

Compte rendu

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Du 13 novembre 2019

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CALVADOS

7, place Foch – CS 20176- 14010 CAEN cedex

Participants



C. BUREAU	Directeur Général
X. VANDEWALLE	Directeur Clientèle et Proximité
G. RONDEAU	Responsable Pôle Exploitation
P LOUVET	Directeur Territoire du Bessin
D. RENOUF	Directeur Territoire du Bocage Suisse Nde
J. LEBRUN	Directeur Territoire de Caen La Mer
F. MENAGER	Adjoint Directrice Territoire Pays d'Auge
Ch DOUALLA	Directeur Achats et Performance
Th. RIOULT	Directrice Communication et Marketing
L. ANGER	Responsable Pôle Clients Direction Financière
<u>Etaient excusés:</u>	
L. DEREN	Responsable Pôle Gestion Locative et Sociale
S MARIE	Adjoint du Directeur Clientèle et de Territoires
Ch LEBESLE	Directeur Territoire du Pays d'Auge

Associations Représentants de locataires

M..ALEXANDRE F	Administrateur	C.N.L.
Mme ROUSSEAU F.	Administrateur	C.N.L.
M. JUMEL M.	Membre permanent	C.N.L.
M. SOUBIEN J.	Président CNL-Membre invité	C.N.L
M. LE CROM M.	Administrateur	C.S.F.
Mme LEPRINCE F.	Membre Permanent	C.S.F.
Mme DANLOS J.	Membre invitée	C.S.F.
Mme LEGRAND N.	Membre Permanent	C.S.F.
Mme F. COSTE.	Membre nommée	C.S.F.
M. FERNANDEZ Y.	Membre nommé	INDECOS C.G.T
Mme PETITBOULANGER A.	Membre nommé	C.L.C.V.
M. COLLET P.	Membre permanent	A.F.O.C.
<u>Etaient excusés</u>		
Cl. MEONI J.C	Membre permanent	C.N.L.
M. GAUVIN J.	Membre permanent	A.F.O.C.

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p><u>Grille de vétusté – mise à jour et application</u></p> <p>Mme LEPRINCE revient sur ce point, considérant que nous ne faisons pas forcément les travaux lorsque les locataires en places nous en font la demande, pourquoi, alors que certains équipements sont vétustes ?</p> <p>M. VANDEWALLE rappelle que nous appliquons un barème dit « vétusté » uniquement au départ des locataires et suite à des dégradations.</p> <p>Cela nous permet d'objectiver l'évaluation de ces dégradations et les coûts de remise en état.</p> <p>Les représentants indiquent que certains locataires qui sont en place depuis de nombreuses années, et, qui nous sollicitent pour changer un sol ou autres équipements anciens par exemple, nous leur indiquons que cela n'est pas possible, pourquoi ?</p> <p>M. VANDEWALLE précise que nous étudions au cas par cas les demandes, et la grille de vétusté ne s'applique pas pour ce type de demande, en effet, cela représenterait des coûts supplémentaires et nos budgets ne sont pas illimités.</p> <p>M. BUREAU rappelle que lors de nos Conseils d'Administrations et Bureaux, nos représentants des locataires Administrateurs sont présents, nous définissons des budgets entretiens, nous devons respecter nos prévisions votées.</p> <p>M. VANDEWALLE souhaite que ce point fasse l'objet d'un CCL thématique en 2020, étant donné que nous avons accueillis des nouveaux membres dans notre CCL ce sera l'occasion d'échanger et mettre à jour la grille de vétusté.</p> <p>Les représentants sont d'accords pour revoir ensemble ce sujet.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p><u>Bilan des prestations ménage</u></p> <p>M. RONDEAU présente en séance un graphique sur les retours suite aux contrôles du nettoyage de nos halls et cages escaliers.</p> <p>Le bilan est plutôt en amélioration par rapport aux précédents retours.</p> <p>Mme DANLOS soulève un problème lors d'une visite avec le responsable du secteur de Mondeville, le ménage n'avait pas été fait du tout voir sur certains sites mal fait, il y avait des encombrants et certaines caves étaient squattées.</p> <p>M. VANDEWALLE demande à J LEBRUN de revoir avec la CSF ce point, et faire le nécessaire rapidement sur ce site, et tenir informé les représentants des locataires.</p> <p>Nous avons travaillé sur une nouvelle fiche de contrôle avec certains membres du CCL en place, fiche présentée en séance, avec les modifications qui ont été apportées.</p> <p>Nous avons mis à disposition cette fiche dans nos agences afin d'effectuer un test sur les deux derniers mois de l'année, nous ferons un retour début 2020 aux membres du CCL, et si besoin, faire des modifications.</p> <p><u>Nouveau marché ménage</u></p> <p>Nouveau marché ménage est en cours d'écriture pour une mise en œuvre le 1^{er} avril 2020.</p> <p>Ce marché a été modifié en tenant compte des remarques faites par les représentants des locataires lors de nos séances thématiques, description plus détaillé de l'objectif attendu et intégration des tapis d'entrées ainsi que la gestion des ordures ménagères sur certains secteurs.</p> <p>Nous présenterons le 11 décembre prochain le marché aux représentants locataires lors de notre CCL thématique, ce marché sera ensuite lancé en janvier 2020.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner										
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p><u>Point sur les enquêtes SLS/OPS 2019</u></p> <p>M. VANDEWALLE rappelle que cette année nous avons l'enquête SLS ainsi que l'enquête OPS, ce qui représente 23 167 dossiers a traités. Il faut savoir que 80% des SLS appliqués sont reversés à l'Etat.</p> <p>Nos étapes clés dans ce traitement est défini comme ci-dessous :</p> <div data-bbox="526 359 1601 614" data-label="Diagram"> <table border="1"> <tr> <td>Envoi de l'enquête</td> <td>Démarrage du traitement de l'enquête</td> <td>1^{ère} relance clients SMS</td> <td>Mise en demeure Clients – Courrier</td> <td>Installation du SLS</td> </tr> <tr> <td>1^{er} octobre 2019</td> <td>7 octobre 2019</td> <td>Fin novembre 2019</td> <td>11 décembre 2019</td> <td>13 janvier 2020</td> </tr> </table> </div> <p>L'enquête SLS concerne les locataires ne bénéficiant pas d'une aide au logement (APL/AL).</p> <p><u>Sont exclus du champ de l'enquête :</u></p> <p>les ménages bénéficiaires de l'APL : ils ont par définition des ressources inférieures aux plafonds de ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • les logements situés en Quartier Prioritaire de la Ville (QPV) • les logements situés en Zone de Revitalisation Rurale (ZRR) • Les ménages ayant fait l'objet d'une décision judiciaire d'expulsion: ils sont occupants sans titre • les logements non conventionnés • les logements loués en vue de leur sous-location à des personnes physiques • les logements foyers et les résidences sociales • les logements faisant l'objet de conventions spécifiques hors hébergement ; 	Envoi de l'enquête	Démarrage du traitement de l'enquête	1 ^{ère} relance clients SMS	Mise en demeure Clients – Courrier	Installation du SLS	1 ^{er} octobre 2019	7 octobre 2019	Fin novembre 2019	11 décembre 2019	13 janvier 2020	
Envoi de l'enquête	Démarrage du traitement de l'enquête	1 ^{ère} relance clients SMS	Mise en demeure Clients – Courrier	Installation du SLS								
1 ^{er} octobre 2019	7 octobre 2019	Fin novembre 2019	11 décembre 2019	13 janvier 2020								

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE	<p>L'enquête OPS concerne tous les locataires, bénéficiaires ou non d'une aide au logement, y compris ceux domiciliés en QPV et ZRR, ainsi que les occupants sans titre (OST),</p> <p><u>Sont exclus du champ de l'enquête :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • les logements foyers <p>M VANDEWALLE précise que 5 collaborateurs traitent les retours des dossiers, ce qui fait une moyenne de 500 dossiers par jour par collaborateurs, c'est une charge importante.</p> <p>M. ALEXANDRE demande si les informations transmises sur ces dossiers sont étudiées et vérifiées ?</p> <p>M. VANDEWALLE précise que nous mettons à jour les éléments nécessaires et obligatoires liés au contrat de location en ayant des documents attestant la situation, ajout d'un co-titulaire au bail, séparation, naissance etc...pour les autres informations nous ne pouvons pas faire de vérification.</p> <p>Un tableau des retours SLS OPS est présenté en séance et joint au présent compte rendu.</p>	
1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE	<p><u>Punaises de lit (voir détail sur présentation jointe)</u></p> <p>G RONDEAU informe sur les traitement concernant les punaises de lit, ce qu'il faut savoir :</p> <p>La punaise de lit est un insecte hématophage (qui se nourrit de sang), rampant et visible à l'œil nu, de couleur brune avec un corps ovale et aplati qui adulte peut mesurer de 4 à 5 mm</p> <p>Une punaise de lit à une durée de vie d'environ 24 mois et une femelle adulte peut pondre de 3 à 8 œufs par jour qui éclosent sous 1 à 2 semaines.</p> <p>La présence de punaise n'est pas lié à l'état de propreté du logement ni à un manque d'hygiène, elle est lié à la présence de nourriture, c'est-à-dire « nous ».</p> <p>2 méthodes existent pour éradiquer les punaises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement chimique - Traitement thermique 	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p>G RONDEAU explique comment ces deux méthodes sont utilisées. Nous avons 3 traitements en cours par traitement thermique, nous allons voir comment cela se passe.</p> <p>Sur 2019 environ 20 interventions sur le patrimoine d'INOLYA, pour plus de la moitié sur l'agence d'HEROUVILLE.</p> <p>Le coût d'une intervention Chimique varie de 500 à 2000 € selon l'infestation.</p> <p>Le coût d'une intervention thermique se situe entre 1200 € et 2000 € Suivant la surface à traiter (un seul dérangement pour le locataire).</p> <p>Mme LEPRINCE demande qui doit prendre en charge l'intervention ?</p> <p>M. VANDEWALLE répond que c'est le bailleur qui prend intégralement les interventions.</p> <p>Mme LEPRINCE demande si ces nuisibles peuvent se propager dans d'autres appartements après le traitement d'un appartement voisin ?</p> <p>M. VANDEWALLE précise que non il n'y a pas comme les cafards de propagation</p> <p>A la fin de chaque intervention, un chien spécialisé dans la détection des punaises de lit interviendra dans les jours suivants le traitement pour vérifier que l'ensemble des punaises soient éradiquées.</p> <p>Le sens olfactif des chiens est capable de détecter les punaises, leurs larves ainsi que leurs œufs.</p> <p>La garantie est applicable sous certaines conditions. Le locataire devra respecter des mesures strictes, comme éviter de récupérer de l'ameublement d'occasion ou aux encombrants, d'éviter la source de l'infestation si celle-ci a été identifiée (aller dans un autre logement infesté) ...etc</p> <p>De plus, contrairement au traitement chimique, le traitement thermique est garanti sur une période de 3 mois.</p> <p>Nous vous tiendrons informé du résultat de cet essai.</p>	

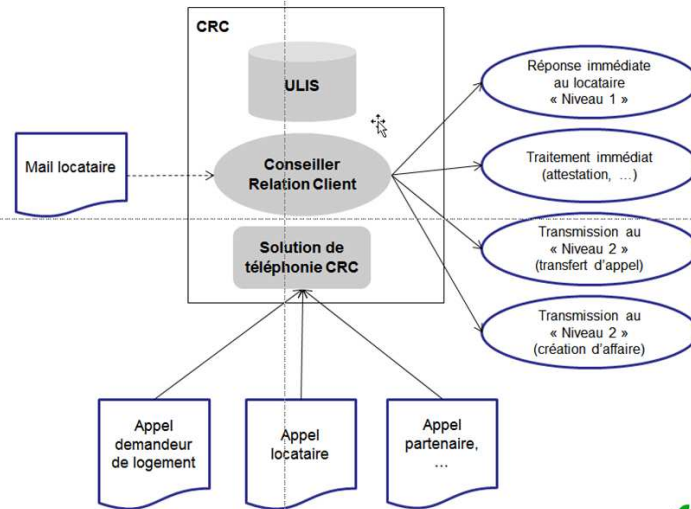
Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p><u>Incivilités projet 2020</u></p> <p>M. VANDEWALLE souhaite avoir un CCL thématique sur le thème des « INCIVILITES », nous devons mettre en place une gestion commune en lien avec les représentants des locataires.</p> <p>Ce travail pourra se mettre en place 1^{er} trimestre 2020, il aura pour objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recueillir l'ensemble des faits d'insécurité constaté sur un patrimoine défini préalablement d'INOLYA ➤ Décrire précisément les évènements, ➤ De mieux cibler les actions à mener par INOLYA ➤ De saisir les autorités compétentes dans la gestion d'incident, ➤ Alimenter l'Observatoire des faits d'insécurité, faisant l'objet d'une enquête annuelle, <p>Mme ROUSSEAU intervient en précisant que les situations de troubles de voisinage ne sont pas faciles à solutionner, les procédures sont complexes et peuvent être longue à mettre en application. Certains locataires préfèrent déménager mais cela ne résoudra pas le problème, bien au contraire si nous proposons à nouveau le logement à d'autres personnes.</p> <p>M. BUREAU souligne que nous rencontrons également des problèmes en laissant un logement vide, ce n'est pas une solution.</p> <p>M. VANDEWALLE nous indique qu'il nous faut des faits précis (dates, plaintes et incidents ...) de façon à ce que nous puissions alerter les forces de police, mais nous savons que certaines situations ne sont pas simples à gérer, et les délais de la justice ne sont pas maîtrisables.</p> <p>Mme DANLOS signale un problème sur Giberville, un locataire violent et dangereux signalé à l'Agence.</p> <p>M. LEBRUN indique que la situation est en cours nous allons prendre les dispositions nécessaires mais la procédure n'est pas simple.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p><u>Présentation CRC (Centre Relations Clients)</u></p> <p>Mme RIOULT, Directrice de la Communication et Marketing présente notre futur projet CRC et les modalités de mises en place.</p> <p>M. BUREAU intervient sur le fait que d'autres bailleurs ont développés ce type d'organisation, et nous avons donc souhaité mettre en place ce dispositif.</p> <p>Les téléconseillers seront présents au Siège Social d'INOLYA, au 4^{ème} étage.</p> <p>Dans un premier temps, le CRC va se concrétiser par la mise en place d'une plateforme d'accueil avec un centre d'appel téléphonique qui <u>prendra en charge à travers un numéro de téléphone unique tous les appels entrants d'Inolya</u></p> <p>Le projet de mise en œuvre du CRC comprend de fait deux grands blocs qui peuvent être traités parallèlement par des équipes dédiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un chantier technique : <ul style="list-style-type: none"> • choisir puis mettre en œuvre la plateforme multicanal, • choisir puis mettre en œuvre les éventuels logiciels complémentaires, • assurer leur raccord au SI, - un chantier fonctionnel : <ul style="list-style-type: none"> • définir les modes opératoires et les acteurs associés, • recruter et former une équipe, • former les personnels des agences et du siège au nouveau mode de fonctionnement. • Le projet est corrélé à d'autres sujets : <ul style="list-style-type: none"> - le projet de téléphonie IP - la réfection du câblage siège et agences <p>M. SOUBIEN, intervient et nous fait part de son inquiétude sur cette mise en place, car il souhaite que le relationnel avec le « locataire » soit conservé, ce qui est important de maintenir le lien.</p> <p>M. BUREAU tient à maintenir le lien avec nos clients, c'est un élément clé dans ce choix de mise en place, c'est pourquoi nous conservons les Accueils Agences, avec des collaborateurs qui seront disponibles physiquement sans être dérangés par le téléphone lorsqu'ils seront avec un client.</p>	

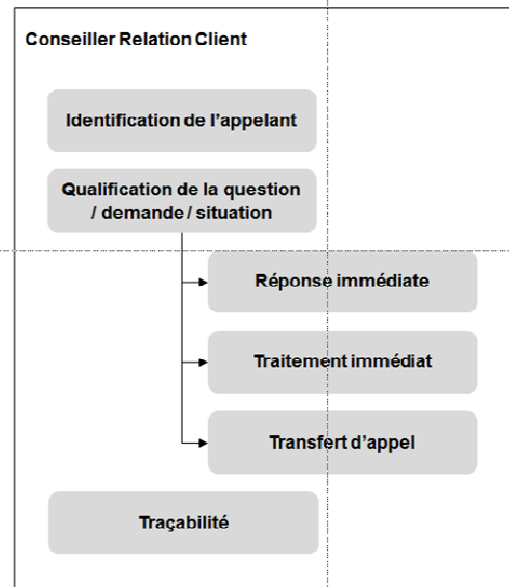
Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p>M. ALEXANDRE demande si nous allons modifier nos plages d'accueil en agence ?</p> <p>M. BUREAU dans un premier temps nous ne faisons pas de changement concernant les horaires d'accueil des agences, par contre nous ne sommes pas opposé d'avoir une réflexion sur le sujet en cas de besoin.</p> <p>M. VANDEWALLE rappelle qu'actuellement les collaborateurs des agences sont disponibles après les heures d'ouvertures si cela est nécessaire lorsqu'un client ne peut se présenter dans les horaires de nos agences.</p> <p>M ALEXANDRE demande quels seront les horaires du centre d'appel ?</p> <p>Mme RIOULT répond 8 H 30 – 17 H 30 sans coupure le midi cela dans un premier temps.</p> <p>M. VANDEWALLE rappelle que ce service d'appel groupé permettra à nos locataires une meilleure prise en charge de leurs réclamations ou demandes de renseignements.</p> <p>M. BUREAU indique que nous avons pris la décision d'un standard avec des collaborateurs qui répondront aux locataires, et non un standard « message vocal », avec sélection selon type d'appel, ce qui n'est pas dans notre pratique relations clients que nous souhaitons maintenir.</p> <p>Mme ROUSSEAU s'interroge sur le numéro d'astreinte, est-il maintenu ?</p> <p>Mme RIOULT : oui nous conservons l'astreinte, et le numéro de notre centre d'appel sera un numéro non surtaxé.</p>	

1- POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE

La mission du CRC : gérer des flux « entrants »



Cela veut dire quoi « gérer un appel entrant » ?



Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>1 - POLITIQUE CLIENTS ET QUALITE DE SERVICE</p>	<p>Mme RIOULT précise que cette mise en place se fera 1^{er} trimestre 2020 (voir planning joint et présenté en séance).</p> <p>Les collaborateurs seront formés durant le début d'année 2020, afin de voir directement dans nos agences les différents postes et pratiques, de façon à bien appréhender les demandes de nos locataires, cette formation est très importante c'est pourquoi elle se déroule sur 3 mois.</p> <p>M. BUREAU insiste sur le fait que la mise en place de ce projet ne sera bien évidemment pas sans quelques ajustements à faire au fur et à mesure de la mise en place.</p> <p>Nous restons attentifs au lien que nous avons avec nos locataires et partenaires, et nous ferons un bilan ensemble pour voir comment se déroule cette nouvelle organisation. Nos locataires pourront toujours venir en agence, un accueil physique reste en place, le fait de ne plus avoir les communications téléphoniques nous permettra d'avoir de meilleures conditions d'accueil physique sans être dérangé par les communications téléphoniques.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
2 – POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE	<p>Projets ANRU</p> <p>M VANDEWALLE rappelle que les différents projets mis en places sont à discuter directement en agence lors des CLC, nous présentons un tableau avec des chiffres estimatifs.</p> <p style="text-align: center;">Projection des démolitions</p> <table border="1" data-bbox="506 300 2002 1110"> <thead> <tr> <th>OBSERVATION</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>total ->26</th> <th>reste à démolir ultérieurement</th> <th>total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Condé Le Mesnil</td><td></td><td>44</td><td></td><td>74</td><td></td><td></td><td></td><td>69</td><td></td><td></td><td></td><td>187</td><td></td><td>187</td></tr> <tr><td>Condé St Jacques</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>48</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>48</td><td></td><td>48</td></tr> <tr><td>Falaise</td><td></td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>20</td><td></td><td></td><td></td><td>50</td><td></td><td>50</td></tr> <tr><td>Vire</td><td></td><td></td><td></td><td>42</td><td>76</td><td></td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>148</td><td></td><td>148</td></tr> <tr><td>Branville</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>Lisieux NPNRU</td><td>reconstitution partielle sur d'autres sites</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>131</td><td>114</td><td></td><td>64</td><td>27</td><td></td><td>336</td><td></td><td>336</td></tr> <tr><td>Honfleur- QPV</td><td>reconstitution sur d'autres sites</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>80</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>80</td><td></td><td>80</td></tr> <tr><td>Barry/Odon</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>Bayeux Delaunay- DPE G</td><td>démol- reconstruction</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>18</td><td></td><td></td><td></td><td>18</td><td></td><td>18</td></tr> <tr><td>Bellengreville- cité jardin</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>18</td><td></td><td></td><td>18</td><td></td><td>18</td></tr> <tr><td>Blainville sur Ome</td><td>60 logements</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>14</td><td></td><td></td><td>23</td><td></td><td>23</td><td>60</td><td></td><td>60</td></tr> <tr><td>Bretteville sur Odon</td><td>61 logements</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6</td><td>6</td><td></td><td>6</td></tr> <tr><td>Rethel (+ Amand Marie)</td><td></td><td></td><td>36</td><td></td><td>58</td><td></td><td>58</td><td></td><td>26</td><td></td><td>34</td><td>214</td><td></td><td>234</td></tr> <tr><td>Résidence St Martin- rue des rosiers</td><td></td><td></td><td>16</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>16</td><td></td><td>16</td></tr> <tr><td>Trébudien</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>48</td><td></td><td></td><td>48</td><td></td><td></td><td></td><td>96</td><td></td><td>96</td></tr> <tr><td>St Jean Eudes</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>39</td><td></td><td></td><td></td><td>30</td><td></td><td>69</td><td>65</td><td>134</td></tr> <tr><td>Bavent</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2</td><td></td><td>2</td></tr> <tr><td>Luc sur Mer- Lemarchand</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6</td><td></td><td>6</td></tr> <tr><td>Luc sur Mer- Bout Varin</td><td></td><td></td><td></td><td>8</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>8</td><td></td><td>8</td></tr> <tr><td>Lion sur mer- rue de la Ferme</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>10</td><td></td><td>10</td><td></td><td>20</td><td></td><td>20</td></tr> <tr><td>Lisieux Camps Francs</td><td>démol: 20- CN ~50 dont 38 reconstitutions ANRU</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>10</td><td></td><td>10</td><td></td><td>20</td><td></td><td>20</td></tr> <tr><td>Lisieux- rue des Loges</td><td>démol: 36- CN : 14 reconstitution ANRU</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>36</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>36</td><td></td><td>36</td></tr> <tr><td>ST Vigor le Grand</td><td>démol- reconstruction</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>25</td><td></td><td>26</td><td></td><td>51</td><td></td><td>51</td></tr> <tr><td>Trouville St Jean</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>36</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>36</td><td></td><td>36</td></tr> <tr><td>projection démolitions (réception besor</td><td></td><td>0</td><td>74</td><td>53</td><td>124</td><td>227</td><td>312</td><td>238</td><td>200</td><td>133</td><td>108</td><td>63</td><td>1527</td><td>85</td><td>1612</td></tr> <tr><td>Mondeville Collège</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>Oustréham REX</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>Caen CIO</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>St Martin de Fontenay- APAJH</td><td>reconstitution d'offre</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>Houlgate</td><td>Batiment Administratif</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td colspan="15" style="text-align: center;">démolitions sans reconstruction</td></tr> </tbody> </table> <p>M VANDEWALLE rappelle que nous solutionnons à l'amiable avec nos locataires si besoin les déménagements.</p>	OBSERVATION	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total ->26	reste à démolir ultérieurement	total	Condé Le Mesnil		44		74				69				187		187	Condé St Jacques						48						48		48	Falaise		30						20				50		50	Vire				42	76		30					148		148	Branville			1									1		1	Lisieux NPNRU	reconstitution partielle sur d'autres sites					131	114		64	27		336		336	Honfleur- QPV	reconstitution sur d'autres sites					80						80		80	Barry/Odon					1							1		1	Bayeux Delaunay- DPE G	démol- reconstruction							18				18		18	Bellengreville- cité jardin									18			18		18	Blainville sur Ome	60 logements					14			23		23	60		60	Bretteville sur Odon	61 logements										6	6		6	Rethel (+ Amand Marie)			36		58		58		26		34	214		234	Résidence St Martin- rue des rosiers			16									16		16	Trébudien					48			48				96		96	St Jean Eudes						39				30		69	65	134	Bavent					2							2		2	Luc sur Mer- Lemarchand					6							6		6	Luc sur Mer- Bout Varin				8								8		8	Lion sur mer- rue de la Ferme								10		10		20		20	Lisieux Camps Francs	démol: 20- CN ~50 dont 38 reconstitutions ANRU							10		10		20		20	Lisieux- rue des Loges	démol: 36- CN : 14 reconstitution ANRU						36					36		36	ST Vigor le Grand	démol- reconstruction							25		26		51		51	Trouville St Jean					36							36		36	projection démolitions (réception besor		0	74	53	124	227	312	238	200	133	108	63	1527	85	1612	Mondeville Collège					1							1		1	Oustréham REX					1							1		1	Caen CIO						1						1		1	St Martin de Fontenay- APAJH	reconstitution d'offre							1				1		1	Houlgate	Batiment Administratif					1						1		1	démolitions sans reconstruction															
OBSERVATION	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total ->26	reste à démolir ultérieurement	total																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Condé Le Mesnil		44		74				69				187		187																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Condé St Jacques						48						48		48																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Falaise		30						20				50		50																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Vire				42	76		30					148		148																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Branville			1									1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Lisieux NPNRU	reconstitution partielle sur d'autres sites					131	114		64	27		336		336																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Honfleur- QPV	reconstitution sur d'autres sites					80						80		80																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Barry/Odon					1							1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Bayeux Delaunay- DPE G	démol- reconstruction							18				18		18																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Bellengreville- cité jardin									18			18		18																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Blainville sur Ome	60 logements					14			23		23	60		60																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Bretteville sur Odon	61 logements										6	6		6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Rethel (+ Amand Marie)			36		58		58		26		34	214		234																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Résidence St Martin- rue des rosiers			16									16		16																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Trébudien					48			48				96		96																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
St Jean Eudes						39				30		69	65	134																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Bavent					2							2		2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Luc sur Mer- Lemarchand					6							6		6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Luc sur Mer- Bout Varin				8								8		8																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Lion sur mer- rue de la Ferme								10		10		20		20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Lisieux Camps Francs	démol: 20- CN ~50 dont 38 reconstitutions ANRU							10		10		20		20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Lisieux- rue des Loges	démol: 36- CN : 14 reconstitution ANRU						36					36		36																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
ST Vigor le Grand	démol- reconstruction							25		26		51		51																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Trouville St Jean					36							36		36																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
projection démolitions (réception besor		0	74	53	124	227	312	238	200	133	108	63	1527	85	1612																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Mondeville Collège					1							1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Oustréham REX					1							1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Caen CIO						1						1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
St Martin de Fontenay- APAJH	reconstitution d'offre							1				1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Houlgate	Batiment Administratif					1						1		1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
démolitions sans reconstruction																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
2 – POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE	<p>Vacances des logements : (voir présentation)</p> <p>M. VANDEWALLE présente le tableau globale de la vacance au 31/10/2019, pour avoir le détail par site, les agences pourront donner les éléments permettant d'expliquer la problématique de la vacance sur certains secteurs.</p>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>2 – POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p><u>Bilan de la régularisation des charges 2018</u> : (voir présentation graphiques présentés en séance)</p> <p>Spécificités de la régularisation des charges 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrimoine CALVADOS HABITAT <p>Nous avons fait une régularisation pour les clients présents au 01/01/2019 + clients partis en 2018.</p> <p>Nous avons traités l'ensemble des rubriques hors eau (pré-régule en 06/2019) traitement via ULIS sur les imprimés CALVADOS HABITAT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrimoine LOGIPAYS <p>Nous avons fait une régularisation pour les clients présents au 01/01/2019 uniquement sur l'ensemble des rubriques</p> <p>Ce traitement a été fait sur leur logiciel CASIOPAE sur les imprimés LOGIPAYS.</p> <p>OD moyenne/client</p> <ul style="list-style-type: none"> • INOLYA : Créditrice -16,64€ (Créditrice : -37,07€ / Débitrice : 30,08€) • CH : Créditrice -15,31€ (Créditrice : -39,19€ / Débitrice : 28,90€) • LP : Créditrice -21,46€ (Créditrice : -31,15€ / Débitrice : 30,59€) <p>Pour mémoire, année 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • CH : Créditrice -110 347,52€ • LP : Créditrice -232 077,69€ 	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p>Nette amélioration du résultat par rapport à l'année passée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par résidence : variation de 16 % <p>Créditeurs : de 57 à 73% Débiteurs : de 43 à 27%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par client : variation de 12 % <p>Créditeurs : de 53 à 65% Débiteurs : de 47 à 35%</p> <p><u>Pour mémoire, en 2017</u></p> <p>Créditeurs : 25% inférieurs à 15€ et 28% supérieurs à 15€</p> <p>Débiteurs : 19% inférieurs à 15€, 19% entre 15 et 50€, 9% sup. à 15€</p> <p>Pour mémoire, étalement mis en place pour les régularisations débitrices supérieures à 15 € :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre 15 et 45€ : 2 mois • Entre 45 et 75€ : 3 mois • Supérieures à 75€ : 4 mois 	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p><u>Eau des parties communes :</u></p> <p>Les compteurs divisionnaires mesurent la consommation d'eau du locataire. Les relevés sont faits deux fois par an au moyen de la télé relève par la société ISTA. Les relevés de fin décembre servent à établir la régularisation d'eau.</p> <p>Le compteur général est la propriété du fournisseur d'eau et mesure la consommation de la totalité du bâtiment.</p> <p>L'eau des parties communes correspond à l'eau consommée pour effectuer l'entretien des lieux communs de la résidence, en particulier les locaux O.M et les conteneurs.</p> <p>Le calcul est simple,</p> <p>On soustrait à la consommation facturée au compteur général par le fournisseur d'eau la somme des consommations des compteurs divisionnaires. Le résultat correspond à la rubrique « eau des parties communes ».</p> <p>M VANDEWALLE précise qu'il peut y avoir une fuite après compteur, dans ce cas la prise en charge est pour INOLYA et déduite des charges générale. Ce qui est le cas pour Honfleur, nous allons rembourser les locataires, soit une moyenne de 250 € qui leur sera rembourser sur la prochaine quittance.</p> <p>Mme LEPRINCE demande qui utilise l'eau des parties communes ?</p> <p>M. VANDEWALLE indique que ce sont les personnes qui font le nettoyage des parties communes et escaliers, ainsi que le nettoyage des containers.</p> <p>M JUMEL demande si les accès aux robinets sont accessibles par tout le monde ?</p> <p>M. VANDEWALLE répond que normalement ce sont dans des locaux fermés, mais si un locataire se servait de l'eau il ne faudrait pas hésiter à nous signaler cela que nous fassions le nécessaire pour que cela ne se reproduise pas.</p> <p>M VANDEWALLE indique que nous allons travailler en lien avec la Direction Financière de façon à obtenir les relevés réels de nos consommations et non des estimations, nous allons prévoir des rencontres avec les Compagnies des eaux concernées.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p><u>Chauffage : (voir graphiques présentés en séance)</u></p> <p>M. RONDEAU présente et commente les tableaux sur le chauffage ainsi que les graphiques.</p> <p>Amélioration du résultat par rapport à l'année passée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par résidence : variation de 3 % Créditeurs : de 66 à 69% Débiteurs : de 34 à 31% • Par client : variation de 8 % Créditeurs : de 62 à 70% Débiteurs : de 38 à 30% (notamment de 12 à 5% pour les supérieurs à 50€) <p>Concernant les graphiques en araignée :</p> <p><u>CHAUFFERIES – Coûts :</u></p> <p>Moyenne coût 2018 : 8.47 €/m2 Moyenne coût 2017 : 8.05 €/m2 Moyenne coût 2016 : 8.36 €/m2 Moyenne nationale : 8.94 €/m2</p> <p>Les coûts comprennent l'énergie, (gaz pour alimenter les chaudières, électricité pour les pompes) et la part récupérable de l'entretien de la chaufferie.</p> <p>A la lecture du graphique, les coûts 2018 sont légèrement au-dessus de 2016.</p> <p>Sur l'année 2018, nous avons subi une hausse du prix de l'énergie de 11% en moyenne.</p> <p>Nous adhérons à un syndicat d'énergie, le SDEC, qui renégocie tous les ans en mettant en concurrence les fournisseurs, pour le compte de client tel qu'INOLYA, des entreprises ou des communes, les coûts d'énergie.</p> <p>L'adhésion au SDEC nous permet d'avoir des prix compétitifs grâce au volume d'affaire mis en concurrence car nous avons toujours un coût moyen en dessous de la moyenne nationale.</p> <p>La pointe sur Bayeux st jean s'explique du fait que ce soit une chaufferie qui alimente peut de logements (6). Le coût de l'entretien de cette représente environ 45% du coût total.</p> <p>Nous nous rapprochons de l'entreprise qui gère la chaufferie en entretien, IDEX, pour renégocier les couts.</p>	<p></p>

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p>CHAUFFERIES - Consommation :</p> <p>Les autres années nous vous présentions seulement le graphique avec les coûts pour les locataires. Cette année nous vous présentons en plus le graphique radar reprenant les consommations de nos sites.</p> <p>Moyenne conso 2018 : 27.60 Wh/m2. DJU Moyenne conso 2017 : 28.95 Wh/m2. DJU Moyenne conso 2016 : 43.89 Wh/m2. DJU</p> <p>DJU / C'est ce qui permet de définir une rigueur Hivernale. C'est la différence entre la T° de référence (18°) et la moyenne de T° minimale et maximales d'une journée. Cela sert de base de comparaison.</p> <p>Présentation du graphique.</p> <p>On constate une très nette diminution des consommations en référence à l'année 2016. Cela est dû à l'ensemble des efforts engagés par INOLYA dans les travaux engagés sur ses résidences, comme l'équilibrage des réseaux de chauffage, le changement de chaudières collectives, le travail sur l'isolation des bâtiments, la renégociation du marché d'entretien en 2017 ...</p> <p>L'ensemble de ces actions nous donne une meilleure maîtrise des consommations et permet d'absorber tout ou en partie la hausse constante de l'énergie.</p> <p>Concernant les sites de Mondeville « Résidence Corday, Blaizot et Langevin », les logements sont équipés de modules de chauffage qui permet aux locataires de se chauffer à plus de 19°.</p> <p>SOUS STATIONS - Coûts :</p> <p>Moyenne coût 2018 : 9.33€/m2 Moyenne coût 2017 : 9.28 €/m2 Moyenne coût 2016 : 10.08 €/m2 Moyenne nationale : 11.23€/m2</p> <p>Bien que la aussi nous avons subi une hausse de l'énergie, La problématique est différentes des chaufferies. En effet ce sont des réseaux alimentés en énergie renouvelable, énergie moins soumise aux pics d'augmentation, (bois et incinération de déchets pour HEROUVILLE). De plus dans le coût pour un réseau, il y a un poste fixe supplémentaire en supplément du P2 (entretien de la sous station), qui est appliqué par le concessionnaire du réseau et qui correspond au remboursement de l'investissement a la construction de ce dernier, le R2.</p> <p>Ce qui fait que l'incidence d'une augmentation de l'énergie est diminuée.</p> <p>Donc, à la lecture du graphique, les coûts entre 2017 et 2018 sont sensiblement les mêmes.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
<p>2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p><u>SOUS STATION - Consommations :</u></p> <p>Idem que pour les chaufferies, il ressort une baisse des consommations. La moyenne 2018 et elle aussi la plus basse.</p> <p>Les points marquants de ce graphique sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mezidon canon. Ancienne sous station alimenté par une chaufferie appartenant à Parthélios. Nous nous sommes désolidarisé et crée notre propre chaufferie, engendrant une baisse des consommations significative. - Concernant les pointes à l'envers Herouville SST n° 27 dans le A3 et Falaise SST n° 23 : Pour HSC cela représente qu'une partie de la saison, cette dernière ayant été mise en service en cour de saison. Et Falaise, sous station alimentant 6 logements et un foyer, en 2016, seul les logements été pris en compte dans l'étude de consommation. - Et enfin, les trois sous station de FALAISE en haut de graphique. Nous nous rapprochons de notre AMO Sage service pour travailler à la réduction de ces consommations. (Auparavant, problème sur la fourniture des 19° réglementaires, problème résolue en 2018 mais avec une augmentation de la consommation.) 	
<p>2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE</p>	<p><u>Question sur la récupération des correspondants de sites :</u></p> <p>Lorsque le correspondant assure, l'entretien des parties communes et les sorties des ordures ménagères, les dépenses correspondant à sa rémunération et aux charges afférentes sont exigibles au titre des charges récupérables à concurrence de 75 % de leur montant (Décret 2008-1411 du 19-12-2008). Ces dépenses sont récupérables à concurrence de 40 % de leur montant lorsque le correspondant n'assure que l'une ou l'autre des deux tâches.</p> <p>M ; VANDEWALLE indique que nous avons fait une répartition au plus juste en fonction de la surface habitable en ce qui concerne l'activité sur les ordures ménagères, ainsi que le temps de présence sur les résidences par nos correspondants.</p> <p>M. JUMEL intervient sur le fait qu'un correspondant qui doit se déplacer à pied d'une résidence à l'autre passe du temps et pourquoi ne pas lui affecter un véhicule.</p> <p>M. MENAGER répond que le site évoqué par M. JUMEL ne nécessite pas un déplacement en voiture, ce trajet ne dépasse pas 15 mn, et que sur ce parcours il doit s'arrêter sur une résidence à mi-chemin.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE	<p><u>Point budgétaire 2019 et prévisionnel 2020 :</u></p> <p>Voir tableau présenté en séance.</p> <p><u>Quelques exemples de travaux effectués sur 2019 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 195 logements concernés par l'adaptation PMR ➤ 400 chaudières de plus de 15 ans changées sur 2019; ➤ Vire – Réfection chaufferie Léonard Gilles pour 61 500 € ➤ Mezidon vallée d'auge – réfection réseau chauffage pour 120 000 € ➤ Hérouville St Clair 1010 Belles portes: 140 000 € de réfection de colonnes des eaux usées. 	
2 - POLITIQUE D'AMELIORATION DU PATRIMOINE	<p><u>Terrasses de la Basilique :</u></p> <p>Monsieur BUREAU indique que nous sommes propriétaire depuis cette année de cette résidence.</p> <p>Le syndic considère que nous sommes propriétaire depuis 2011 et que donc nous sommes redevables à la copropriété des appels de fonds depuis cette date soit, 80 000 euros. Le promoteur devait prendre les dépenses et les frais qui ne nous incombent pas, nous allons donc revoir ce point qui reste en suspens.</p> <p>Nous avons commencés les travaux ceux-ci devraient s'achever début 2020, pour une mise en location des appartements au cours du 1^{er} semestre 2020.</p> <p>Mme ROUSSEAU demande où se situe les parkings ?</p> <p>M. MENAGER répond que ceux-ci sont un peu plus loin à proximité de la résidence, il n'y a donc pas effectivement de stationnement au pied de la résidence.</p>	

Thèmes abordés	Echanges – conclusions – décisions	Suites à donner
POINT DIVERS	<p>M. BUREAU indique au représentants des locataires que nous allons changer notre parc informatique, nous avons plusieurs possibilités qui s'offrent à nous à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Faire un don à des associations ➤ Voir avec une société de recyclage <p>Ou</p> <p>Proposer aux représentants des locataires ce matériel informatique, qui bien entendu sera fournis sans logiciel et nous n'assurerons aucun SAV en cas de problème.</p> <p>M. BUREAU indique que les associations doivent se rapprocher de Nathalie PROFIT, Assistante du Directeur Clientèle et des Territoires, afin d'indiquer le nombre d'ordinateurs qu'ils souhaitent.</p> <p>Les représentants des locataires remercient M. BUREAU pour cette proposition.</p>	
3 – REUNIONS THEMATIQUES	<p><u>REUNIONS THEMATIQUES</u></p> <p>X VANDEWALLE présente les réunions thématiques qui vont être réalisées pour l'année 2020 (selon les projets).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Réécriture fiche contrôle ménage ➤ Marché ménage ➤ CUS et PSP programmation en séance d'une réunion le 11 décembre prochain. 	

PROCHAIN CCL PLENIER LE MERCREDI 1^{er} AVRIL 2020 à 14H00 Au Siège Social INOLYA