

24 Novembre 2020

# Conseil de Concertation Locative

SA d'Hlm du Cotentin

Procès-Verbal

**Le mardi 24 novembre 2020 à 9h30, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni, pour partie en visioconférence et pour partie en présentiel au siège de la Société, 17 rue Guillaume Fouace à CHERBOURG-EN-COTENTIN, sur invitation du Directeur Général de la société en date du 05 novembre 2020.**

**Etaient Présents :**

**Membres du Conseil de Concertation Locative :**

- M. Christian LEMARCHAND (Président du Conseil de Concertation Locative) – *(en visioconférence)*
- Mme Annick GODEFROY – *(en visioconférence)*
- M. Rémy FOUCHER – *(en visioconférence)*
- M André ROUXEL – *(en visioconférence)*
- M. Christian CAILLOT – *(en présentiel)*
- M. Jacques SAMSON – *(en présentiel)*
- Mme Anne-Marie QUELVENNEC – *(en présentiel)*
- M. Christian LECARPENTIER – *(en visioconférence)*
- M. Frédéric DELOEUVRE – *(en présentiel)*
- M. Alain FRANCOISE – *(en présentiel)*
- Mme Catherine BOSVY – *(en présentiel)*
- Mme Nelly MORVAN – *(en présentiel)*

**Collaborateurs de la SA HLM du Cotentin, conviés :**

- M. Thibault DURAND – *(en présentiel)*

## Ordre du jour

**Le Conseil de Concertation Locative prend connaissance des propositions sur les thèmes suivants :**

1. *BUDGET PREVISIONNEL 2021 CONCERNANT LES TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN NON PROGRAMME, D'ENTRETIEN COURANT, SPECIFIQUES, LES HONORAIRES SPECIFIQUES ET LES FOURNITURES ATELIER*
2. *BUDGET PREVISIONNEL 2021 CONCERNANT LES TRAVAUX DE REMPLACEMENT DE COMPOSANTS ET GROS ENTRETIEN DANS LE CADRE DU PLAN DE TRAVAUX PLURIANNUEL*
3. *OPERATIONS D'AMELIORATION ENERGETIQUE DU PATRIMOINE (ACTION 3.4 DU PROGRAMME DE REHABILITATION THERMIQUE DANS LE CADRE DU GRENELLE DE L'ENVIRONNEMENT)*
4. *PRESENTATION DU PLAN D' ACTIONS « QUALITE DE SERVICE »*

# CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

24 novembre 2020

## Table des matières

<b>1- Budget prévisionnel 2021 concernant les travaux de gros entretien non programmé, d'entretien courant, spécifiques, les honoraires spécifiques et les fournitures atelier .....</b>	<b>4</b>
A. Entretien courant – gros entretien non programmé.....	4
B. Travaux spécifiques .....	4
C. Honoraires spécifiques .....	4
D. Fournitures atelier .....	4
<b>2- Budget prévisionnel 2021 concernant les travaux de remplacement de composants et gros entretien dans le cadre du plan de travaux pluriannuel. ....</b>	<b>5</b>
A. Principaux éléments de programmation .....	5
B. Travaux liés au grenelle de l'environnement (138 logements programmés) .....	5
C. Montant prévisionnel (Valeur 2021) .....	6
<b>3- Opérations d'amélioration énergétique du patrimoine (action 3.4 du programme de réhabilitation thermique dans le cadre du grenelle de l'environnement) .....</b>	<b>7</b>
A. Nature des travaux et coût prévisionnel prévus d'être réalisés.....	7
<b>4- PRESENTATION DU PLAN D' ACTIONS « QUALITE DE SERVICE » .....</b>	<b>9</b>
<b>DOCUMENTS REMIS EN SEANCE .....</b>	<b>13</b>

## **1- Budget prévisionnel 2021 concernant les travaux de gros entretien non programmé, d'entretien courant, spécifiques, les honoraires spécifiques et les fournitures atelier**

### ***A. Entretien courant – gros entretien non programmé***

Montant total : 1 800 000 € TTC

→ 803 539 € TTC au titre de l'entretien courant

→ 996 461 € TTC au titre du gros entretien non programmé

(Dont 300 000 € TTC pour des travaux d'aménagement en faveur des personnes à mobilité réduite).

Pour mémoire, montant prévisionnel budget de base 2020 : 1 800 000 € TTC.

### ***B. Travaux spécifiques***

- Montant total : 2 070 624 € TTC

Pour mémoire : Montant budget 2020 : 928 752 € TTC

### ***C. Honoraires spécifiques***

- Montant total 356 808 € TTC

Pour mémoire, montant budget 2020 : 311 029 € TTC

### ***D. Fournitures atelier***

- Montant total : 71 263 € TTC

Pour mémoire, montant budget 2020 : 71 263 € TTC

### **DECISION :**

- Le Conseil de Concertation Locative a émis un avis favorable à l'unanimité sur les propositions de budgets prévisionnels 2021 concernant les travaux de gros entretien non programmé, d'entretien courant, spécifiques, les honoraires spécifiques et les fournitures d'atelier présentés.

## **2- Budget prévisionnel 2021 concernant les travaux de remplacement de composants et gros entretien dans le cadre du plan de travaux pluriannuel.**

### ***A. Principaux éléments de programmation***

- Interventions prévues sur des programmes dans 23 communes du département.
- Principales opérations :
  - Ravalements ou lavages : 164 logements
  - Remplacement des boîtes aux lettres : 97 logements
  - Remplacement des chaudières individuelles gaz : 172 logements
  - Remplacement de l'appareillage électrique des logements : 111 logements
  - Remplacement de l'appareillage électrique des parties communes : 45 logements
  - Remplacement de l'appareillage sanitaire : 72 logements
  - Remplacement de la couverture : 252 logements
  - Remplacement et mise en place de VMC : 202 logements
  - Remplacement des menuiseries extérieures en PVC : 239 logements
  - Remplacement de garde-corps extérieurs : 108 logements
  - Remplacement de l'isolation des combles : 138 logements
  - Réfection des peintures des parties communes : 123 logements

Un même logement peut être pris en compte dans plusieurs opérations et cela concerne aussi bien les logements individuels que les logements collectifs.

### ***B. Travaux liés au Grenelle de l'environnement (138 logements programmés)***

Dans le cadre de « la loi du Grenelle de l'environnement », l'Union Sociale pour l'Habitat s'est engagée à la réhabilitation thermique des logements les plus énergivores classés E (hors élec), F et G constituant le parc des organismes H.L.M., afin d'améliorer leur classement énergétique. Afin de prendre en compte cette exigence, la société a défini des priorités sur le patrimoine à réhabiliter telles que prévues dans le plan d'actions validé par le comité d'engagement et le conseil d'administration.

Au titre de l'action 3.4, sur l'exercice 2021, il est prévu de réhabiliter thermiquement des logements individuels chauffés à l'électricité (138 logements classés F concernés) pour qu'ils obtiennent à minima un classement énergétique C (< 165 KWh /m<sup>2</sup> par an) avec un gain minimum de 80 KWh /m<sup>2</sup> par an.

**Liste des groupes concernés :**

- Groupe 0036 – Rue Saules - Cormorans – St Jean - Tamaris – Tourlaville (43 logements individuels)
- Groupe 0037 – Rue Saules – Cormorans – Tourlaville (38 logements individuels)
- Groupe 0038 – L’Europe & Les Aigrettes – Tourlaville (30 logements individuels)
- Groupe 0072 – Village Des Nations Unies – Tourlaville (27 logements individuels)

**Nature des travaux à réaliser :**

Remplacement de la porte entre le logement et le garage  
Remplacement de la VMC  
Mise en place d’une chaudière gaz  
Mise en place de radiateurs  
Remplacement par du PVC de la porte d’entrée  
Remplacement par du PVC des menuiseries extérieures  
Remplacement de l’isolation des combles

***C. Montant prévisionnel (Valeur 2021)***

Travaux et honoraires :	7 516 482 € TTC
Honoraires : (Diagnostics Amiante et Plomb) Pour les travaux 2022 :	377 774 € TTC
Soit un Montant Total de :	<b>7 894 256 € TTC</b>
Pour mémoire, montant prévisionnel budget 2020 :	8 006 396 € TTC

S’agissant du régime TVA, l’étude a été réalisée sur les bases suivantes:

- Travaux entrant dans le champ du taux de 5.5 % : travaux d’économie d’énergie.

Les autres travaux d’amélioration, de transformation, d’aménagement et d’entretien seraient concernés par un taux de 10%.

**DECISION :**

**Le Conseil de Concertation Locative a émis un avis favorable à l’unanimité sur les propositions de budgets prévisionnels 2021 concernant les travaux de remplacement de composants et gros entretien dans le cadre du plan de travaux pluriannuel ainsi que sur le contenu des programmes de travaux et honoraires présentés.**

### **3- Opérations d'amélioration énergétique du patrimoine (action 3.4 du programme de réhabilitation thermique dans le cadre du grenelle de l'environnement)**

Pour mémoire, l'action 3 correspond à la réhabilitation thermique de 1033 logements individuels chauffés à l'électricité (classés F) programmée sur une période de 9 années (2018-2026).

Le projet de loi « Energie Climat » prévoit de réaliser la rénovation énergétique des logements classés F ou G pour s'affranchir des logements énergivores au 01<sup>er</sup> janvier 2028.

Dans le cadre de la mise en place du plan d'actions de rénovation énergétique, 346 logements classés D, E ou F appartenant aux Actions 1, 2 ou 3 avaient été suspendus ou annulés.

Aussi, afin de pouvoir traiter l'ensemble des logements concernés ainsi que les logements F suspendus ou annulés, dans le cadre du nouveau plan de travaux 2020-2029 présenté et validé au Conseil de Concertation Locative du 14 octobre 2019 et au Conseil d'Administration du 23 octobre 2019, les actions Grenelle ont été prolongées jusqu'en 2029.

De plus, concernant les années 2028-2029, il a été envisagé une continuité des actions de rénovation énergétique dans le cadre du Grenelle de l'environnement à compter de l'année 2028 : 12 logements en 2028 et 33 logements en 2029.

**L'action 3.4 correspond à la réhabilitation thermique de 138 logements répartis sur 4 groupes (ESI) pour un montant estimatif de travaux de 2 715 690 € HT.**

#### ***A. Nature des travaux et coût prévisionnel prévus d'être réalisés***

##### **Nature des travaux :**

Remplacement de la porte entre le logement et le garage

Remplacement de la VMC

Mise en place d'une chaudière gaz

Mise en place de radiateurs

Remplacement par du PVC de la porte d'entrée

Remplacement par du PVC des menuiseries extérieures

Remplacement de l'isolation des combles

- Groupe 0036 – Rue Saules - Cormorans – St Jean - Tamaris – Tourlaville (43 logements individuels)

Montant prévisionnel des travaux : 757 817 € HT (\*)

- Groupe 0037 – Rue Saules – Cormorans – Tourlaville (38 logements individuels)

Montant prévisionnel des travaux : 716 525 € HT (\*)

- Groupe 0038 – L'Europe & Les Aigrettes – Tourlaville (30 logements individuels)

Montant prévisionnel des travaux : 609 268 € HT (\*)

- Groupe 0072 – Village Des Nations Unies – Tourlaville (27 logements individuels)

Montant prévisionnel des travaux : 632 080 € HT (\*)

(\*) La nature et le montant prévisionnel des travaux à réaliser pour l'action 3.4 seront affinés sur la base d'un audit énergétique établi par un bureau d'études thermique.

**DECISION :**

**Les représentants des locataires ont émis un avis favorable à l'unanimité sur les dispositions prévues dans le cadre des travaux d'amélioration énergétique du patrimoine (Action 3.4).**

***La Contribution des locataires au partage des économies de charges issues des travaux d'économie d'énergie sera abordée lors d'un prochain Conseil de Concertation Locative une fois les audits énergétiques réalisés pour les logements susvisés.***

## 4- PRESENTATION DU PLAN D' ACTIONS « QUALITE DE SERVICE »

Conformément aux orientations prises par la SA Hlm du Cotentin et retranscrites dans la note de cadrage “Politique Qualité de Service” approuvée par le Conseil d’Administration du 11 mars 2020, notre Société entend poursuivre sa démarche d’amélioration continue de la qualité de service à l’attention de ses locataires.

Afin de définir les actions à mettre en œuvre pour répondre de manière efficiente aux attentes des locataires, la SA Hlm du Cotentin entend s’appuyer sur différents dispositifs et expertises:

- L’enquête de satisfaction triennale qui interroge l’ensemble des locataires du parc de la Société sur toutes les thématiques qui concernent la vie locative de manière exhaustive.
- L’enquête suite à travaux adressée à chaque locataire concerné par des travaux (en partie privative du logement ou dans les parties communes de l’immeuble) pour mesurer la qualité d’intervention des entreprises
- Le groupe de travail « Qualité de service » qui a pour rôle d’analyser les pratiques de l’organisme et de fournir des informations pertinentes et objectives pour définir (voire redéfinir), conforter et mettre en œuvre la politique de la Société en matière de qualité de service.

Le Plan de Concertation Locative de la Société prévoit que le CCL soit concerté sur les aspects touchant à la qualité de service et notamment que ce dernier soit impliqué lors de l’élaboration de plans d’actions relatifs à cette thématique.

Ainsi, conformément à ces dispositions et afin de poursuivre cette démarche d’amélioration continue et sur la base des constats et préconisations retranscrits par les derniers résultats des différentes enquêtes (enquête de satisfaction triennale 2020 et l’enquête annuelle suite à travaux) et par le groupe de travail « Qualité de service », il est proposé au Conseil de Concertation Locative un nouveau plan d’actions d’amélioration de la qualité de service pour la période 2020 – 2023.

N°	Thèmes	Thématiques	Constat	Action	Mise en œuvre
1	Travaux	<b>Interphonie Digicode</b>	insatisfaction sur l'interphonie, digicode (score 2017 : 58,2 / taux : 69% - score 2020 : 61,5 / taux : 71,4%)	organiser la mise en place / le remplacement des systèmes existants en fonction de la satisfaction par cage d'escalier	réaliser un état des lieux des systèmes existants Etablir un comparatif des scores de satisfaction et des équipements présents par cage d'escalier réviser le plan de travaux en fonction des priorités identifiées
2	Travaux	<b>Porte d'entrée</b>	insatisfaction concernant la porte d'entrée du logement (Q3D5) (score 2017 : 57,1 / taux : 68% - score 2020 : 58,7 / taux : 68,2%) et plus particulièrement pour les logements individuels (score 2017 : 55,8 / taux : 66% - score 2020 : 57,2 / taux : 65,9%)	Constater l'état des équipements ayant le moins bon taux de satisfaction pour organiser et engager la réfection des groupes prioritaires. Renforcer le contrôle des interventions des entreprises sur la réfection des équipements	Procéder à une visite des sites ayant un score inférieur à 30 (prévoir photos + compte rendu)  Procéder à un contrôle par échantillonnage des entreprises dans le cadre des travaux de réfection de la peinture des portes conformément aux disposition prévues dans les CCTP - Dans le cadre du plan de travaux, les portes en acier peintes sont remplacées par des portes en PVC
3	Travaux	<b>Chauffage</b>	insatisfaction sur le fonctionnement du chauffage (score 2017 : 55,4 / score 2020 : 54,8 taux 61,7%) plus particulièrement sur les logements individuels score (2020 : 51,1 taux 56,6%)	S'assurer que les groupes de logements les moins satisfaits sont identifiés dans le plan stratégique de patrimoine (PSP 2020-2029) comme devant faire l'objet d'interventions	réaliser un état des lieux des résidences ayant le moins de satisfaction Etablir un comparatif des scores de satisfaction par rapport au type de chauffage et aux travaux prévus dans le plan de travaux réviser le plan de travaux en fonction des priorités identifiées
4	Travaux	<b>Information travaux</b>	insatisfaction liée à l'information sur les travaux prévus dans le logement score (Q6B4) : 60,8 / taux 74%)  constat partagé avec les résultats de l'enquête suite à travaux : problématique de l'information des locataires par les entreprises des modalités, temps et délais d'intervention	Mise en place de contrôles par échantillonnage sur la réalisation de cette information par les entreprises	Mise en place d'une fiche à faire signer par le locataire attestant que les prises de contact et l'information du locataire ont bien été réalisées,  Mise en place de pénalités spécifiques si non fourniture de ces fiches non renseignées

N°	Thèmes	Thématiques	Constat	Action	Mise en œuvre
5	Réclamation	Dispositifs d'écoute et de mesure	Un suivi de la gestion des courriers locataires à améliorer Absence d'indicateurs dans la procédure « Gestion des courriers » quant à la prise en compte ou à la réponse définitive des courriers locataires ou partenaires. Des modalités de traitement à revoir quant à l'enregistrement et la traçabilité des actions menées.	Identifier l'origine de la réclamation sur ULIS (type de contact) et configurer une réponse (accusé de réception) automatique en définissant des délais de réponse (automatiquement) afin de pouvoir les mesurer (indicateur qualité)  lors d'une réclamation (tel, courrier, accueil) et de l'enregistrement sur ULIS de cette dernière (PL) prévoir une information automatique de prise en compte de la réclamation en y indiquant des délais d'intervention (avant ... de jours) le cas échéant	actuellement un courrier accusant de la prise en charge de la demande est envoyé dans les cas suivants - réclamation par courrier pour une intervention entreprise ou régie - réclamation par téléphone pour une intervention entreprise (pas d'AR quand intervention régie suite à réclamation par téléphone) pas d'accusé de réception de la demande dans le cadre de la réha ou du neuf  <u>Mise en place d'une application informatique par SMS</u> Voir si la solution SMS peut être configurée via ULIS pour adresser au locataire un message instantané de prise en compte de la réclamation, voir à étendre l'accusé de réception SMS à toutes les demandes (réclamations, réha, neuf...) pour permettre au locataire d'avoir une information instantanée. Avec le courrier il se peut que l'intervention ait eu lieu avant même que le locataire réceptionne l'accusé de réception de sa demande.  <u>Mise en place d'une application informatique de gestion du courrier</u>
6	Réclamation	Dispositifs d'écoute et de mesure	Communiquer davantage sur les interlocuteurs à joindre en cas d'urgence, car encore trop peu de locataires déclarent être en mesure de les identifier clairement (enquête de satisfaction 2020)	Mise en place d'une astreinte téléphonique en dehors des horaires d'ouverture au public  Définir une stratégie de communication plus régulière auprès des locataires concernant l'information sur les prestataires en charge des contrats d'entretien	groupement de commande à l'échelle de Territoire et Habitat Normand concernant l'astreinte téléphonique

N°	Thèmes	Thématiques	Constat	Action	Mise en œuvre
7	<b>Entrée dans le logement</b>	<b>Propreté et état du logement à l'entrée dans les lieux</b>	insatisfaction sur la propreté (Q7B) (score 2017 : 56,5 / taux : 63% - score 2020 : : 57,9 / taux : 64,9% ), et l'état général (Q7B2) (score 2017 : 55,5 / taux : 62 %) du logement à l'entrée dans les lieux. Une réflexion est engagée sur cette thématique qui se maintient au fil des enquêtes à un niveau moyen et ce malgré la mise en place de la prestation de nettoyage proposée aux nouveaux arrivants.	<p>Voir s'il est opportun de rendre l'usage de cette prestation automatique</p> <p>Evaluer le niveau d'exigence sur la propreté des logements qui est demandée au moment de l'EDL pour l'uniformiser</p>	<p>Visite par échantillonnage lors d'EDL (entrée / sortie) de personnel de la société extérieur au service EDL afin de confronter les visions sur la notion de propreté et l'état général du logement.</p> <p>Réflexion sur la mise en place d'une enquête de satisfaction suite à l'entrée dans les lieux du locataire sur la propreté et l'état général du logement, afin de connaître plus précisément les points d'insatisfaction</p>
8	<b>Communication</b>	<b>Affichage dans les halls</b>	Politique d'affichage et de dispositif de surveillance des informations intégrées dans les panneaux d'information des entrées d'immeubles à améliorer	Voir à intégrer des supports de communication plus "ludiques" (affiches) plutôt que des notes écrites. Veiller à retirer régulièrement les notes obsolètes et à renouveler les supports de communication	créer des supports de communication sur les thématiques définies définir les modalités de mise à jour des panneaux d'affichage (régie ? contrat de nettoyage ...)
9	<b>Communication</b>	<b>Information entretien PC et espaces extérieurs</b>	Absence d'information concernant les fréquences de nettoyage des parties communes, abords et espaces extérieurs	Communiquer sur les responsabilités en matière de propreté (communes, bailleur, prestataire y compris locataires)	intégrer dans les panneaux d'affichage une note indiquant qui entretient quoi et à quelle fréquence

DECISION :

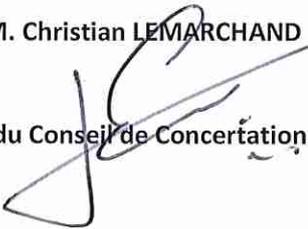
Le Conseil de Concertation Locative a émis un avis favorable à l'unanimité sur le plan d'action « Qualité de Service » et sa mise en œuvre.

**DOCUMENTS REMIS EN SEANCE**

- Budget prévisionnel 2021 : ENTRETIEN COURANT et GROS ENTRETIEN NON PROGRAMME
- Budget prévisionnel 2021 : FOURNITURES ATELIER
- Budget prévisionnel 2021 : TRAVAUX SPECIFIQUES
- Budget prévisionnel 2021 : HONORAIRES SPECIFIQUES
- Programme 2021 de travaux liés au remplacement de composants et au gros entretien programmé.
- Budget prévisionnel 2021 : Travaux liés au remplacement de composants, au gros entretien y compris HONORAIRES y afférents.
- Budget prévisionnel 2021 : TABLEAUX ET GRAPHIQUES SUR L'EVOLUTION DES MONTANTS DE TRAVAUX

M. Christian LEMARCHAND

Président du Conseil de Concertation Locative



M. Jacques SAMSON

Administrateur Représentant des Locataires

