

# Compte rendu

## CONSEIL LOCAL DE CONCERTATION LOCATIVE

*Mardi 01 décembre 2020*

# Les participants

## Associations représentants de locataires

### Étaient présents :

Mme LEPRINCE F	Présidente	C.S.F
Mr LECROM M	Administrateur	C.S.F
Mme DANLOS J	Membre permanent	C.S.F
Mme COSTE N	Membre permanent	C.S.F
Mr VILAIN P	Président	C.L.C.V
Mme PETITBOULANGER A	Membre permanent	C.L.C.V
Mr FERNANDEZ Y	Administrateur	INDECOSA C.G.T
Mr ALEXANDRE F	Administrateur	C.N.L
Mme ROUSSEAU F	Administrateur	C.N.L

### Étaient excusés :

Mme LEGRAND N	Membre permanent	C.S.F
Mr JUMEL M	Membre permanent	C.N.L
Mr MEONI JC	Membre permanent	C.N.L
Mr COLLET P	Administrateur	A.F.O.C
Mr GAUVAIN J	Membre permanent	A.F.O.C



# Les participants

Direction Territoire Caen-la-Mer

J.LEBRUN  
V.DELIVET  
M.COUPPEY

Directeur Territoire Caen La Mer  
Adjoint du Directeur  
Assistante de directeur

## Etaient présents :

V.ROUSIC-DUJARDIN  
A.MARTINS  
P.RENOU  
L.RAULT  
J.BREHERET  
P.DUTEIL  
P.FREDERIC

Responsable de la commercialisation  
RRC – Agence d’HSC – UG1  
RRC – Agence d’HSC – UG3  
RRC – Agence de CAEN – UG1  
RRC – Agence de CAEN – UG2  
RRC – Agence de CAEN – UG3  
RRC – Agence de CAEN – UG4

## Etaient excusés :

S.MARIE

RRC – Agence d’HSC – UG2

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>1- Indicateurs d'activité Territoire Caen-La-Mer</b></p> <p>a. Indicateurs des sollicitations administratives et techniques</p> <p>b. Présentation du centre de relation client</p> <p>c. Qualité de vie des locataires</p> <p>d. Commission d'attribution des logements</p> <p>e. Les expulsions</p>	<p>a. J. LEBRUN présente les indicateurs d'activité du Territoire Caen la Mer pour la période du 01/01/2019 au 31/10/2019 et du 01/01/2020 au 31/10/2020.</p> <p>F.ALEXANDRE indique avoir des difficultés à joindre les collaborateurs des agences J.LEBRUN répond qu'effectivement les sollicitations sont très importantes et rebondit sur la présentation du centre de relation client mise en place depuis le 28 septembre sur l'agence de Caen et le 05 octobre sur l'agence de HSC.</p> <p>b. J.LEBRUN présente l'organisation, les chiffres du centre de relation client et la traçabilité des appels (des sollicitations) pour une meilleure qualité de service client. J.LEBRUN évoque l'augmentation des chiffres liés à la traçabilité des appels suite à l'ouverture du centre de relation client. Particulièrement une hausse des problèmes de voisinage dans les bâtiments collectifs</p> <p>c. J. LEBRUN présente la qualité de vie des locataires</p> <p>F.ROUSSEAU demande des chiffres plus affinés sur les nuisances et nous rappelle avoir beaucoup de trafic de drogue sur HSC, quand est-il pour la sécurité des locataires ? J.LEBRUN précise que les chiffres sont difficiles à affiner sur le secteur d'HSC. Il est précisé que l'office travaille en collaboration avec les forces de l'ordre d'HSC et la municipalité, Inolya a investi dans un plan d'investissement sécurité dans les quartiers les plus sensibles. Il a été précisé également qu'Inolya avait mis en place une veille patrimoniale et que l'intégration d'une CPS sur le secteur est aussi un investissement.</p> <p>M.LECROM signale que malheureusement les locataires qui partent des logements ne sont pas ceux qui font les nuisances sur les quartiers. J.LEBRUN signale que les locataires craignent des représailles et ne signalent pas les nuisances. Inolya ne peut donc faire aucune action en résiliation de bail sans attestation des locataires en place ou dépôt de plainte.</p> <p>d. V.ROUSIC-DUJARDIN présente les chiffres de la commission d'attribution des logements</p> <p><b>Informations souhaitées par les associations :</b>  Logements neufs examinés par la CALEOL en 2020  Bretteville/Odon - Le Viquet : 20 Logements  Bretteville L'Orgueilleuse – Rue André Maurois : 35 logements  Cormelles le Royal - La Croix Boisées : 6 logements</p> <p>e. J.LEBRUN présente les chiffres des expulsions</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>2- Les travaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Travaux réalisés 2020</li> <li>b. Travaux planifiés 2020</li> <li>c. Travaux en cours 2020</li> <li>d. Travaux réhabilitation 2020</li> <li>e. Dépenses liées aux travaux de remise en état de logements vacants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. V.DELIVET présente ligne par ligne les travaux réalisés sur 2020</li> <li>F.LEPRINCE réagit en précisant que la place Corneille n'est pas très ancienne V.DELIVET répond que c'est à cause du mauvais usage de certains locataires</li> <li>b. V.DELIVET présente ligne par ligne les travaux planifiés sur 2020</li> <li>F.ALEXANDRE demande qu'en est-il du budget restant ? Est-il déjà alloué ? V.DELIVET précise que tout le budget de l'année 2020 a été alloué sur l'année et se trouve dans les travaux en cours.</li> <li>F.ALEXANDRE demande si le décapage est refacturé aux locataires V.DELIVET répond que c'est à la charge total d'Inolya et non des locataires.</li> <li>c. V.DELIVET présente ligne par ligne les travaux en cours sur 2020</li> <li>d. V.DELIVET présente ligne par ligne les travaux réhabilitation sur 2020</li> <li>e. V.DELIVET présente les dépenses liées aux travaux de remise en état de logements vacants</li> </ul>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>3- Bilan des travaux d'adaptation</b></p> <p>a. Présentation de l'agence de CAEN</p> <p>b. Présentation de l'agence d'HSC</p>	<p>a. V.DELIVET présente les chiffres des travaux d'adaptation de l'agence de CAEN Précisons que les demandes de travaux sont acceptés pour les ¾. L'investissement est important sur les communes de Caen, Fleury sur Orne et Mondeville sur 2020. 98% des demandes sont essentiellement pour des baignoires et des douches.</p> <p>b. V.DELIVET présente les chiffres des travaux d'adaptation de l'agence de HSC</p> <p>F.ALEXANDRE et F.LEPRINCE demandent de connaître les coûts sur les travaux engagés, vacants et PMR</p> <p>V.DELIVET précise les coûts suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaux engagés hors travaux de requalification et de réhabilitation par la DHRU : 2 100 000 euros</li> <li>- Travaux sur les logements vacants : 2 112 000 euros</li> <li>- Travaux d'adaptation : 697 000 euros</li> </ul> <p><b>Soit un total de 4 909 000 euros</b></p> <p>J.LEBRUN précise l'effort réalisé par INOLYA sur le territoire de Caen la Mer</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>4- Bilan des relogements des opérations en renouvellement urbain.</b></p> <p>a. Agence de Caen b. Agence d’HSC</p>	<p>a. J.BREHERET présente le bilan des relogements sur les quartiers de ST JEAN EUDES, RETHEL, TREBUCIEN de la ville de CAEN J.LEBRUN précise que le plan de relogement du Quartier RETHEL suit le plan de développement des parcelles à construire de la DHRU. Nous rencontrons les familles en fonction des priorités établis . F.LEPRINCE indique que les relogements sont plus difficiles au regard des logements actuels peu onéreux.</p> <p>b. J.LEBRUN présente les relogements de l’agence d’HSC sur les communes de Blainville sur Orne et Lion sur Mer.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>5- Nouvelle opération de renouvellement urbain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Caen : Quartier Barthou</li> <li>b. Bretteville sur Ordon</li> <li>c. Ouistréham</li> </ul>	<p><b>a.</b> J.BREHERET présente le projet de relogement des 19 familles occupant les pavillons sur le quartier Barthou Et précise que l'opération a été validé courant octobre par l'office. J.BREHERET précise que certains locataires apprécient une rencontre individuelle, se sentant plus à l'aise à poser des questions que pendant la réunion réunissant tous les locataires. J.LEBRUN pose la question de la nécessité d'une réunion locataires aux associations: À l'unanimité les associations préfèrent maintenir les réunions publics pour toutes les nouvelles opérations de renouvellement urbain.</p> <p><b>b.</b> P.DUTEIL présente le projet 6 logements sur la commune de Bretteville sur Odon F.ALEXANDRE demande si les propositions de logements auront des loyers en adéquation avec les loyers existants. P.DUTEIL précise que c'est toute la difficulté et les propositions resteront en adéquation avec les possibilités financières des familles.</p> <p><b>c.</b> J.LEBRUN présente le projet de 4 logements sur la commune de Ouistréham suite à un incendie.</p>	<p>Un Projet de Charte de relogement à transmettre pour les 3 opérations de démolition. + 3 réunions locataires à organiser</p>



Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>6- Prévisions des livraisons de logements neufs sur 2021</b></p> <p><b>7- Mise en place des caméras sur le patrimoine</b></p>	<p>V.ROUSIC-DUJARDIN présente les prévisions des livraisons de logements neufs sur 2021. Précision faite qu'à ce niveau, nous n'avons pas le niveau de loyer (validation du Bureau d'INOLYA)</p> <p>V.DELIVET présente les installations des caméras au 210, 212 Grand Parc et 1010 Belles Portes</p> <p>V.DELIVET précise que certaines caméras ont été vandalisées quelques jours après l'installation. Inolya est en étude pour les protéger d'avantage. V.DELIVET indique que les visionnages des caméras se font seulement en agence et par le personnel habilité afin de respecter la réglementation de la CNIL. En cas de dépôt de plainte, les vidéos pourront être utilisées.</p> <p>F.ALEXANDRE indique qu'il aurait aimé être informé en amont de ce type d'installation et signale également que les problèmes vont se déplacer sur les alentours. V.DELIVET précise que ces caméras sont posés à titre expérimentale par INOLYA. Il note d'associer les représentants des locataires si l'opération était renouvelé.</p> <p>F.ALEXANDRE demande si les charges des caméras sont locatives? V.DELIVET précise qu'il n'y a aucune charge complémentaire pour les locataires.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p data-bbox="79 197 504 261"><b>Point à aborder demandé par la C.N.L</b></p> <p data-bbox="79 348 446 451"><b>1- Indicateurs détaillés de l'enquête de satisfaction de Caen et d'HSC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="79 501 471 565">a. Environnement et le cadre de vie</li> <li data-bbox="79 576 455 679">b. Propreté des parties communes et des abords extérieurs</li> <li data-bbox="79 691 494 793">c. Le fonctionnement et l'entretien des équipements des parties communes</li> <li data-bbox="79 805 494 908">d. Le fonctionnement et l'entretien des équipements du logement</li> <li data-bbox="79 919 291 948">e. Les relations</li> </ul>	<p data-bbox="566 225 1499 282">J.LEBRUN présente l'enquête de satisfaction de l'agence de Caen et HSC en rappelant que le questionnaire a été envoyé aux locataires fin d'année 2019, début 2020.</p> <p data-bbox="566 322 1363 379">J.LEBRUN présente les indicateurs de l'environnement et du cadre de vie F.ALEXANDRE alerte sur les squats dans les halls d'escalier</p> <p data-bbox="566 419 1518 476">J.LEBRUN présente les indicateurs sur la propreté des parties communes et des abords extérieurs. F.ALEXANDRE précise que le nettoyage des cages d'escalier n'est pas fait J.LEBRUN annonce qu'un travail est en cours auprès de nos équipes au niveau de la veille patrimoniale . M.LE CROM précise que sur le quartier du Bois à HSC, l'affichage du nettoyage n'est pas visible ou inexistant. J.LEBRUN affirme qu'un plan d'action a été mis au point avec les équipes mais qu'il est à noter que le confinement a limité le déplacement de nos équipes sur le patrimoine et donc les contrôles. M.LECROM précise que les contrôles n'ont pas été repris.</p> <p data-bbox="566 768 1518 853">J.LEBRUN présente le fonctionnement et l'entretien des équipements du logement F.ALEXANDRE demande pourquoi il y a autant de défaillance sur le chauffage à HSC, à quoi cela est lié ? J.LEBRUN précise qu'il reste des défauts d'équilibrage et qu'INOLYA est confronté à des casses de réseau en parties enterrées qui génèrent des temps de recherche puis de travaux. Egalement, des locataires ont du mal à se contenter des 19°C réglementaires et contractuels.</p> <p data-bbox="566 1019 1479 1076">J.LEBRUN présente les indicateurs sur les relations entre le personnel de proximité, l'agence et les locataires. J.LEBRUN précise que les agences de Caen et HSC ont connu une année avec un manque de personnel. Cela a eu un impact sur la qualité de service. L'ouverture du centre d'appel le 28 septembre sur l'agence de Caen et le 05 octobre sur l'agence de HSC permet une meilleure prise en compte des sollicitations des locataires.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>Point à aborder demandé par la C.N.L</b></p> <p><b>SUITE</b></p> <p><b>1- Indicateurs détaillés de l'enquête de satisfaction de Caen et d'HSC</b></p> <p>f. Traitement des demandes g. L'information</p> <p><b>2- Plan d'actions spécifique du territoire Caen-La-Mer</b></p>	<p>J.LEBRUN présente les indicateurs des traitements des demandes.</p> <p>F.ALEXANDRE précise que le regroupement, à son sens, n'a pas amélioré la qualité de la relation entre les locataires.</p> <p>J.LEBRUN rappelle que l'année 2019 a vu une réorganisation interne importante de nos équipes, des démissions et donc un renouvellement de personnel pour le territoire de Caen la Mer. Les données de l'enquête sont une photographie à un instant donné du ressenti client. Les résultats sont moins bons que prévus sur le territoire de Caen la Mer mais INOLYA s'est doté de moyen pour répondre aux mieux aux attentes des locataires. (Centre d'appel, création de postes sur notre Territoire)</p> <p>Les agences de Caen et Hérouville sont maintenant au complet pour améliorer la qualité de service.</p> <p>J.LEBRUN présente les indicateurs de l'information et la communication envers les locataires</p> <p>F.ALEXANDRE demande si les clients ont été prévenus dès lors où des locataires restent près de 2 mois avec des échafaudages aux fenêtres (ex : quartier à HSC)</p> <p>J.LEBRUN précise que tous les locataires ont été informés et rencontrés. Les informations ont été transmises également aux gardiens.</p> <p>J.LEBRUN présente le plan d'actions spécifique du territoire Caen La Mer.</p> <p>M.LECROM précise que les contrôles ménages ne sont pas faits et que certains locataires font exprès de faire des tâches pour vérifier l'efficacité du nettoyage.</p> <p>J.LEBRUN précise que le travail a été fait pour ajuster les fréquences et la qualité des prestations.</p> <p>J.LEBRUN précise qu'une sensibilisation des équipes et des prestataires a été menée.</p> <p>F.ALEXANDRE est surpris qu'il y a toujours autant de manque d'affichage dans les halls. Les responsables de relation client prennent note de la remarque et vont vérifier les affichages.</p>	<p>Affichages dans les Halls</p>

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p data-bbox="79 187 504 254"><b>Point à aborder demandé par la C.N.L</b></p> <p data-bbox="79 339 484 444"><b>SUITE</b> <b>2- Plan d’actions spécifique du territoire Caen-La-Mer</b></p>	<p data-bbox="566 215 1315 244">J.LEBRUN présente le plan d’action pour le <b>Territoire de Caen la Mer</b></p> <p data-bbox="566 311 1445 368">F.LEPRINCE affirme que les jardins ne sont pas entretenus et remis en état avant l’entrée dans les logements .</p> <p data-bbox="566 375 1493 432">J.LEBRUN note que ces points d’amélioration en cours de traitement par les équipes. Les moyens financiers sont disponibles pour leur réalisation.</p> <p data-bbox="566 468 1508 625">F.ALEXANDRE note que certains arbres ne sont pas en adéquation avec le terrain (hauteur / clôture) et le quartier et l’état des clôtures. Il note qu’il y a un effort à faire. J.LEBRUN prend note de la remarque et insiste sur les investissements engagés importants courant de l’année (travaux évoqués lors de la présentation de D.DELIVET) et précise qu’il s’agit d’une gestion des priorités de travaux.</p> <p data-bbox="566 632 1412 661">F.ALEXANDRE note que cela est une demande depuis de nombreuses années.</p> <p data-bbox="566 696 1474 725">J.LEBRUN demande aux associations si elles souhaitent compléter le plan d’actions.</p> <p data-bbox="566 761 952 789">Le plan d’action est validé en l’état.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>Point à aborder demandé par la C.S.F</b></p> <p><b>1- Travaux sur les suédoises : Quartier du chemin-vert</b></p>	<p>F.LEPRINCE précise que des travaux sont toujours en attente sur les suédoises et qu'en est-il ? :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Isolation à l'étage pas faite</li> <li>. Isolation extérieure depuis 20 ans qui se dégrade</li> <li>. Des radiateurs défectueux provoquant de l'humidité dans certains logements</li> <li>. De L'eau chaude qui est longue à venir (voir les chaudières)</li> <li>. Des portes d'entrée d'origine et avec l'usure des jours sont visibles sur le bas de la porte.</li> <li>. Voir les peintures et les joints des fenêtres</li> <li>. Les jardins ne sont pas faits</li> <li>. Augmentation de l'incivilité</li> </ul> <p>V.DELIVET précise que les travaux des réseaux d'évacuation sont prévus en mai 2021.</p> <p>F.LEPRINCE demande si une locataire peut faire des isolations de combles de son côté.  J.LEBRUN lui rappelle qu'il y a des normes de sécurité à respecter notamment relative à l'amiante pour les isolation des combles.  Pour les accès à la fibre, V.DELIVET ajoute que les locataires se rapprochent de la mairie.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>Point à aborder demandé par la C.S.F</b></p> <p><b>SUITE</b></p> <p><b>2- Manque de communication entre l'agence, les locataires et les associations.</b></p> <p><b>Point à aborder demandé par la INDECOSA CGT du Calvados</b></p> <p><b>1- Troubles de voisinage de la commune de Mondeville</b></p>	<p>J.DANLOS intervient en précisant qu'il est fréquent de ne pas avoir de réponses en envoyant un mail à l'agence d'HSC.</p> <p>J.LEBRUN s'étonne des non-réponses. Il souhaite que le canal de communication associations/inolya soit le responsable de relation client et le cas échéant la Direction.</p> <p>M.LECROM précise qu'il faut impérativement inviter toutes les associations aux manifestations</p> <p>J.LEBRUN atteste que les invitations (réunion Blainville sur orne) transmises sont tardives et que nous y serons plus sensibles.</p>    <p>M.Fernandez a dû s'absenter en cours de réunion.</p>	<p>Organigramme à envoyer aux associations</p>

Thèmes abordés	Echanges – Conclusions – décisions	Suite à donner
<p><b>Point à aborder demandé par la CLCV</b></p> <p><b>1- Réclamations locataires : rue de Soliers</b></p> <p><b>2- Problèmes collectifs « route de Colleville » à Ouistréham</b></p>	<p>P.VILAIN demande où en est le dossier de la locataire : Mme Delente</p> <p>P.FREDERIC affirme être en attente d'un devis d'un prestataire pour une remise en état du jardin</p> <p>P.VILAIN évoque la problématique également du relogement de Mme LECONTE</p> <p>A.MARTINS précise qu'il y a une problématique de quartier à Colombelle et qu'un travail est fait avec la police. Elle précise que Mme Leconte a demandé par courrier un relogement sur l'agence de CAEN en maison individuelle.</p> <p>A.LEPTITBOULANGER n'a pu intervenir via Rainbow, voici les réponses que nous pouvons lui transmettre : problèmes rencontrés à Ouistreham.</p> <p><b>Problèmes de poubelles</b> sur « route de Colleville » à Ouistreham : problématique connue du dépôt sauvage, la cause serait la proximité immédiate de la route. Des panneaux dissuasifs ont été mis sur l'enclos containers. Un RDV sur site a eu lieu courant novembre entre le Gardien et l'entreprise VOISIN pour la réalisation d'un devis afin de fermer (réalisation toiture bagassier, rehausses, porte battante): ce projet sera transcrit dans le cadre du GE 2021.</p> <p><b>Pas de poubelle verte pour les personnes du RDC disposant d'un jardin</b>: c'est aux clients des individuels d'en faire directement la demande auprès de CAEN LA MER.</p> <p><b>La réunion s'est terminée sur la prise de rendez-vous du prochain CLC:</b></p> <p><b>LE MARDI 30 MARS 2021 à 14h30</b></p>	<p>Réponse à faire à Mr Vilain pour les réclamations de Soliers</p>