

Etaient présents : Mme ROUSSEAU, CNL, M. ALEXANDRE CNL, Mme LEPRINCE CSF,

Etaient excusés : M. MEONI, CNL, M. LE CROM, CSF, Mme DANLOS, CSF, Mme PETITBOULANGER, CLCV, M COLLET AFOC,

Etait absent : M. GAUVAIN, AFOC, M.FERNANDEZ INDECOSA CGT

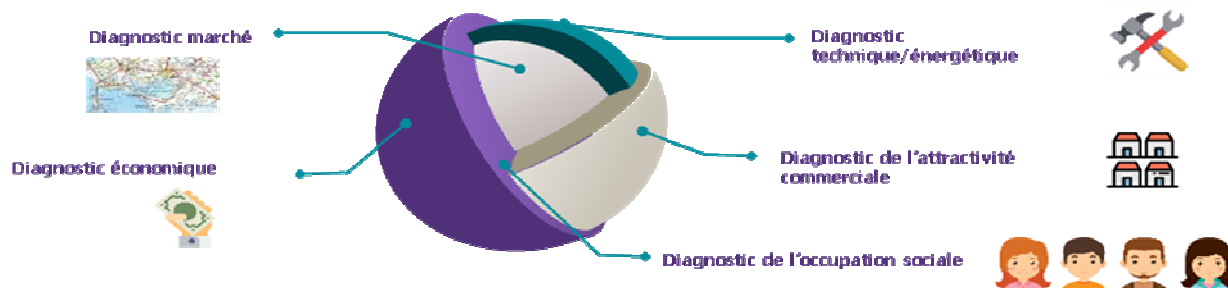
Présents INOLYA : F. CHAVENTRE, X VANDEWALLE, S. MARIE, G. RONDEAU, N PROFIT

Présentation PSP INOLYA :

Franck CHAVENTRE, Responsable projets à la DHRU, vient en séance présenter les éléments qui ont permis d'élaborer le PSP INOLYA 2020 pour une durée de 10 ans.

Ce PSP a été établi avec l'aide d'un cabinet « Wavestone». Franck CHAVENTRE rappelle la démarche de ce nouveau PSP qui est :

1. Mettre en évidence **les enjeux patrimoniaux sur les logements familiaux**
2. Arbitrer et **valider les orientations stratégiques** et **les actions à mettre en œuvre** sur le patrimoine, **leur rythme et leur incidence** financière
3. Définir avec les équipes **les fonctionnalités d'un progiciel** qui permettrait un **suivi historisé, sécurisé et fiable**, permettant sur le long terme de **piloter le PSP**



Mme LEPRINCE demande si par rapport au précédent PSP et CUS, les critères ont bien été repris ou y a-t-il eu des changements, et, si les projets non terminés sont bien indiqués dans ce PSP ?

X. VANDEWALLE précise que les critères ont bien évidemment évolués et nous avons définis de nouveaux axes.

F. CHAVENTRE indique que l'année 2020 sera une année transitoire et les projets ou opérations non faits dans le précédent seront remis en priorité, il y a bien évidemment une continuité de nos projets non réalisés.

La présentation reprend le cadrage du projet et les objectifs, ainsi que les différentes étapes de réalisations ainsi que les axes définis (voir présentation).

Concernant l'attractivité, F CHAVENTRE présente les données retenues lors du groupe de travail.

M. ALEXANDRE souligne que les transports sont importants de par la fréquence des passages, c'est un élément non négligeable.

F CHAVENTRE précise qu'effectivement ce point est important.

F. CHAVENTRE précise également que dans la méthodologie, nous n'avons pas pris en compte les bâtiments liés à la démolition, si nous avons fait le choix de tenir compte de ces bâtiments nous serions obligé d'actualiser le PSP dès que ceux-ci seraient démolis, ce qui n'est pas forcément pertinent.

Chaque critère est noté sur une échelle de 1 à 4 : très mauvais à très bon (cf. grille d'attractivité pour les définitions précises)

Nécessité de coter les bâtiments et non les groupes dans les 3 cas suivants :

- ✓ Groupes mixtes individuels/ collectifs
- ✓ Groupes avec un nombre important de bâtiments
- ✓ Groupes avec des bâtiments dans deux quartiers différents

Des pondérations seront affectées à chacun des critères choisis afin de consolider une note globale d'attractivité.

Objectif : Evaluer l'attractivité du parc à partir d'un exercice de cotation réalisé par les collaborateurs à travers différents axes d'analyse censés reconstituer le processus de choix d'un prospect.

La moyenne de l'attractivité globale correspond à la moyenne non pondérée des notes de chacun des axes.

Concernant les cotations, sur le collectif c'est l'ensemble de l'immeuble qui est pris en compte, pour les individuels la cotation est sur l'ensemble des pavillons qui composent le lotissement.

Dans le cas de pavillons isolés nous prenons en compte le pavillon concerné.

Mme ROUSSEAU demande sur le taux de vacants quels sont les éléments pris en comptes ?

X VANDEWALLE précise que les logements liés à la démolitions ne sont pas pris en compte, il y aurait trop d'impacts, et que de toutes façons ces logements ne sont pas liés à la relocation.

Occupation sociale :

F CHAVENTRE indique que c'est indicateurs peuvent nous apporter des précisions sur les personnes logées et nous permet de avoir des statistiques détaillées (avec ou sans emploi, monoparentale.. ;etc)

X VANDEWALLE souligne que le but n'est pas créer « des ghettos » en relogant dans certains bâtiments que tel ou tel personnes ou certaines catégorie etc...nous souhaitons conserver de la mixité sociale, au sein de nos immeubles.

Mme ROUSSEAU s'interroge sur certains quartiers et logements neufs les loyers sont très élevés et nous ne pouvons pas proposer le logement à des personnes ayant peu de revenus.

X VANDEWALLE répond que nous avons eu des échanges dans le cadre des loyers à la relocation, et qu'il était possible pour certains logements d'avoir des baisses de loyers pour pouvoir reloger des personnes à faibles revenus.

M. ALEXANDRE souligne que nous avons des données INSEE de 2007 et 2012 ce qui n'est pas normal puisque nous sommes en 2019, et pour préparer un PSP pour une durée de 10 ans ce n'est pas vraiment pertinent.

X VANDEWALLE : oui ce sont des données partielles de l'INSEE et le traitement de leurs données est très long, nous devrions avoir des données récentes début 2020.

M. ALEXANDRE revient sur le fait que certains logements ne sont pas reloués car les futurs locataires trouvent qu'ils ne sont pas propres et également mauvaise image du quartier...etc, donc cela crée de la vacance.

X VANDEWALLE n'est pas d'accord sur la propreté de nos logements mis en location car nous faisons faire un nettoyage et un contrôle des équipements, donc nos logements sont corrects lors des propositions. Il est vrai que certains quartiers ont une mauvaise image, nous ne pouvons pas vraiment intervenir, c'est un problème plus global qu'il faut appréhender avec les collectivités locales, la police, la justice dans le cadre d'une démarche coordonnée.

Mme LEPRINCE précise que lors des démolitions sur un quartier les locataires qui sont obligés de déménager veulent revenir sur celui-ci, alors que ce quartier à une mauvaise image pour d'autres clients, ce qui dénote que les personnes n'ont pas les mêmes perceptions. Par contre, les loyers des logements neufs paraissent élevés dès que les clients reviennent sur ce même quartier rénové.

X VANDEWALLE indique que les nouveaux loyers d'un bâtiment neuf ne sont plus les mêmes et les charges aussi sont différentes puisque nous mettons plus équipements et moins énergivores.

Energétique :

F CHAVENTRE nous rappelle que d'ici 2028, nous devons améliorer les performances énergétiques qui sont classés en EFG ce qui représente pour INOLYA environ 2500 logements.

Cela fera partie de nos axes prioritaires d'actions INOLYA.

M. ALEXANDRE revient sur les détecteurs de fumées, INOLYA devait refaire une communication à tous les locataires, ce qui n'a pas été fait. Cet équipement est très important, mais il y a encore de nombreux appareils défectueux et les locataires ne veulent plus remettre un nouveau détecteur qui va à nouveau se dérégler, serait-il possible de mettre des détecteurs de meilleure qualité, c'est la sécurité des personnes.

G RONDEAU indique qu'il est prévu une communication dans le journal des locataires et sur le site INOLYA dès décembre.

F CHAVENTRE présente le site sur les cotations patrimoine qui est en cours de test actuellement « webpsp.fr » où toutes les données sont enregistrées, très précisément (communes, quartiers résidences et logements). Une cartographie détaillée de notre PSP avec l'ensemble de notre patrimoine, cet outil de travail est en cours de mise à jour.

Cela va nous permettre de suivre l'évolution de notre PSP. Cet outil sera finalisé fin du 1^{er} trimestre 2020, pour la DHRU dans un premier temps, ensuite les agences pourront faire les mises à jours fin 2020.

Les données seront actualisées au fur et à mesure sur ce site, ce qui permettra de voir les évolutions de nos projets.

X VANDEWALLE précise que concernant la CUS qui devait être évoquée lors de cette séance, sera revue ultérieurement puisque les séances de travail prévues avec notre prestataire ont été reportées suite aux grèves.

X VANDEWALLE indique que les cotations du PSP seront reprises pour la CUS.

M. ALEXANDRE demande qu'elles sont les personnes qui ont fait les cotations en agence.

X VANDEWALLE répond : le Directeur de Territoire, l'Adjoint et les Responsables Relations Clients, il peut y avoir quelques différences mais 95 % de notre patrimoine a été fait et visité.

MARCHE MENAGE :

G RONDEAU présente en séance le nouveau marché ménage, en indiquant les principales modifications faites lors des séances précédentes de travail avec les représentants locataires.

Ce marché est plus précis par rapport au précédent, nous avons vraiment détaillée les prestations et nos attentes sur le résultat.

M. ALEXANDRE demande que lors des nettoyages de halls ou escaliers « les coins » soient faits, souvent cela n'est pas le cas, le ménage doit être bien fait.

G RONDEAU indique que nous avons détaillé tout ce que nous attendions du prestataire retenu, et nous avons inclus dans les prestations « la gestion des containers ».

M. ALEXANDRE demande quelle sera la fréquence d'intervention sur les containers ?

X VANDEWALLE précise que sur certains sites « ex Logipays » seront demandés car pas fait auparavant y compris l'endroit où sont entreposés les containers.

Nouveaux paragraphes (inexistants avant).

- Remise à niveau des installations.

Mme ROUSSEAU demande si le personnel sera habilité à passer l'aspirateur ? Il y avait eu des problèmes d'habilitations dans l'ancien marché.

G RONDEAU indique que page 9 nous avons bien précisé dans nos demandes ce point.

Concernant ce marché l'appel d'offre sera lancé le 15 janvier 2020.

Nous souhaitons que vous puissiez le relire et si besoin faire part de vos remarques avant le **10 janvier 2020 au plus tard**, mais vous pouvez nous faire parvenir vos retours avant de façon à pouvoir échanger ensemble si besoin.

M ALEXANDRE revient sur la qualité des paillasons qui sont encore pas facile à soulever, et que ceux-ci ne sont pas destinés à bloquer les portes de halls.

X VANDEWALLE précise que nous allons voir avec les prestataires retenus que les paillasons soient plus faciles à manier et conforme, si besoin ils pourront les remplacer.

POINTS DIVERS :

M. ALEXANDRE indique qu'il y a eu un manque de communication aux locataires lors de l'intervention de l'entreprise de démoussage, en effet il y a eu des projections sur les voitures, de l'eau partout etc....sans aucune information du passage.

Mme LEPRINCE souligne que le même problème de communication s'est posé sur l'intervention de l'entreprise d'isolation, le prestataire se présente alors que les locataires n'ont pas été prévenus.

X VANDEWALLE rappelle que sur Lisieux nous avons arrêté les « isolations » car il n'y avait aucune chronologie dans leurs interventions et aucune communication de leur passage auprès des locataires et de notre agence, ce qui n'était pas sérieux.

L'entreprise a été reçu par G RONDEAU en détaillant ce que nous attendions de leur part, un courrier recommandé actant nos échanges leur sera adressé pour bien repréciser nos attentes.

M. ALEXANDRE revient sur le fait que si les combles sont utilisés il ne faut pas faire intervenir le prestataire.

X VANDEWALLE répond qu'il faut que le locataire informe le prestataire pour lui indiquer qu'il utilise ses combles.

M ALEXANDRE demande que suite au problème sur Lisieux, concernant la pose d'une douche trop étroite soit revu avec le personnel de l'agence de façon à ce qu'ils soient plus professionnel, et reconnaître quand cela ne va pas.

X VANDEWALLE indique que tout a été solutionné.

Mme LEPRINCE demande si dans le PSP les remplacements des baignoires par des douches pour les séniors ont été prises en comptes ? il y a eu récemment une demande de faite par un locataire et l'agence lui a répondu que c'était à sa charge est ce que c'est normale ?

X VANDEWALLE précise que nous avons prévu dans le PSP d'avoir des cabines de douche intégrale, ce qui évite le perçage en cas d'amiante. Par contre toutes les salles de bain ne peuvent pas être systématiquement changées, c'est à voir selon les cas, mais pas à la charge du locataire.

M ALEXANDRE concernant le 100 Admiral de Tourville Lisieux la lumière reste tout le temps allumée, ce qui n'est pas normale.

M ALEXANDRE suite à la demande de M. JUMEL concernant leur local RESTOS DU CŒUR à Dives Sur Mer, il ne trouve pas le compteur d'eau, car il ont eu une surfacturation et souhaite comprendre ou voir s'il y a une fuite.

X VANDEWALLE demande à G RONDEAU de voir ce problème et ternir informer M JUMEL.

PROCHAINE SEANCE THEMATIQUE LE 5 février 2020 à 9 H 30 Siège Social INOLYA.

Fin de séance à 16H30