



FACILITATEUR D'HABITAT

TERRITOIRE DU PAYS D'AUGE
Agences de LISIEUX & PONT L'EVÊQUE

Compte rendu


CONSEIL LOCAL DE CONCERTATION

DU 07 AVRIL 2021

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CALVADOS

7, place Foch – CS 20176- 14010 CAEN cedex

PARTICIPANTS

 <small>FACILITATEUR D'HABITAT</small>		Associations Représentants de locataires		
P. PANNIER	Expert Métier Technique	F. LE PRINCE	Membre permanent	C.S.F.
P. LANCELOT	Manager Relation Clients	F. ALEXANDRE	Administrateur	C.N.L.
R. DESHAYES	Manager Relation Clients	F. ROUSSEAU	Administrateur	C.N.L.
L. GRANDIDIER	Manager Relation Clients	J.C. MEONI	Membre permanent	C.N.L.
M. EDOUARD	Manager de Proximité			
		<u>Étaient excusés :</u>		
		N. LEGRAND	Membre permanent	C.S.F.
		Y. FERNANDEZ	Administrateur	INDECOSA C.G.T.
		A. PETITBOULANGER	Membre permanent	C.L.C.V.
		P. COLLET	Membre permanent	A.F.O.C. CALVADOS
		M. LE CROM	Administrateur	C.S.F.
		M. JUMEL	Membre permanent	C.N.L.
		J. GAUVAIN	Membre permanent	A.F.O.C. CALVADOS

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p><u>Point d'étape sur le NPNRU Hauteville Lisieux</u></p> <p><u>Point sur le PRU Honfleur</u></p> <p><u>Situation Expulsions 2020</u></p> <p><u>Situation Recouvrement Amiable au 31/12 et 31/03/2021</u></p>	<p>R. DESHAYES indique que les travaux de réhabilitation ont démarrés sur le bâtiment G10 Rue Jean-François Millet ainsi que sur la Tour située 10 avenue du Maréchal Lyautey avec, à l'appui, une communication réalisée auprès des clients</p> <p>A ce jour 70% des clients sont relogés. Ce taux serait de 90% si le bâtiment situé Rue Eugène Boudin venait à être démoli. Nous sommes toujours dans l'attente de confirmation.</p> <p>F. ALEXANDRE demande quand débiteront les 1ères démolitions INOLYA.</p> <p>Présentation de l'association CASTOR MEDITATIF pour la récupération des matériaux des deux immeubles voués à la démolition.</p> <p>Report de la trêve hivernale 2021 – Pas d'informations pour le moment sur les éventuelles expulsions/reprises.</p> <p>Baisse du montant de l'impayé sur Dives sur Mer, une stabilisation sur les autres zones malgré une hausse sur Trouville/Touques constatée lors du 1^{er} confinement. Nous pensons que c'est lié à la crise sanitaire actuelle car sur le secteur côtier les métiers issus de la restauration sont impactés par le chômage partiel.</p> <p>A. BUNEL, la CPS, travaille sur les dossiers sensibles.</p>	<p>R. DESHAYES indique que les premières démolitions pourraient commencer à la fin de l'été 2021</p>

Bilan SLS 2020

P. LANCELOT indique que, malgré les difficultés à joindre les clients, l'équipe poursuit ses actions avec des relances quotidiennes et de nombreux avis de passage déposés dans les boîtes aux lettres. Elle précise que l'appui des gardiens est un atout.

Le premier contact peut, parfois, être difficile car les clients ont un sentiment de gêne mais une fois que le contact est établi ils comprennent que nous sommes là pour les accompagner et les aider à trouver des solutions

L. GRANDIDIER indique que le mois mars est assez favorable. Il informe d'un changement de répartition des secteurs gérés par A. POTIER (Quartiers NORD- Terrain Adeline) et J. LEAUSTIC (secteur DIFFUS). Beaucoup de contacts sont établis par téléphone et par mail. Il souligne le travail réalisé par les deux CPS (Chargées de Prévention Sociale) – A.BUNEL et B.LE COURCY. Il est important d'identifier le plus rapidement possible les clients en difficultés en lien avec les travailleurs sociaux. Les chiffres sont encourageants.

Nous rencontrons quelques difficultés sur les secteurs de Mézidon et St Pierre et plus particulièrement sur les pavillons pour lesquels les loyers sont élevés avec parfois des situations difficiles. Un travail est actuellement mené sur ce point.

F. ALEXANDRE indique qu'il est dommage que les personnes non imposables aient un forfait SLS

L. GRANDIDIER précise qu'il s'agit souvent des mêmes clients, qui ne répondent pas à nos sollicitations et qui sont soit déjà en situation d'impayés ou qui règlent leur loyer en décalage,

Il indique que nous orientons et accompagnons les clients vers les Centres des Impôts.

<p><u>Indicateurs incivilités 2020</u></p> <p><u>Point suite à la mise en place du CRC</u></p>	<p>F. LEPRINCE s'interroge quant à l'éloignement des Centres des Impôts</p> <p>F. ROUSSEAU souligne l'absence de détail dans la présentation.</p> <p>L. GRANDIDIER indique que nous avons enregistré plus de réclamations liées au bruit lors du 1^{er} confinement notamment sur le Terrain Adeline.</p> <p>F. ALEXANDRE indique qu'il n'y a pas d'isolation phonique sur les résidences du Terrain Adeline.</p> <p>Présentation du CRC suite à sa mise en place le 4 janvier 2021 sur Territoire du Pays d'Auge, des objectifs et du nombre de sollicitations Administratives et Techniques qui ont été traitées.</p> <p>Comparatif du nombre de visites dans les Agences de Lisieux et Pont l'Evêque sur les mois de janvier, février et mars 2020 et 2021 (en tenant compte de la mise en service des boîtiers de comptage le 20/01/20)</p>	<p>Pour les personnes âgées qui ne retrouvent pas leurs documents, nos équipes se déplacent au domicile (selon les préconisations COVID)</p> <p>Il précise qu'une fois le dossier complet, le forfait est annulé – L'impact est limité sur Lisieux car le QPV n'est pas concerné par l'enquête SLS</p> <p>L. GRANDIDIER indique que nous travaillons en collaboration avec les CCAS et les Assistantes Sociales.</p> <p>P. LANCELOT indique qu'avec la mise en place du CRC, il sera plus facile d'affiner les IGRT incivilités.</p> <p>P. LANCELOT confirme que ces anciens immeubles ne bénéficient pas d'isolation phonique au même titre que les nouvelles constructions. Elle précise que la vie en collectivité n'est pas évidente dans le contexte du confinement.</p> <p>M. EDOUARD indique que les Conseillères Agences en charge des accueils sont plus disponibles à recevoir les clients et prospects.</p>
---	---	--

**Espaces Verts Quartier
Peulevey – Lisieux**

F. ROUSSEAU indique le fait de ne plus joindre les agences en direct met une barrière entre les Agences et les locataires et que les clients sont anonymes face au CRC.

F. ALEXANDRE ET JC MEONI indiquent qu'il faut plus d'une heure pour joindre l'astreinte en week-end

L. GRANDIDIER informe qu'une visite du Quartier Peulevey s'est déroulée le 23 mars 2021 en présence de Mr DESRAMÉ, service Espaces verts de la Ville qui souhaite stopper les tontes sur les parties qui ne leur appartiennent pas, une réflexion commune va être menée.

F. ALEXANDRE précise que certains terrains sont difficilement accessibles par les clients et souhaite être informé de la suite qui sera donnée.

P. LANCELOT précise que la centralisation des appels permet d'être plus réactif quant à l'enregistrement des sollicitations qui se font en direct par le CRC et traitées ensuite par les Agences. Cela permet également d'avoir une traçabilité afin que n'importe quel collaborateur d'Inolya puisse apporter une réponse.

M. EDOUARD précise que toutes les IGRT sont transmises aux collaborateurs des agences qui conservent une relation privilégiée avec leurs clients.

M. EDOUARD fera remonter cette information à Gérald RONDEAU

L. GRANDIDIER attend le retour de la ville qui doit lui envoyer le cadastre indiquant les parties entretenues. A cette issue, une négociation sur l'entretien de certains talus pourrait être envisagée. Il ne manquera pas de tenir informé F. ALEXANDRE.

ECO PATURAGE – LISIEUX ET ST DESIR

Cela fait 3 ans que nous avons mis en place l'éco pâturage avec des moutons dans deux prairies. Viennent d'y être ajoutées des chèvres via « Normandie Eco Pâturage ». Cette initiative est très bien perçue par les clients et cela représente une charge en moins pour INOLYA.

ELAGAGE D'ARBRES - LISIEUX

R. DESHAYES indique que nous allons travailler en collaboration avec la ville de Lisieux sur un projet d'élagage d'arbres qui verdissent les parcs à conteneurs et obstruent la luminosité dans certains logements.

TRAVAUX PROGRAMMES EN 2021

Etanchéité toiture terrasse 22 Jules Verne - Lisieux

R. DESHAYES présente les travaux d'étanchéité de la toiture terrasse de l'immeuble situé 22 rue Jules Verne. Elle précise qu'en raison des nombreuses infiltrations, nous n'avons pas pu attendre les travaux de réhabilitation et avons dû les anticiper.

Les Terrasses de la Basilique - Lisieux

R. DESHAYES indique que les stop parks ont été déplacés pour faciliter les manœuvres de stationnement. Une communication a été réalisée auprès des clients pour qu'ils remontent leur stop park lorsqu'ils quittent leur stationnement.

A l'entrée du parking, un panneau indiquant : « parking privé et réservé à la clientèle » sera installé (devis en cours). L'installation d'une barrière levante n'est pas possible (alimentation électrique trop complexe à mettre en œuvre).

F. ROUSSEAU indique que l'accès au parking est rempli de nids de poule et qu'il serait bien de les remblayer de temps en temps.

R. DESHAYES indique que l'accès au parking n'est pas la propriété d'INOLYA (travaux en cours avec la pépinière d'entreprises à venir).

<p><u>Traitement des Epaufrures – La Rozière – Lisieux</u></p>	<p>F. ROUSSEAU souhaite connaître le nombre de parkings loués.</p> <p>F.ALEXANDRE indique l'impossibilité de baisser les plots de la résidence lors des déménagements et F. ROUSSEAU indique que les pompiers ne peuvent pas rentrer dans la résidence.</p> <p>P. PANNIER présente le projet de traitement des épaufrures en façade de la résidence La Rozière. Il précise qu'une consultation a été lancée en urgence pour la mise en sécurité de la façade (appuis de fenêtres). La date de fin de consultation était le 02/04/21, une analyse va être lancée pour mener les travaux le plus rapidement possible</p> <p>F. ALEXANDRE souhaite connaître l'avancement de l'Audit des Balcons.</p> <p>JC MEONI évoque un problème d'étanchéité d'un balcon au 4è étage, avenue du Pt Coty.</p>	<p>R. DESHAYES que sur les 21 stationnements, 5 sont loués actuellement, 3 sont en cours de location.</p> <p>R. DESHAYES signale que nous sommes en copropriété sur cette résidence, nos droits se limitent à notre seul bâtiment. Nous ne pouvons pas solliciter la gardienne pour baisser les plots. Les copropriétaires de la résidence sont en train de voir pour changer de syndic.</p> <p>L'entreprise GINGER a été missionnée pour identifier les balcons susceptibles d'être dangereux. Il s'avère qu'il n'y a pas de danger par rapport à la solidité des ouvrages. Quelques balcons non dangereux nécessitent un traitement des épaufrures (COTY/PARC). Travaux difficiles à mettre en place en hiver.</p> <p>R. DESHAYES indique que l'entreprise CROQUET s'est déplacée avec une nacelle sans résoudre le problème d'étanchéité et a fait une réparation provisoire. Un chiffrage doit être réalisé pour traiter toute la longueur du bâtiment.</p>
---	--	---

<p><i>Travaux Rue de l'Epinay - MEZIDON</i></p> <p><i>Terrain Adeline - Lisieux</i></p> <p><i>Les Courlis – Dives sur Mer</i></p> <p><i>La Demi-Lune - Honfleur</i></p> <p><i>Zac des Coteaux – Dives sur Mer</i></p>	<p>F. LEPRINCE souhaite savoir combien de balcons nécessitent des réparations.</p> <p>Présentation des travaux par L. GRANDIDIER. Un logement témoin a été réalisé ainsi qu'une communication auprès des clients à l'aide d'un livret. Les clients sont satisfaits de ces améliorations.</p> <p>Présentation des travaux prévus sur le Terrain Adeline qui démarreraient en fin d'année. Une étude sur la mise en place de la fibre est menée en parallèle avec une complexité technique des réseaux Télécom qui sont en aérien, l'idée seraient de les enterrer mais la voirie appartient à la Mairie.</p> <p>Présentation des travaux par P. LANCELOT.</p> <p>F. LEPRINCE souhaite connaître la date de démarrage. Elle souhaite également recevoir le courrier d'information qui sera envoyé aux clients</p> <p>Présentation des travaux de la résidence par P. LANCELOT qui précise que l'information aux clients sera réalisée vers le 15 avril. Les travaux devraient durer 4 mois.</p> <p>Présentation par P. LANCELOT des travaux qui seront réalisés</p>	<p>Laurent GRANDIDIER indique le nombre de 33 balcons ont été traités, 140 nécessitent un diagnostic poussé et 34 balcons sans problème structurel ont été traités sur l'agence de Pont l'Evêque.</p> <p>P. LANCELOT indique une date de démarrage courant juin 2021. Le panneau de chantier devrait être installé vers la vingtaine d'avril. Elle s'engage à transmettre à F. LEPRINCE le courrier d'information aux clients.</p> <p>P. LANCELOT va transmettre le courrier d'information clients à F. LEPRINCE</p>
---	---	--

<p><i>La Roseraie – Trouville sur Mer</i></p>	<p>P. PANNIER précise que les menuiseries bois seront remplacées à l'identique car il s'agit d'un bâtiment classé « remarquable ». La déclaration préalable de travaux sera présentée à l'architecte des bâtiments de France.</p>	
<p><i>Rue des Hauts Prés / Rue des Héros de la <u>Résistance</u> - Touques</i></p>	<p>Présentation par P. LANCELOT des travaux de VRD et création de stationnements qui ont été validés par la Mairie de Touques avec pour projet une rétrocéder la voirie à la Mairie.</p>	
<p><i>Les Gabions - Villers sur Mer</i></p>	<p>P. PANNIER précise que ces sont les entreprises RENAULT et PANIER qui interviendront – Des travaux complémentaires de peinture des plafonds endommagés seront également entrepris dans certains logements.</p>	
<p><i>Adaptations PMR</i></p>	<p>F. LEPRINCE souligne la différence de coût des adaptations PMR entre les agences de Lisieux et Pont l'Evêque.</p>	<p>P. LANCELOT précise que, sur l'agence de Pont l'Evêque, les demandes sont centralisées par une personne dédiée à la gestion et au suivi des adaptations PMR.</p>
<p><u>QUESTIONS DIVERSES</u></p>	<p>F. ALEXANDRE évoque la présence d'un vigile à l'Agence de Lisieux et souhaite en connaître la raison</p> <p>F. ALEXANDRE évoque la présence d'affichettes d'un Huissier de Justice sur le Panneau de Démolition situé rue des Arts</p>	<p>M. EDOUARD indique qu'un collaborateur du Pôle Recouvrement au Siège Social a été menacé par téléphone par un locataire parti d'où la présence de deux vigiles pour sécuriser le personnel INOLYA au Siège Social et à l'Agence de Lisieux.</p> <p>R. DESHAYES indique que c'est une obligation légale de faire certifier conforme le panneau de démolition par un huissier de justice</p>

	<p>F. ALEXANDRE évoque la présence d'affiches avec l'ancien numéro d'urgence dans une vitrine située Square O Vital à St Pierre sur Dives</p> <p>F. ALEXANDRE évoque un article de Presse concernant le CAMP Franc à Lisieux et précise qu'on est mieux informé par la presse que par INOLYA</p> <p>F.ALEXANDRE est surpris qu'il n'y ait pas plus de concertation avec la Mairie</p> <p>F. ALEXANDRE évoque le nombre le nombre de logements classés en G sur le site du CAMP FRANC</p> <p>F. ALEXANDRE souhaite évoquer les remises en état des logements du Territoire qui sont de moins bonne qualité et ou non réalisés par rapport à d'autres agences</p>	<p>L. GRANDIDIER se rapproche du gardien pour les remplacer</p> <p>L.GRANDIDIER indique qu'il s'agit d'une initiative de la Mairie – Ce sujet sera évoqué prochainement en réunion avec F.BUREAU directrice de la DHRU. Néanmoins, le CAMP FRANC est toujours un site de reconstitution de l'offre dans le cadre du NPNRU</p> <p>L.GRANDIDIER précise qu'il n'y a pas de logement classé en G mais va se rapprocher de la DHRU (Direction de l'Habitat et du Renouvellement Urbain) pour en avoir la confirmation</p> <p>P. PANNIER précise que la réglementation nous contraint à remettre en état les logements classés en F et G, le patrimoine est ciblé pour la réalisation de DPE et indique qu'une étude va être menée par la DHRU</p> <p>P. PANNIER transmettra les éléments dès qu'il aura les informations.</p> <p>P. PANIER rappelle que Lisieux est impacté par les travaux dans le cadre du NPNRU (démolitions/reconstitution de l'offre). Nous disposons de budgets alloués pour la remise en état des logements et la sécurité des personnes.</p>
--	---	--

Les équipes font le maximum pour maintenir une qualité de travaux pour la remise en état des logements.

L. GRANDIDIER indique qu'en parallèle nous engageons des Travaux de Réhabilitation : Mézidon-St Pierre ainsi que des Gros Travaux : chantier ex PDS
- 45 PDS à l'agence de Pont l'Evêque
- 50 PDS à l'agence de Lisieux

Nos projets sont axés sur des programmes de travaux énergétiques du fait d'un patrimoine très ancien.

Date du prochain Conseil Local de
Concertation

MERCREDI 6 OCTOBRE A 14H30

à l'Agence de LISIEUX