

Compte rendu

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Du 17 novembre 2020

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CALVADOS

7, place Foch – CS 20176- 14010 CAEN cedex

Participants



Associations Représentants de locataires

| | | | | |
|-------------------------|--|---------------------|------------------|--------------|
| F.BOURGUIGNON | Directeur du Territoire Bocage-Suisse Normande | F. LEPRINCE | Membre Permanent | C.S.F. |
| E.BRIONNE | Adjoint du Directeur du Territoire Bocage- Suisse Normande | F. ALEXANDRE | Administrateur | C.N.L |
| C.MAHAUT | Responsable Relation Clients Agence de Falaise | F. ROUSSEAU | Administrateur | C.N.L |
| S.THOUROUDE | Responsable Relation Clients Agence de Vire | A. PETITBOULANGER | Membre permanent | C.L.C.V. |
| D.MURIE | Responsable Relation Clients Agence de Vire | P. COLLET | Membre permanent | A.F.O.C. |
| L.GILLOT | Assistante du Directeur du Territoire Bocage- Suisse Normande | Y.FERNANDEZ | Administrateur | INDECOSA CGT |
| <u>Etait excusé(e):</u> | | <u>Etait excusé</u> | | |
| | | M. LE CROM | Administrateur | C.S.F |

| Thèmes abordés | Echanges – conclusions – décisions | Suites à donner |
|--|---|-----------------|
| <p>1- TRAVAUX EN 2020</p> | <p>Mme LEPRINCE demande si les modifications des gardes corps des balcons sur la Résidence Léonard Gille, les tilleuls et les vignes à Vire Normandie ont bien été effectuées.</p> <p>Mr BOURGUIGNON précise que l'agence a été saisie par une locataire qui s'inquiétait de la forme du garde-corps. Ces derniers lui semblaient dangereux et pouvaient être escaladés par des enfants.</p> <p>Les gardes corps choisis par l'Office étaient parfaitement aux normes.</p> <p>Cependant suite à divers échanges avec les différentes Directions concernées et afin de ne prendre aucun risque, tout en gardant un aspect esthétique, il a été décidé d'opter pour un autre type de garde-corps. Ce dernier a été présenté à tous les locataires qui l'ont validé. Le nouveau modèle est actuellement en cours de déploiement sur les bâtiments.</p> | |
| <p>2- TRAVAUX PREVUS EN 2021</p> | <p>Mr BOURGUIGNON précise que les agences ont encore des dossiers en cours d'arbitrage qui pourront s'ajouter aux travaux déjà prévus en 2021.</p> | |
| <p>3- BILAN DES RELOGEMENTS</p> | <p>Echanges sur l'avancement des relogements en cours.</p> | |
| <p>4- LA VACANCE AU 31/10/2020</p> | <p>Présentation des chiffres.</p> <p>Mr BOURGUIGNON précise que malgré le reconfinement, les agences sont en mesure de traiter les logements à la relocation avec les entreprises.</p> | |
| <p>5- LES AMENAGEMENTS PMR ET SENIORS</p> | <p>Mr BRIONNE explique la signification de HSS : Habitat Sénior Service, correspond à des aménagements dans les logements pour les seniors : Salle de bain, volet roulant, ensemble de l'accessibilité aux parties communes d'un bâtiment...</p> <p>Mme LEPRINCE demande où se situe les logements HSS sur Vire.</p> <p>Mr BRIONNE explique que les 23 logements sont disséminés sur l'ensemble du patrimoine de l'agence, collectif et individuel. La majorité se situe sur Vire et, Condé, et que de mémoire il y a eu des interventions sur la commune de Beny Boccage et la Graverie dans des individuels</p> | |

| Thèmes abordés | Echanges – conclusions – décisions | Suites à donner |
|--|---|-----------------|
| <p>7- LES RETARDS DE LOYERS</p> | <p>Mr BOURGUIGNON présente les chiffres comparatifs 2019-2020.</p> <p>Mr BOURGUIGNON explique que le confinement n'a pas de manière générale fait augmenter les dettes de loyers, au contraire, les agences ont constaté une baisse de la dette et du nombre de dossiers entre Avril et Juillet 2020 s'expliquant pour partie, par l'impossibilité de consommer.</p> <p>En prévention d'une augmentation de la dette possible sur la période de reconfinement actuelle et des difficultés rencontrées par certains employeurs (avec un impact sur les CDD et intérimaires et certains métiers comme ceux de la restauration par exemple...), les collaborateurs des agences contactent par téléphone les locataires en difficultés de paiement. Et les relances « papier' de 1^{er} niveau ont été remplacées par des appels téléphoniques.</p> | |
| <p>8- BILAN DES INCIVILITES</p> | <p>Présentation des chiffres – globalement les incivilités ne sont pas un problème lourd sur le territoire – il s'agit davantage de certaines difficultés liées au respect de la tranquillité dans les rapports de voisinages (sans générer de nombreux conflits).</p> <p>Mr BOURGUIGNON indique que sur Falaise, l'observatoire des incivilités est de nouveau mis en place. Pour information, l'observatoire des incivilités réunit la commune, la gendarmerie, police, les directeurs de lycée, le CCAS...</p> <p>Ces réunions sont aussi remises en place à Condé en Normandie, sous forme de CLSPD.</p> <p>Sur Vire Normandie, le fonctionnement est différent, il n'existe pas de réunion de ce type, mais plutôt des réunions sous formes de CLSPD avec thématiques bien précises</p> | |

| Thèmes abordés | Echanges – conclusions – décisions | Suites à donner |
|-------------------------------------|--|-----------------|
| 9- CONTROLES MENAGES | <p>Les dates des contrôles contradictoires 2021 sont communiquées dans le compte rendu</p> <p>Mr BRIONNE, explique que dans le cadre du marché qui nous lie au prestataire, il est prévu des rencontres trimestrielles pour faire un point sur le déroulement du marché et la qualité des prestations.</p> <p>Concernant l'agence de Vire, Mr BRIONNE explique que lors de cette rencontre, nous avons évoqué avec le prestataire, la dégradation des prestations « ménage ». En effet, lors du premier confinement les équipes n'étaient plus vraiment encadrées pour différentes raisons internes à l'entreprise JBS. Ils se sont engagés, dès maintenant, à renforcer leur présence sur le terrain afin d'améliorer la qualité.</p> <p>Mr ALEXANDRE signale que le nettoyage des cages d'escaliers n'est pas toujours fait régulièrement même hors période COVID.</p> <p>Mr BOURGUIGNON répond qu'il n'est pas possible pour l'agence de contrôler quotidiennement la présence du personnel de l'entreprise dans toutes les cages d'escaliers de notre patrimoine. Cependant, nous encourageons vivement les locataires et représentants des locataires à nous signaler tout dysfonctionnement, afin que nous puissions agir auprès du prestataire. Les gardiens d'immeuble sont présents sur le terrain et font aussi remonter tous les dysfonctionnements qu'ils constatent. Et une vigilance accrue leur sera demandée sur le sujet ainsi qu'à tous les collaborateurs de l'Office amenés à se déplacer sur les immeubles.</p> | |
| 10- ORGANIGRAMME DES AGENCES | <p>Présentation de Mme Stéphanie THOUROUDE, responsable relation clients à l'agence de Vire, en fonction depuis le mois de septembre.</p> <p>Présentation du poste d'Attaché de gestion technique, sur Vire et Falaise (une amélioration du traitement des réclamations techniques est attendue avec leur montée en puissance et le déploiement du CRC).</p> <p>Présentation du poste de Ludivine GILLOT sur l'agence de Vire (Assistante du Directeur du Territoire).</p> <p>Présentation de Mélissa MELLAL, gardienne à l'agence de Falaise.</p> | |

| Thèmes abordés | Echanges – conclusions – décisions | Suites à donner |
|--------------------------------|--|--|
| <p>11-POINTS DIVERS</p> | <p>Question de la CSF sur l'eau des parties communes de la résidence des fleurs à Condé en Normandie.</p> <p>Mme LEPRINCE informe que la question n'a plus lieu d'être. Mme LEPRINCE a obtenu réponse auprès de Mme ANGER.</p> <p>Question de Mme LEPRINCE sur le dégorgement du logement de Me HARIVEL à Noues de Siennes.</p> <p>Mr MURIE répond qu'il n'a pas eu connaissance de ce désordre. Malgré tout, nous avons contacté la locataire et avons envoyé l'entreprise de dégorgement. L'entreprise a passé l'hydro cureuse et n'a rien constaté.</p> <p>Mme LEPRINCE précise qu'il y a des problèmes et qu'avec LogiPays, la locataire ne payait pas de détartrage. Mme LEPRINCE explique que si les locataires payent du détartrage, il faut que ce soit fait de temps en temps.</p> <p>Mr BRIONNE répond que sur ce contrat d'une durée de 5 ans, il est prévu qu'une intervention soit réalisée chaque année sur 20% du patrimoine.</p> <p>Mr BOURGUIGNON ajoute que par conséquent il est effectivement possible que Mme HARIVEL n'ait pas encore vu d'intervention et demande à Mr MURIE de bien vouloir recontacter la cliente afin de lui expliquer.</p> <p>Question de la CNL concernant le bilan de l'enquête de satisfaction.</p> <p>Mr ALEXANDRE explique que sa demande fait suite à la réunion avec Mr Sylvain MARIE en juillet, et que celui-ci lui avait annoncé que le bilan de l'enquête serait présenté dans chaque agence.</p> <p>Compte tenu de la demande tardive et afin de pouvoir faire une présentation détaillée aux représentants des locataires, Mr BOURGUIGNON demande que l'on revienne sur ce point lors de la prochaine réunion.</p> <p>Mr BOURGUIGNON présente les principaux points qui doivent être améliorés et les actions mises en place par les agences de Vire et Falaise.</p> <p>Mme LEPRINCE signale qu'à Villers Bocage, le pass d'accès au immeuble ne fonctionne pas, même chose sur l'avenue de Brioude ainsi qu'à Condé en Normandie, Rue du Chêne.</p> <p>L'agence s'engage à faire la mise à jour des badges.</p> | <p>Mr MURIE contactera Mme HARIVEL pour l'explication du fonctionnement de ce contrat</p> <p>L'agence note à l'ordre du jour de la prochaine réunion CLC, la présentation détaillée du retour de l'enquête</p> <p>Les Responsables Relations clients s'engagent à faire le nécessaire afin de mettre à jour les badges</p> |

| Thèmes abordés | Echanges – conclusions – décisions | Suites à donner |
|----------------|---|--|
| | <p>Mme LEPRINCE explique qu'au 38 rue du Général de Gaulle, la température du local n'est pas satisfaisante.</p> <p>Mr BRIONNE indique que nous allons nous rapprocher de l'exploitant IDEX de façon à ce qu'il nous fournisse les courbes des sondes connectées, et demander de procéder à l'équilibrage si nécessaire.</p> <p>Mme LEPRINCE signale que les poubelles jaunes face au 2/4 Avenue du Général de Gaulle débordent alors qu'au 14 Avenue du Général de Gaulle, la charge est moindre.</p> <p>Mr BRIONNE explique que cela est dû au changement du mode de collecte du tri sélectif. Au 01/10/20 tous les emballages sont collectés. Mme THOUROUDE va se rapprocher du syndicat pour demander s'il est possible de transférer un conteneur de tri.</p> <p>Mr BOURGUIGON demande qu'une réponse soit apportée dans les meilleurs délais</p> <p>Mr ALEXANDRE demande s'il est prévu des travaux d'isolation extérieure au 3 Jean Sans Terre à Falaise</p> <p>Mr BOURGUIGNON répond que ce sujet est en cours. L'agence a appuyé cette demande de travaux lors des réunions « Regards Croisés » afin qu'elle soit prise en compte. Malheureusement nous ne pouvons pas donner de date concernant le lancement des travaux et même si nous avons la certitude que les façades seront traitées, nous ne pouvons assurer qu'une ITE soit mise en œuvre.</p> | <p>M BRIONNE a contacté IDEX le 19/11/20 : Les sondes sur la partie « basse » de la résidence indiquent que les températures oscillent autour de 19,5 ° et celles de la partie « haute » est légèrement plus élevée d'un degré en moyenne. Un équilibrage est demandé.</p> <p>Un conteneur Jaune supplémentaire a été mis en place sur cette aire de collecte.</p> |

Date du prochain Conseil Local de Concertation

Le mardi 18 mars 2021 à 14h30 à l'agence de Falaise ou en visio Rainbow