

## **POSITIONNEMENT POUR L'ENTREE DU CENTRE RELATIONS CLIENTS DE TERRES D'ARMOR HABITAT DANS LE CLUB CRC CONNECT**

---

DELIBERATION CA 2025 M12 81  
Conseil d'Administration du 16 décembre 2025

---

Membres délibérants présents :

Mesdames Françoise AUBIN, Marie-France BOMMERT, Marie-Thérèse CHERIAUX-GOUBIN, Blandine DONNET, Sylvie GUIGNARD, Martine HUBERT, Nadège LANGLAIS, Chantal LE POEC, Marie-Chantal NACIRI, Gaëlle ROUTIER, Valérie RUMIANO.

Messieurs Jean-Claude DAUPHIN, Jean-Yves GATHIGNOL, Jean-Claude GUILLOT, Guillaume HAMON, Thierry SAVIDAN.

Membres excusés ayant donné pouvoir :

Mme Sylvie GUIGNARD donne pouvoir à Mme Gaëlle ROUTIER  
Mme Fanny CHAPPE donne pouvoir à Mme Gaëlle ROUTIER  
Mme Brigitte DEMEURANT COSTARD donne pouvoir à M. JC DAUPHIN  
Mme Véronique CADUDAL donne pouvoir à Mme Valérie RUMIANO  
M. Stéphane FAVRAIS donne pouvoir à Mme Martine HUBERT  
M. Loïc LENOUEVEL donne pouvoir à M. Guillaume HAMON

Membre excusé sans pouvoir :

M. Paul LE BIHAN

Membres absents sans pouvoir :

Mme Sandra LE NOUVEL  
Mme Nicole LECLERC  
M. Daniel BARON  
M. Bruno BEUZIT  
M. JJ LE GUERN

Membres consultatifs présents :

Mme Céline SALLE, représentante du CSE  
Mme Lydie JOUCHET-PLESTAN - Représentante de M. Le Préfet

Assistait à la séance avec voix consultative :

M. Jean-Denis MEGE, Directeur Général

Assistaient à la séance :

M. Pierre PESTEL, Directeur financier  
M. François AUSSANAIRE, Directeur de la Clientèle et des Territoires  
Mme Sophie CALFORT, Responsable Ressources Humaines  
M. François BRACQ, Direction des finances  
Mme Emmanuelle DRUILLENNEC, Directrice du Patrimoine  
Mme Lydia ALLORY, Assistante Direction Générale

---

*Vu l'article R 421-16 1° du code de la construction et de l'habitation,  
Vu l'avis favorable du CEI du 17 novembre 2025,*

## **CONTEXTE**

Le Club CRC Connect est porté par le Cabinet Cellance, cabinet de conseil qui accompagne de nombreux bailleurs ; et qui a notamment réalisé l'AMO accompagnement et Médiation chez Terres d'Armor Habitat, et qui réalise en ce moment l'AMO sur la Proximité au sein de l'office.

Le Club CRC Connect a été lancé officiellement lors du Congrès HLM de Paris le 24 septembre dernier. Son objectif pour le moment est de faire adhérer 20 bailleurs sur la France.

### Les objectifs du club :

- 1.Mettre en place un espace d'échanges entre gestionnaires de CRC
- 2.Accéder à des ressources exclusives pour piloter et innover
- 3.Participer à des webinaires et événements inspirants
- 4.Avoir une veille sur nos métiers et les technologies.

Ainsi en 2025 ont été réalisés :

- 1 baromètre annuel avec les indicateurs clés des CRC
- Des webinaires afin d'avoir un aperçu sur les bonnes pratiques au sein du secteur (toutes les 6 semaines)
- Mise en place d'une plateforme collaborative.

### Les priorités du CRC Connect :

- 1.Mutualiser les connaissances et les bonnes pratiques via des échanges entre CRC
- 2.Définir un programme selon les besoins des membres
- 3.Etre opérationnel et aller au-delà de la théorie
- 4.Professionnaliser et valoriser les métiers du CRC.

Une rencontre annuelle des abonnés, couplée à la visite d'un CRC sera organisée. 2 personnes de chaque CRC pourront y assister.

## **PROBLEMATIQUE**

Le coût de l'adhésion au club CRC Connect :

- Il varie en fonction du nombre de personnes en prise d'appels : nous avons 8 conseillères clientèles et 1 superviseur.
- Pour une équipe de -10 personnes, il s'élève à 1 500€ HT, soit 1 800€ TTC pour l'année (octobre 2025 à septembre 2026).

Comme tout abonnement, il faudra les prévenir si TAH fait le choix d'arrêter.

Considérant ce qui précède, il est proposé aux membres du Conseil d'Ad

- D'approuver l'entrée du CRC de Terres d'Armor Habitat dans le club CRC Connect.
- D'Autoriser le Directeur Général à signer la convention d'adhésion relative à ce groupement ainsi que tous les documents qui en seront la suite ou la conséquence.

---

## **Le Conseil d'Administration Après en avoir délibéré**

---

- Approuve l'entrée du CRC de Terres d'Armor Habitat dans le club CRC Connect.
- Autorise le Directeur Général à signer la convention d'adhésion relative à ce groupement ainsi que tous les documents qui en seront la suite ou la conséquence.

---

### **Vote à l'unanimité**



La Présidente,  
Gaëlle ROUTIER  
Conseillère Départementale du Canton de Plélo

