovation contribuent à faire baisser les consommations, le coût annuel de chauffe après travaux est en nette diminution

Facturation des charges : en 2023, Orvitis a fait le choix de ne pas augmenter les provisions. S'agissant des consommations 2023, Orvitis relève une augmentation des DJU par rapport à 2022 (1557 au 1<sup>er</sup> semestre 2023, contre 1394 en 2022), ce qui justifie la hausse de la consommation du P1 gaz sur cette période.

**Projection sur 2024 :**

La projection sur le 1<sup>er</sup> semestre 2024 inclut la hausse correspondant au nouveau tarif contractuel. Le marché de fourniture de gaz prend fin au 31/12/2023. Les locataires ont été « protégés » pendant plusieurs années, car le coût de la molécule de gaz était très bas au moment de l'achat.

M. BERION ajoute que le coût du chauffage pour les locataires en chauffage collectif gaz, était anormalement bas.

Pour la conclusion du nouveau contrat d'achat de gaz, Orvitis a dû suivre les cours du marché pour l'acheter au moment plus opportun.

**Le nouveau marché :** Fournisseur : EDF / date de début le 01/01/2024 – date de fin le 31/12/2024, avec un coût de 0,094 €/kWh TTC (ancien marché : 0,058 €/kWh TTC).

Du fait du nouveau marché, il n'a pas été possible de maintenir le même niveau de provision.  
**Une révision des provisions pour « chauffage » est prévue dès le 01/01/2024, pour les locataires en chauffage collectif gaz, avec une augmentation moyenne de la provision mensuelle de 30 €.** Une note sera rédigée sur l'avis de paiement du mois de janvier 2024.

NB / les locataires en chauffage individuel gaz paient le gaz bien plus cher.

**F. LAMY présente le plan de communication de remise en chauffe et l'évolution des provisions de charges :**

En premier lieu, **le 13 octobre 2023**, envoi d'une campagne SMS et mail pour informer les locataires de la remise en chauffe, avec renvoi vers le site [orbitis.fr](http://orbitis.fr) pour le rappel des actions pour optimiser la consommation de chauffage en tant que bailleur et locataire.

**Optimiser son chauffage ?  
Les gestes simples !**



**Que fait Orvitis ?**

Une température livrée à 19°C. +1°C = +7% de consommation énergétique et une facture d'abonnement plus élevée.	De 23h à 4h, mise en place du réduit de nuit à 17°C. L'absence de chauffage pendant la nuit permet de réduire les factures liées.	En 2021, 820 logements ont bénéficié de travaux d'amélioration thermique.
---	--	---

**Que faire, en tant que locataire ?**

**1 BAISSER LE THERMOSTAT**  
de quelques degrés lorsque vous êtes absent d'une pièce.  
ou coupez votre radiateur pendant l'aération quotidienne du logement.

**2 FERMEZ LES RIDEAUX ET LES VOILETS**  
pendant la nuit afin de mieux conserver la chaleur.

**3 NE COUVREZ PAS LES RADIATEURS**  
pour qu'ils restent les plus efficaces possible : ils diffusent mieux la chaleur dans la pièce.

**4 DÉPOUSSIÉREZ VOS CONVECTEURS ÉLECTRIQUES**  
de façon régulière pour conserver leur efficacité.

En deuxième lieu, **en novembre 2023**, envoi d'un courrier à l'ensemble des locataires en chauffage collectif, rappelant la protection du pouvoir d'achat par le prix bloqué du gaz (entre 2021 et fin 2023) et le programme d'éco-rénovation, comprenant une information sur l'évolution du prix du gaz et des provisions de charges, avec rappel de l'accompagnement possible d'Orvitis pour les situations fragiles.

En dernier lieu, **en décembre 2023**, Orvitis met l'accent sur une approche plus individualisée, avec identification des ménages les plus fragiles et mise en place d'actions individuelles avec le Pôle Social ou le PRCL. Format de communication : rencontre individuelle ou réunion d'information

Les associations rapportent des pb de chauffage 8 et 10 Maupertuis à IS SUR TILLE et à VENAREY LES LAUMES. H. LHAMRI va contrôler.

---

## Informations diverses :

### Changement de n° unique pour contacter Orvitis

M. BERION informe les associations du changement de numéro, pour contacter Orvitis.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, le numéro pour contacter Orvitis devient le :

**09 70 25 24 23**

Service gratuit  
+ prix appel

### Ouverture de Mon Agence En Ligne

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2024, Orvitis met à disposition de ses locataires **Mon Agence En Ligne – MAEL**.

Avec MAEL, le locataire aura la possibilité de formuler des demandes, de régler son loyer, d'envoyer son attestation d'assurance, ...

L'application Orvitis dans ma poche sera supprimée et remplacée au cours du 1<sup>er</sup> semestre par l'application MAEL.

---

## Projet de travaux éco-rénovation à SEMUR EN AUXOIS, rue du 11 novembre et rue Augustin Mouchot

Le projet de travaux éco-rénovation porte sur un total de 148 logements.

⇒ Pour ce qui concerne **les 3 bâtiments situés 1, 3 et 5 rue du 11 novembre (60 logements)** le programme de travaux prévoit :

### Des travaux sur les bâtiments

- Isolation par l'extérieur des façades
- Remplacement des menuiseries
- Reprise de l'isolation et de l'étanchéité des toitures terrasses

### Des travaux dans les logements

- Remplacement des portes palières
- Remplacement des garde-corps
- Adaptation PMR des salles de bains des logements des RDC
- Réfection et embellissement des cuisines et des salles de bains
- Mise en sécurité électrique et ajout d'appareillages
- Mise en place de sèche-serviettes dans les salles de bains

### Des travaux dans les parties communes

- **Création d'un ascenseur au 5 rue du 11 novembre**
- Création de rampes d'accès au 1 et 3 rue du 11 novembre
- Remplacement des portes de halls d'entrée et de l'interphonie
- Remplacement du sol des parties communes
- Mise en sécurité électrique des communs (éclairage et tableaux)

### Des travaux énergétiques

- Création d'un système de production de chauffage et d'ECS collectif raccordé à une chaufferie bois
- Création d'une sous station
- Remplacement des radiateurs électriques par des radiateurs à eau chaude
- Remplacement de la ventilation autoréglable par une ventilation hygro B

Il présente le détail du plan de financement des travaux.

Le coût total des travaux s'élève à 4 100 000 €, soit 68 000 € TTC par logement.

M. BERION précise que le part de fonds propres est de 25%.

La réalisation des travaux permettra des gains énergétiques pour atteindre le niveau BBC rénovation (étiquette B / 80kWh/m<sup>2</sup>/an).

H. LHAMRI présente l'estimation de l'évolution des charges de chauffage avant et après travaux, en lien avec la mutation d'énergie (passage en chaufferie bois), par typologie de logement, qui représentera une économie évaluée à 40%.

Le programme de travaux éco-rénovation portant sur les bâtiments 1, 3 et 5 rue du 11 novembre, sera réalisé avec une prévision d'augmentation du prix du loyer, d'environ 8 %, au prix plafond en vigueur au moment de la réception des travaux, avec mise en place de la 3<sup>ème</sup> ligne à hauteur de 50 % de l'économie d'énergie, sur l'avis de paiement.

Les droits des bénéficiaires de l'APL seront réévalués.

Le calcul de l'évolution des loyers et la mise en place de la 3<sup>ème</sup> ligne, sont définis afin d'obtenir une quittance égale, avant et après travaux.

NB / pour le bâtiment 5 rue du 11 novembre, les évolutions constatées sont dues à l'ajout de l'ascenseur.

⇒ Pour ce qui concerne **les 5 bâtiments situés 3, 5, 7, 9 et 11 rue Augustin Mouchot (88 logements)**, le programme de travaux prévoit :

#### **Des travaux sur les bâtiments**

- Isolation par l'extérieur des façades
- Remplacement des menuiseries
- Reprise de l'isolation des combles

#### **Des travaux dans les logements**

- Remplacement des portes palières
- Remplacement des garde-corps
- Réfection et embellissement des cuisines et des salles de bains
- Mise en sécurité électrique et ajout d'appareillages
- Mise en place de sèche-serviettes dans les salles de bains

#### **Des travaux dans les parties communes**

- Remplacement des portes de halls d'entrée et de l'interphonie
- Remplacement du sol des parties communes
- Sécurisation des caves
- Mise en sécurité électrique des communs (éclairage et tableaux)

#### **Des travaux énergétiques**

- Création de sous-stations
- Installation de robinets thermostatiques
- Remplacement de la ventilation autoréglable par une ventilation hygro B

Il présente le détail du plan de financement des travaux.

Le coût total des travaux s'élève à 4 625 000 €, soit 52 000 € TTC par logement.

La réalisation des travaux permettra des gains énergétiques pour atteindre le niveau BBC rénovation (étiquette B / 80kWh/m<sup>2</sup>/an).

H. LHAMRI présente l'estimation de l'économie de charges en énergies, par typologie de logement, qui représentera une économie évaluée à 30%.

Le programme de travaux éco-rénovation portant sur les bâtiments 3, 5, 7, 9 et 11 rue Augustin Mouchot, sera réalisé avec une prévision d'augmentation du prix du loyer, d'environ 4,33%, au prix plafond en vigueur au moment de la réception des travaux, avec mise en place de la 3<sup>ème</sup> ligne à hauteur de 50 % de l'économie d'énergie, sur l'avis de paiement.

Les droits des bénéficiaires de l'APL seront réévalués.

Le calcul de l'évolution des loyers et la mise en place de la 3<sup>ème</sup> ligne, sont définis afin d'obtenir une quittance égale, avant et après travaux.

M. BERION ajoute que le budget de réhabilitation va être doublé, pour les locataires de patrimoines existants. L'objectif étant de réaliser les travaux avant les dates butoirs.

Orvitis travaille également sur la mutation des énergies, en privilégiant le bois (déchiqueté et non des granulés) lorsque cela s'avère possible, car cette ressource présente les prix les plus fiables.

**Avis associations : sur les 5 associations présentes, 5 émettent un avis favorable au projet de travaux éco-rénovation à SEMUR EN AUXOIS**

### **Augmentation des loyers au 1er janvier 2024 (C. BERION / D. SAUNOIS),**

M. BERION rappelle les diverses contributions auxquelles les bailleurs doivent faire face : CGLLS (1,2 millions d'euros), RLS (2,5 millions d'euros), TVA, augmentation de 2,5 points du % du livret A (3,5 millions d'euros), **soit une perte totale estimée à 7,2 millions d'euros pour 2024.**

S'il n'y a pas de revalorisation, Orvitis ne pourra plus fonctionner et se trouvera en difficultés financières. NB/ la structure d'Orvitis est différente de celle d'action logement ou même de CDC Habitat.

Au regard de ces éléments, un rapport est soumis au vote du Conseil d'Administration du 23 octobre 2023, proposant une valorisation de 3,50% dans la limite des loyers maximum fixés par les conventions APL des logements conventionnés et non-conventionnés, des garages, parkings, box et buchers, des locaux annexes, ainsi que des fractions locatives pour les logements en location-accession (dispositif PSLA).

M. BERION ajoute, que le bailleur entend bien que la période est très compliquée pour les locataires. Aussi Orvitis souhaite retravailler les situations des locataires en très grande fragilité.

CLCV / M. DEMEY signale le risque d'augmentation des impayés. Le bailleur se trouve face à une situation de crise qui ne va cesser d'augmenter. Il relève que les associations de locataires se trouvent désemparées face aux ponctions.

UFC / M. MOCCOZET s'interroge sur la hausse des impayés chez Orvitis.

M. BERION indique que le taux d'impayé est maîtrisé

Chez Orvitis, le travail mené au niveau des charges locatives est très fin et les actions menées ont des effets positifs. Il cite à titre d'exemple la campagne de relamping, les investissements engagés en réhabilitations, le travail sur l'élimination des énergies coûteuses, le développement du photovoltaïque, ...

AFOC / M. MULLER ajoute que les associations sont conscientes de tout ce qui est fait.

**Avis associations : sur les 5 associations présentes, 4 émettent un avis défavorable à l'augmentation des loyers et une association s'abstient (UFC).**

---

### **Point sur les relogements (D. SAUNOIS)**

D. SAUNOIS présente l'état des relogements à la date du 18/10/2024.

A SAULIEU, il reste 2 familles à reloger / 16.

A CHATILLON SUR SEINE, les relogements sont terminés.

---

### **Contrat multiservices et évaluation, (D. SAUNOIS)**

D. SAUNOIS présente une 1<sup>ère</sup> partie chiffrée portant sur la volumétrie des interventions.

#### **Dépannages : 9 457**

Répartition par agence :

- Agence URB : plus de 30 %
- Agence HCO : 25 %
- Agence ECO : 25 %
- Agence SCO : 18 %

Partie EDL : contrôle et remise en état des équipements avant relocation (**1004 EDL**)

**P3R** : remplacement des équipements sanitaires, **437 interventions**.

M. BERION souhaite rappeler que le remplacement des équipements n'était pas une priorité.

**Visites entretien : 5 608** (NB / agence HCO plus de 50% des logements visités en 8 mois).

#### **Enquête UNICIA**

Chaque mois une centaine de locataires sont enquêtés par téléphone, sur la partie dépannage.

L'échantillon est représentatif et est réparti sur les 4 agences.

Les locataires enquêtés sont des locataires ayant fait une demande à UNICIA dans les 2 derniers mois, dont l'intervention a été réalisée et en état clôturé chez le prestataire.

Il s'agit de ce que l'on appelle une « enquête à tiède ».

Les résultats portent sur la 4<sup>ème</sup> vague.

D. SAUNOIS présentent les motifs des interventions (dont 66 % en robinetterie), les délais d'intervention.

**La satisfaction globale est de 77 %. Ce résultat est insuffisant.**

Le verbatim (libre expression des locataires) permet d'identifier les principaux motifs d'insatisfaction. Un RDV est pris avec UNICIA pour échanger sur les motifs avancés par les locataires.

La qualité d'échange avec la plateforme téléphonique d'UNICIA est évaluée, ainsi que la prise de rendez-vous, les délais proposés pour les interventions, l'évaluation du technicien, ...

Orvitis va mettre en place une grille, pour éviter des délais d'intervention trop longs.  
Pour la planification des RDV, lorsqu'un nouveau RDV est nécessaire, M. BERION demande, à ce que le RDV soit pris par le technicien devant le locataire, afin d'améliorer les délais.

Les associations font part des retours qui leurs sont faits par les locataires.  
UFC / M. MOCCOZET signale qu'il a assisté à plusieurs interventions et relève que s'il était leur patron, ils auraient été remerciés.

M. BERION entend les situations rapportées et les difficultés.  
UNICIA va déployer un centre d'appels à MARSANNAY LA COTE dans les prochaines semaines.  
Orvitis travaille en accompagnement fort pour améliorer la satisfaction.

CLCV / M. DEMEY souhaite connaître ce que coûte les interventions à UNICIA par rapport à ce que paie le locataire.  
Sa demande est prise en compte et une réponse sera apportée une fois le bilan 2023 réalisé.

M. BERION propose aux associations de venir faire un « vit ma vie » au centre d'appel.

---

### **La gestion des encombrants (groupe thématique) (D. SAUNOIS)**

D. SAUNOIS revient sur les échanges qui avaient eu lieu avec les associations sur la thématique des encombrants.

Il est envisagé de réunir un groupe de travail thématique d'ici fin janvier 2024 dans l'objectif de :

- Dresser le bilan de la campagne sur les incivilités mise en place au cours de l'été 2023 et ses enseignements
- Définir des pistes de travail en tenant compte de l'évolution des comportements, des incidences sur l'environnement, sur l'hygiène, la tranquillité résidentielle et la sécurité des occupants et des collaborateurs d'Orvitis

M. BERION demande que soit ajoutée une thématique portant sur les locaux poubelles en période estivale.

---

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.

