



FACILITATEUR D'HABITAT


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

Compte rendu

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

DU 08 DECEMBRE 2020

PARTICIPANTS

 <small>FACILITATEUR D'HABITAT</small>		Associations Représentants de locataires		
P. PANNIER	Adjoint de la Directrice du Territoire	F. LE PRINCE	Membre permanent	C.S.F.
P. LANCELOT	Responsable Relation Clients	F. ALEXANDRE	Administrateur	C.N.L.
R. DESHAYES	Responsable Relation Clients	F. ROUSSEAU	Administrateur	C.N.L.
L. GRANDIDIER	Responsable Relation Clients			
M. EDOUARD	Assistante de la Directrice du Territoire			
<u>Était excus :</u>		<u>Étaient excusés :</u>		
C. LEBESLÉ	Directrice du Territoire du Pays d'Auge	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.C. MEONI	Membre permanent	C.N.L.
		J. GAUVAIN	Membre permanent	A.F.O.C. CALVADOS

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p><u>Présentation du Sommaire</u></p> <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 Amiable Recouvrement au 31/05 et 30/11/2020</u></p>	<p>Présentation de Roxane DESHAYES, Responsable Relation Clients de l'Unité de Gestion 1 de l'Agence de Lisieux et Paul PANNIER, Adjoint Expert Technique.</p> <p>Situation des IDR/NPNRU Lisieux au 30/11/2020.</p> <p>Roxane DESHAYES indique que les permis de démolir ont été déposés.</p> <p>L'ensemble des cages d'escaliers sont fermées.</p> <p>F. LEPRINCE souhaite savoir où a été relogée la dernière famille.</p> <p>Les expulsions de l'année 2020 sont liées à des dettes malgré toutes les tentatives de procédure de recouvrement amiable.</p> <p>F. LEPRINCE souhaite savoir s'il s'agissait de dettes importantes.</p> <p>Laurent Grandidier indique que les impayés ont diminué à Pont l'Evêque malgré les difficultés financières rencontrées par les clients travaillant en restauration ou ayant un emploi saisonnier et légèrement augmenté à Lisieux.</p> <p>Pendant le confinement tous les clients ont été contactés, avec une écoute plus soutenue et plus attentive, toujours en recherche de solutions.</p> <p>Des plans ont été proposés et mis en place, la consigne étant d'assouplir les procédures pré contentieuses et contentieuses à minima.</p> <p>En parallèle, un travail de fond a été réalisé par les CPS (Chargées de Prévention Sociale) et le pôle recouvrement pour identifier et aider les clients en difficulté (Contact avec les CCAS pour des aides financières et bons alimentaires...).</p>	<p>Envoi de l'organigramme et des Unités de Gestion du Territoire</p> <p>P. LANCELOT indique que la dernière famille a été relogée dans un pavillon situé Rue du Galvani à Honfleur</p> <p>L. GRANDIDIER indique que la dette était supérieure à 30K€ pour une famille avec effacement de la dette de 12K€</p>

<p><u>Indicateurs Incivilités 2019</u></p>	<p>F. ROUSSEAU se questionne sur les contacts établis et plus particulièrement un contact à Trouville qui n'aurait pas abouti, information transmise à Xavier VANDEVILLE.</p> <p>P. LANCELOT indique que certains numéros de téléphone peuvent ne plus être en service et qu'il est donc possible des certains appels n'aient pu aboutir.</p> <p>F. ROUSSEAU précise que les clients ont payé leur loyer sans soucis et que la situation risque de s'aggraver en 2021.</p> <p>F. ROUSSEAU indique que la présentation n'est pas assez détaillée et qu'il serait bien d'affiner la présentation des incivilités.</p> <p>F. ROUSSEAU précise qu'un travail est mené par Xavier VANDEVILLE pour la mise en place d'un support de présentation unique commun à toutes les agences.</p> <p>Laurent GRANDIDIER précise que le plus souvent les incivilités sont liées à des différents entre voisins.</p>	<p>Pauline LANCELOT se rapproche de Xavier VANDEVILLE pour connaître le nom du client et établir un contact</p>
<p><u>Résultats Enquêtes Satisfaction</u></p>	<p>Présentation des résultats de l'enquête satisfaction et des plans d'action qui sont et seront mis en place.</p> <p>Le document étant difficilement lisible, F. ROUSSEAU, F. ALEXANDRE et F. LEPRINCE en prendront connaissance lors de l'envoi de la présentation et feront leur retour par mail.</p>	<p>M. EDOUARD envoie la présentation et centralisera les retours</p>
<p><u>Travaux réalisés en 2020</u></p>	<p>P. LANCELOT indique que les travaux de signalisation, de matérialisation des places de parking et la mise en place de de ralentisseurs sur la place Mozart permettent ainsi aux usagers de mieux stationner leur véhicule et de sécuriser la place.</p> <p>L. GRANDIDIER indique qu'un élagage des arbres de la résidence 1-3 rue Delaunay a été réalisé.</p>	

Programmation des travaux 2021

F. ALEXANDRE souhaite savoir si la résidentialisation de la résidence les Courlis à Dives sur Mer auront un impact sur les charges imputées aux clients

Pauline LANCELOT se renseigne auprès de la DHRU et reviendra vers F. ALEXANDRE

Adaptation PMR 2020

Présentation des adaptations réalisées sur le Territoire en 2020 par P. LANCELOT ET L. GRANDIDIER

P. LANCELOT indique qu'une personne est affectée sur l'agence de Pont l'Evêque à la gestion des adaptations permettant ainsi de répondre plus rapidement aux nombreuses demandes et d'assurer un meilleur suivi des travaux.

Questions diverses

F. ALEXANDRE indique qu'il a constaté l'état de saleté de certains conteneurs de tri sélectif et précise que c'est un travail de base qui doit être fait et que cela renvoie une mauvaise image d'INOLYA

L. GRANDIDIER indique qu'ils sont dans nos parcs mais que nos gardiens nettoient les conteneurs à ordures ménagères, le nettoyage des bacs jaunes étant de la responsabilité de l'agglomération. L. GRANDIDIER rejoint F. ALEXANDRE concernant l'image d'INOLYA et va faire remonter l'information à Mme LAMORINIÈRE, Agglomération de Lisieux

F. ROUSSEAU indique qu'il n'y a pas assez de suivi des travaux et qu'il y a un effort à faire sur ce sujet

M. EDOUARD indique que la mise en place du CRC va permettre de centraliser les ordres de service des menues réparations par les AGT et d'en assurer un meilleur suivi

Concernant l'entretien des espaces verts et l'élagage des arbres, L. GRANDIDIER indique qu'une réunion a eu lieu sur Hauteville en présence des gardiens, M SERAPHIN, Chargé de mission éco quartier et GUSP à la ville de Lisieux et M LAPLANCHE, Responsable Service Espaces Verts à la ville de Lisieux.

L. GRANDIDIER indique que cette réunion était très positive, elle a permis d'établir une meilleure communication avec les équipes de la ville et les gardiens notamment sur les tontes.

Une seconde réunion est prévue début janvier pour mener une réflexion sur l'entretien des abords des immeubles dans le cadre du NPNRU ainsi que les autres quartiers.

F. LEPRINCE souhaite que les associations des locataires soient invités lors du diagnostic en marchant

F. ALEXANDRE évoque la présence d'arbres proéminents sur les terrains des locataires en place et indique la présence de 7 à 8 véhicules devant un pavillon situé sur le quartier Peulevey

L.GRANDIDIER précise qu'il s'agit d'un quartier qui a 65 ans et confirme la présence de nombreux arbres et sapins.

L.GRANDIDIER indique qu'une réflexion est menée avec P. PANNIER sur les remises en état des rades de ce quartier et l'entretien des arbres, certains étant situés sur le domaine public

F. ALEXANDRE souligne le très bon travail réalisé par l'entreprise qui a effectué l'élagage de certains arbres

L. GRANDIDIER indique qu'à chaque signature de contrat de location une information est faite sur la responsabilité du client quant à la taille des arbres situés sur son terrain

L.GRANDIDIER précise, qu'à la relocation, il est prévu que les terrains des pavillons soient traités de la même façon que les travaux de remises en état intérieurs : terrain nettoyé, haies taillées, pelouses tondues...

L. GRANDIDIER procèdera aux invitations lors des prochaines rencontres

	Date du prochain Conseil Local de Concertation	
--	---	--

À déterminer

à l'Agence de LISIEUX