

Compte rendu

Réunion Direction Clientèle et des Territoires

Du 23 septembre 2020

Agence Hérouville St Clair

Diffusion : Directeur Général
Directeurs de Développement
Directeurs de Territoire
Responsables Direction Clientèle et des Territoires

Présents : J. LEBRUN, P LOUVET, Ch LEBESLE, F. BOURGUIGNON, X. VANDEWALLE, S. MARIE, N. PROFIT

Excusées: /

Intervention(s): /

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CALVADOS

7, place Foch – CS 20176- 14010 CAEN cedex

ORDRE DU JOUR

Objet	Intervenant/ Durée
🕒 Point CUS	S MARIE / X VANDEWALLE
🕒 Retour CRC	P. LOUVET
🕒 Point CALEOL 🕒 Modification courrier rejet prélèvement	X VANDEWALLE

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>CUS</p> <p>S. MARIE</p>	<p>Dans le cadre du projet CUS, qui a fait l'objet d'une présentation aux EPCI et au Département, S. MARIE indique aux Directeurs de Territoires que deux sujets restent à traiter pour finaliser le projet, le nombre d'équivalents logements pour les foyers par la DIDD et le Pôle Commercialisation et Attribution ainsi que les logements qui seront mis en vente sur la durée de la CUS par la DCT.</p> <p>Pour la vente, la liste transmise est issue du PSP et établie en concertation avec les Agences lors du classement réalisé par la DHRU. Cette liste n'est qu'une base de travail qu'il convient de finaliser. En effet, certains logements sont déjà en vente, d'autres sont en IDR voir en démolition, enfin d'autres sont occupés ou vacants c'est sur ces derniers que les Territoires doivent se positionner pour indiquer une mise en vente potentielle ou non.</p> <p>Pour rappel, le fait de mettre des logements ciblés à vendre signifie que les communes ont été rencontrées pour valider ce principe puisque la CUS lorsqu'elle est signée par le Préfet vaut autorisation de vendre pendant la durée de la CUS.</p> <p>S. MARIE souhaite mettre à jour cette liste plus restrictive et qu'un contact soit pris avec les mairies concernées par les ventes de logements sur leur commune.</p> <p>X VANDEWALLE va voir avec la DHRU pour obtenir des explications sur la liste transmise.</p> <p>A la suite de la réunion, il a été confirmé que même si un logement était occupé cela ne faisait pas obstacle à sa mise en vente, il sera précisé sur le document général de présentation que la liste de ces logements s'entend à vendre pour autant qu'ils se libèrent.</p> <p>Les Territoires préciseront en quelle année sur la durée de la CUS ils estiment pouvoir proposer la mise en vente des biens. (2020/2025).</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>Mise en place CRC Agence de Bayeux</p> <p>P. LOUVET</p>	<p>P. LOUVET fait un point sur le lancement du CRC qui a été mis en place le 15 septembre dernier.</p> <p>Le nombre de GRT saisie en 1 semaine (du 15 au 22/09) est de 135, de plus 15 règlements en ligne ont été réalisés.</p> <p>Les éléments positifs de cette phase test sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le filtrage et/ou l'orientation des appels vers le bon interlocuteur fonctionne correctement - La saisie des GRT est correcte, le détail des demandes d'interventions est très clairement retranscrit, - L'affectation du tiers en charge du suivi de la GRT est correctement réalisée (AGT/CP/CRC/CC ou RRC...) <p>Il a été mis en place un traitement des GRT arrivant dans un « pot commun » des 2 AGT de Bayeux, en fonction du numéro pair ou impair de la GRT (cela permet d'éviter aux 2 AGT de travailler sur la même GRT).</p> <p>Concernant les règlements en ligne, X. VANDEWALLE s'interroge dans le cas de dossier contentieux, est ce que le CRC consulte les comptes locataires pour savoir s'il est possible de prendre le paiement dans le cas exceptionnel ou nous n'aurions pas souhaité le règlement et/ou s'il y a une information de transmise en Agence ou au Pôle Recouvrement ?</p> <p>P LOUVET ne pense pas qu'il y ait une information, à vérifier. Par contre il n'y a pas de saisie au niveau du contentieux par le CRC.</p> <p>P. COLLET VETELE précise qu'il y a bien un témoin Contentieux sur la page que consulte le CRC lors de l'appel du client</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>Mise en place CRC Agence de Bayeux</p> <p>P. LOUVET</p>	<p><u>Problèmes rencontrés :</u></p> <p>Le traitement des sollicitations de niveau 1, normalement réalisé par le CRC, n'est pas possible pour les entreprises suivantes car elles ne sont pas dotées d'une boîte mail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ BAYEUX ENERGIE ✓ DALKIA ✓ FALAISE ENERGIE ✓ IDEX ✓ LISIEUX ENERGIE ✓ OTIS ✓ PROXISERVE ✓ SAUR France ✓ SNEF ✓ SOGIRE <p>Cela a pour conséquence un traitement à faire par les agences, et non par le CRC car ils ne peuvent pas appeler une entreprise en appel sortant.</p> <p>Une différence difficilement explicable, par exemple le prestataire OTIS, la saisie de la GRT par le CRC se faisant sur le ESI groupe, (exemple 0165.01 pour Coubertin, bât 2-4-6), il nous est impossible d'identifier à partir de la GRT quel bâtiment est concerné par la panne d'ascenseur.</p> <p>Ce point selon Paul LOUVET est à corriger dès que possible. Nous aurons la même problématique sur les réclamations de chauffage (DALKIA et IDEX notamment pour le Bessin).</p> <p>X VANDEWALLE souhaite qu'une solution soit envisagée rapidement, et voir qu'une alternative permette de gérer ces cas (sans boîte mail).</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
	<p>Le traitement des sollicitations en dehors des heures d'ouverture de l'agence (8h30/9h00 et 17h/17h30) :</p> <p>L'organisation des agences depuis la reprise post confinement a été modifiée (élargissement de la plage d'accueil au public). De ce fait, il est probable qu'à compter de 17h, plus particulièrement les vendredis, l'effectif des CP soit moindre qu'en journée.</p> <p>Est-il envisageable que ces sollicitations soient directement orientées vers SOFRATEL puisque l'astreinte débute à 17h00 ? Quel est le filtre, en fonction de l'urgence, à mettre en place ?</p> <p>Les Directeurs sont d'accords sur cette proposition de faire un renvoi sur SOFRATEL.</p> <p>X VANDEWALLE n'y voit pas d'objection.</p> <p><u>Les points de vigilance :</u></p> <p>P LOUVET précise aux Directeurs qu'il faut vraiment préparer en amont les dates précises de formations et de cibler quels sont les collaborateurs concernés afin qu'ils soient présents, vérifier auprès de Ch DOUALLA le planning définitif.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'accompagnement des AGT sur le volet technique est plus complexe et plus long. Il est nécessaire lorsque cela est possible de mettre en place une « assistante technique » par les CP de l'agence auprès des AGT. ✓ Veiller dans un 1^{er} temps à bien coordonner les échanges entre les AGT et les CP puis avec les gardiens. L'ensemble des collaborateurs peuvent également être formés par les managers au BI de suivi PLINDI02. Cela leur permet d'avoir une vision rapide et globale sur les sollicitations en cours de traitement. ✓ Prévoir une réunion d'information avec les gardiens pour leurs exposer les impacts de la mise en place du CRC (compréhension du qui fait quoi dans le cadre du traitement, quels sont les attendus en terme de remontées d'infos, à qui ils doivent faire ce retour etc...) ✓ Sensibiliser chaque collaborateur sur la nécessité de venir renseigner la GRT sur les actions effectuées pour que l'information soit tracée et disponible pour tous. ✓ Concernant les délégations, il faudra bien s'assurer qu'il y ait toujours quelqu'un en cas d'absence avec les droits pour gérer les GRT de façon à assurer une continuité des traitements des GRT. <p>X VANDEWALLE souhaite que les Assistantes des Directeurs de Territoire aient la délégation.</p> <p>F BOURGUIGNON intervient sur le fait qu'il n'a qu'une seule AGT sur l'agence et se pose la question sur ces absences qui pourra effectuer son remplacement ? est-ce l'Hôtesse d'Accueil ?</p> <p>X VANDEWALLE ne valide pas cette solution, l'Hôtesse d'Accueil ne peut pas faire le même travail, à voir entre l'unité de gestion et l'assistante de territoire pour assurer la continuité de service, même si l'hôtesse d'accueil pourra assurer un certain nombre de tâches dévolues à l'AGT, cela est impossible sur l'intégralité.</p> <p>Ch LEBESLE rejoint ce point de vue et ne souhaite pas cette solution.</p> <p>X VANDEWALLE précise que lorsque l'Hôtesse d'Accueil est absente, il faudra pourvoir à son remplacement si son absence dépasse 5 jours.</p>	<p>s</p>

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
	<p>✓ Prévoir une ligne téléphonique extérieure pour que le personnel d'accueil puisse être contacté sans avoir à passer par le CRC (notamment pour les gardiens).</p> <p>Cette mise en place a été relativement facile en première vue, mais l'apprentissage et la connaissance du nouveau mode de fonctionnement avec le CRC par l'ensemble des collaborateurs de l'agence va se poursuivre sur les 2 semaines à venir.</p> <p>Le déploiement effectif pour le Bessin va prendre 4 semaines. L'assimilation prendra encore 2 à 3 mois avant de pouvoir maîtriser ce dispositif sans appréhensions.</p> <p>Concernant le démarrage de cette mise en place doit s'effectuer en milieu de mois, et non en début ou fin de mois, où là, nous avons les paiements des loyers, les EDLS, les relances du contentieux etc...donc nous devons être très vigilant sur la date.</p>	
<p>COURRIER REJETS DE PRELEVEMENT</p> <p>X VANDEWALLE</p>	<p>F BOURGUIGNON a souhaité modifier les courriers de refus de prélèvement en ajoutant un encadré en précisant que le client a la possibilité de payer par carte bancaire par téléphone, si tous les Directeurs sont ok nous demanderons la modification.</p> <p>Tous les Directeurs sont favorables.</p> <p>Pour le courrier de rejet P. COLLET VETELE a adressé la demande à la DAP qui doit valider et transmettre à la DSITN.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>INFORMATION CALEOL</p> <p>X VANDEWALLE</p>	<p>X VANDEWALLE demande aux Directeurs de Territoire s'ils souhaitent que les Mairies puissent se déplacer en agence plutôt qu'au Siège Social lors des Commissions d'Attribution, pour cela il faudra voir pour équiper les agences.</p> <p>L DEREN demande sous quelle forme vous voulez équiper vos agences, (pieuvres ou RAINBOW), dans ce cas nous informerions par courriers lors de l'envoi des ordres du jour les Mairies, de la possibilité soit de se connecter via Rainbow soit de venir en agence, il faudra définir un mode de fonctionnement commun à toutes les agences.</p> <p><u>Autre point :</u></p> <p>Examen de l'occupation des logements en CALEOL B, dans un premier temps (Deauville/Trouville).</p> <p>Rappel du dispositif, nous devons étudier les logements en sur occupation, sous occupation et dépassements des plafonds, logement adapté pour un « non handicapé ».</p> <p>La CALEOL émettra un avis qui sera notifié au locataire.</p> <p>Nous transmettrons ensuite aux Territoires la décision prise, et l'agence devra prendre contact avec le locataire pour étudier sa situation, la décision appartient au locataire de dire oui ou non, mais nous devons impérativement lui faire cette proposition.</p> <p><u>Obligation de saisie du NIR (Numéro de Sécurité Social) sur les demandes de logements et sur les demandes de renouvellements et une ressource mensuelle du ménage REPORTÉE:</u></p> <p>La Direction de l'Habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) a annoncé, que compte tenu des difficultés rencontrées avec la maîtrise d'œuvre du SNE, les évolutions programmées (nationalisation NU, module cotation, etc.) ne pourront être réalisées dans le calendrier prévu.</p> <p>De ce fait, l'adoption du formulaire Cerfa v3bis intégrant la saisie obligatoire du NIR et qui devait être mis en production le 15 septembre, ainsi que l'adoption de la v4 initialement annoncée à partir du 1^{er} octobre, sont en suspens. (Et même si les bailleurs normands en fichier partagés avaient anticipé étaient déjà opérationnels)</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>INFORMATION DECLIC</p> <p>S. MARIE</p>	<p>S. MARIE indique que nous allons poursuivre l'action visant à faire réaliser des économies d'énergie à nos locataires DECLIC (ex DFAEP) par une nouvelle saison toujours accompagné par la coopérative les-7 VENTS du Cotentin. Contrairement à l'objectif initial qui visait à un accompagnement de plus en plus léger de la coopérative, nous allons revenir à ce qui a été pratiqué lors de la première saison à savoir une prise en charge importante du dispositif par les 7 Vents afin de ne pas surcharger les équipes.</p> <p>Dans les prochains jours la Coopérative les 7 Vents va prendre contact avec chaque agence afin d'identifier les sites sur lesquels vous souhaitez mettre en place ce dispositif.</p> <p>Ils prendront ensuite en charge le contact client.</p> <p>Une campagne de communication par affichage et boîtage restera à prévoir pour il va falloir penser à informer nos clients concernés par cette démarche afin que la Coopérative les 7 VENTS puisse intervenir sans problème.</p> <p>X VANDEWALLE rappelle qu'INOLYA s'est engagé dans une démarche économie d'énergie et que les collaborateurs doivent aussi être sensibilisés. Pour nos clients, les économies réalisées pourront leur permettre d'avoir un peu plus d'aisance pour le paiement de leur loyer.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>Points Divers</p>	<p>F BOURGUIGNON demande si au niveau de la fiche aide préparation chantier en période COVID doit être toujours remplie ? car cela prend beaucoup de temps et ne concerne que les logements vacants.</p> <p>Les Directeurs précisent que cette fiche est pré remplie et que nous n'ajoutons rien.</p> <p>X VANDEWALLE demande à G. RONDEAU de confirmer à François que rien n'est à remplir, il faut signer et la retourner au prestataire, G RONDEAU va refaire une communication sur ce point. Par contre nous devons toujours produire ce document c'est une obligation réglementaire.</p> <p>F BOURGUIGNON s'interroge concernant les 2 heures forfait nettoyage suite travaux dans logements vacants cela n'est pas toujours justifié lorsque ce sont de petits travaux, et il y a un coût (installation prise électrique, petites réparations...etc).</p> <p>X VANDEWALLE indique que selon les travaux il n'est pas nécessaire de demander 2 heures de nettoyage il faut voir au cas par cas.</p> <p>F BOURGUIGNON a eu un problème lors d'un incendie sur Falaise, il s'interroge sur la mise sous contrat des trappes de désenfumage, sont-elles toutes répertoriées ?</p> <p>Les Directeurs indiquent qu'un inventaire a été réalisé il y a quelques années, une liste de ces équipements existe mais qu'il faudrait peut-être revoir avec la DHRU pour qu'une actualisation de l'inventaire soit faite, afin d'avoir effectivement une liste exhaustive et à jour.</p> <p>P LOUVET revient sur la note de Ch DOUALLA concernant le nombre de personnes présentes simultanément dans les salles de réunions selon le calcul transmis, dans sa salle au Bessin il ne peut mettre que 5 personnes, comment faire si nous avons besoin de réunir plus de 5 personnes ?</p> <p>X VANDEWALLE demande de se rapprocher de Ch DOUALLA et voir comment faire.</p> <p>Les Directeurs demandent où en est-on sur le maillage territorial ?</p> <p>X VANDEWALLE et P LOUVET doivent retravailler sur ce sujet en cours d'élaboration, un retour sera fait et présenté dès que celui-ci sera finalisé.</p> <p>Ch LEBESLE demande si sur les secteurs il y aura des postes d'accueils publics ou pas ?</p> <p>X VANDEWALLE indique que non, nous ne mettrons pas de personnel d'accueil dans chaque point.</p>	

PROCHAINE REUNION LE **22 OCTOBRE 2020** à L'AGENCE DE BAYEUX

(Même configuration qu'à Hérouville uniquement les Directeurs de Territoire)