

## Compte Rendu de la Réunion du Conseil Départemental de Concertation Locative de Paris – 22 décembre 2020

WILLENCOURT	Arlette	AFOC	absente
MAVROYANNIS	Georges	AFOC	En présentiel
THOCQUENNE	Barbara	AFOC	Absente excusée
AVELANGE	Igor	CLCV	En teams
CAPEL	Marie-Lorraine	CLCV	En teams
DELMAS	Marcel	CLCV	Absent
DEMARET	Marie-Noëlle	CNL	En teams
PINCHON	Paul	CNL	En présentiel
DELBOS	Nicole	CNL	Absente
BART	Louis	CNL	Absent
OUZAR	Narimane	DAHL HLM	Absente
MALLEM	Fadhila	INDECOSA-CGT	Absente
ROBIN	Christian	INDECOSA-CGT	Absente
BIZEUL	Jean-Luc	INDECOSA-CGT	En teams
PAYET	Nicolas	IMMOBILIERE 3F	En teams
MEGRIER	David	IMMOBILIERE 3F	En présentiel
VOGEL	Dorota	IMMOBILIERE 3F	En présentiel

Le Directeur Départemental présente l'ordre du jour (cf slide n°2).

Il est indiqué que le document de présentation projeté sera joint au compte rendu.

### 1. Actualités Agence

David MEGRIER commente l'organisation de l'Agence à l'appui de l'organigramme et présente les mobilités internes et les nouveaux recrutements du personnel administratif.

Monsieur PINCHON souhaiterait rencontrer le nouveau chef de secteur de sa résidence. Il pose la question suite au courrier des locataires concernant le remplacement du gardien du programme rue de Pixérecourt, mobilisé pour des missions de délégations

David MEGRIER précise que les GP s'occupent de ce programme lors des absences du gardien.

La réponse à la sollicitation des locataires est en cours de rédaction .

Mr MAVROYANNIS évoque la situation des mobilités sur sa résidence. Les difficultés ont été résolues lors des départs et de prises de fonctions des remplaçants (MME ACHOUBA/ Mr PLAGNES) .

David MEGRIER répond que Mr et Mme ACHOUBA ont évolué vers d'autres postes, le 3<sup>ème</sup> poste de GP est créé pour palier à ces périodes de transition, le nouveau CDS est arrivé le 1<sup>er</sup> décembre alors que Mme AYAD est en poste le 23 novembre.

Pendant le recrutement du Poste de RH, une organisation temporaire a été mise en place avec les RH de l'agence (avec 1 secteur rattaché aux 3 RH en poste).

Le nouveau RH en remplacement de Florence METZ arrive le 4 janvier. L'information sera transmise auprès des amicales.

Mme CAPEL précise que de ce fait MME CZAJOR était moins disponible. Elle n'est pas satisfaite de la réactivité de son gardien (exemple de bip parking).

Mme CAPEL précise « le turn over est important et pose des problèmes lorsqu'il y a des travaux. Les locataires souhaitent avoir un interlocuteur disponible".

David MEGRIER rappelle que le gardien et le Service Clientèle sont toujours les points de contact à privilégier, le Responsable Habitat – Mme CZAJOR est également présente.

Mr PINCHON pour Mr BIZEUL (de la part de Mme GAUCHER et Mr DEMARET) évoque la question du retard des versements des indemnités CALEOL (évoquée en CA) .

David MEGRIER précise que le point détaillé a été réalisé avec les personnes concernées et les virements ont été lancés.

2. Régularisations des charges : slides n°7/8 . Le sujet est commenté par le Directeur Départemental :

- 194 programmes régularisés sur 237 au total
- Hors copro 91% programmes régularisés
- En copro 49% → ce chiffre est directement lié au contexte de confinements et les reports des AG
- Notre objectif est de 90% pour fin décembre (tout confondu).

Mme DEMARET trouve regrettable ce retard car nous aurions pu nous baser sur le prévisionnel pour régulariser.

David MEGRIER précise que le prévisionnel se fait plutôt avec N-2.

Les effets COVID ont modifié notre calendrier. Cependant toutes les réguls créditrices ont été traitées en priorité. Normalement, au premier trimestre 2021 tout le reste sera régularisé.

Mr MAVROYANNIS demande si nous avons évalué l'impact de la crise sur les difficultés des familles.

David MEGRIER ne dispose pas des chiffres à ce jour pour y répondre.

Mr PINCHON interroge sur la régularisation compliquée sur 2018 et 2019 – rue des Bois ?

Mr MEGRIER précise que la réponse a été apporté par le RH Mme BURON.

3. Indicateurs qualité T3 sont commenté par David MEGRIER – slides n°9/10/11

- Enquête réalisée auprès des nouveaux entrants
- Traitement de changements de logement est limités par notre possibilité de proposer des nouvelles opportunités aux locataires

Mr MAVROYANNIS estime qu'après un long temps d'occupation le logement devrait être entièrement refait à neuf par le bailleur.

David MEGRIER précise que les embellissements ne sont pas pris en charge d'où le nombre des fiches alertes.

L'amélioration est observée sur la propreté des PC et espaces extérieur et le nombre des pannes d'ascenseurs

Taux de réponse sous 10 jours reste à améliorer par rapport à l'objectif.

100% de taux de réponses à 30 jours. Est à remarquer

Liquidation 60 jours – 95%.

Questions et observations concernant la partie abordée :

Mme DEMARET estime que pendant l'absence du gardien sur sa résidence, le Service Clientèle ne fournissait pas de réponses satisfaisantes. Dorénavant le gardien est présent sur R016L et la situation s'est améliorée.

Mr MARVOYANNIS trouve qu'il est regrettable de ne pas faire bénéficier les futures locataires des aménagements existants posés par les locataires partants.

Mr MEGRIER précise que cela peut se faire à l'issue de la convention tripartite.

Toutefois, la situation est différente si le logement n'est pas encore attribué au moment du départ du locataire pour éviter de se retrouver avec un aménagement qui ne convient pas au locataire suivant alors que nous ne proposons pas ces équipements.

#### 4. Réhabilitations thermiques - les étiquettes F et G -les slides n°12/13 ;

Nicolas PAYET rappelle que l'Agence de Paris compte beaucoup de patrimoine ancien. Les pathologies du patrimoine parisien sont souvent assez délicates à traiter.

Mr MARVOYANNAIS demande quelles parties du bâtiment sont prises en charge lors de la réhabilitation.

Nicolas PAYET précise que les types d'interventions sont définis à l'issue des diagnostics réalisés.

- L'Eradication des étiquettes F et G → fin des travaux prévus en 2023
- En termes de stratégie patrimoniale : les résidences prioritaires sont traitées en premier lieu (la DGRDI remontera par la suite pour continuer les interventions).

David MEGRIER souligne que nous montons les opérations dans les délais records malgré le contexte actuel.

Nicolas PAYET attire l'attention que sur les patrimoines en copro où nous ne sommes pas le Maitre d'Ouvrage les délais sont plus longs.

Nicolas PAYET précise que la subvention de la VILLE n'est pas attribuée de manière systématique. Elle s'opère surtout sur les programmes conventionnés et peut dépendre également du contingent de réservation. La subvention peut atteindre jusqu'à 15% du montant des travaux.

Mr MARVOYANNIS demande si les petits programmes sont plus coûteux que les grandes résidences ?

Mr PAYET : Les frais fixes qui sont incontournables et font que les petites résidences coûtent plus chères.

L'intervention moyenne peut atteindre 55K€ au logement. C'est la raison pour laquelle la DGRDI regroupe les opérations à traiter pour maîtriser les coûts.

Mr BIZEUL demande si quand on change de chauffage on élimine toujours le chauffage individuel ?

Nicols PAYET et David MEGRIER répondent que tout dépend du contexte , les études sont toujours réalisées au préalable pour le définir.

#### 5.Travaux GE IMMO – les slides sont commentés par David MEGRIER :

- Réorganisation en 2017 et 2018 ; en 2019 et 2020 on lance toutes nos opérations → Le service technique de l'agence s'étoffe → la Direction Générale nous confirme la confiance en nous octroyant les budgets → Enveloppe globale GE et IMMO : 7248 K€
  - 75% du budget est consacré au : Ravalement, Etanchéité, Menuiserie
- La sécurité concerne une part considérable du budget

Mr PINCHON demande si les deux grilles sur 3705L seront-elles posées en 2021 ?

David MEGRIER répond que la question de sécurité est vraiment pris en charge mais les deux grilles ne sont pas la seule solution, en plus c'est une question de résidentialisation qui est prévu dans le cadre de NPNRU.

Mme DEMARET demande le vandalisme rentre dans le budget sécurité ?

David MEGRIER répond que cela relève du budget d'entretien courant.

Mr AVELANGE suggère que la sécurité privée pourrait améliorer les choses, quitte à payer plus des charges. David MEGRIER informe que cela coûterait très cher au niveau des charges, et surtout la question est de nature plus globale. La collaboration avec la Police est indispensable pour remédier de façon durable. Dans le cadre des troubles importants la Police doit être toujours au courant pour engager une action.

Dans le contexte actuel les troubles de voisinage ont augmenté, c'est une réalité.

Mr CAPEL fait une remarque relative à la sécurité des parkings de sa résidence.

Il est précisé que maintenir la sécurité lorsqu'il y a des regroupements n'est pas dans les attributions du gardien, contrôler le bon entretien du parking l'est.

David MEGRIER rappelle et invite à contacter la Police chaque fois quand les parkings sont occupés.

#### 5. La Charte d'accompagnement – slides n° 17/18/19/20

Les actions entreprises par l'agence de Paris illustrées à travers les indicateurs sociaux sont présentés et analysés par David MEGRIER.

Mr PINCHON exprime son mécontentement sur la question d'affichage, trop d'informations sont affichées partout même parfois sur les murs.

Mr MARVOYANNIS demande si les aides de l'Action Logement durant la crise existent ?

David MEGRIER répond qu'elle peuvent être mobilisées via l'employeur. Le bailleur s'appuie davantage sur le FSL et les plans d'apurement.

MR PINCHON soulève la question des difficultés rencontrées durant la crise sur les commerces ?

David MEGRIER informe qu'une remise de loyer a été octroyée en mars et novembre ; on interrogera le DCLP pour plus de détails.

#### 6. Nouveau protocole PMR suite au contexte actuel est expliqué par David MEGRIER : slides n°24/25/27

- ✓ Nous travaillons aussi avec les ergothérapeutes pour certaines situations
- ✓ La synthèse des dossiers parisiens par Pôle est présentée par le nombre et l'ancienneté des demandes
- ✓ Dorénavant, les Chefs de secteur suivront ces travaux

Mr AVELANGE demande si 3F prend en charge le déménagement pour une personne âgée dans le cadre du changement de logement afin de bénéficier d'un logement adapté.

David MEGRIER précise qu'en règle générale I3F ne participe pas au déménagement. Cependant nous apportons un accompagnement spécifique à certaines situations , pouvons aider ou aiguiller les personnes et à mobiliser des structures de la Ville appropriées.

Mr PINCHON : quid de la situation sur le programme S019L – le travaux sont inachevés ...

David MEGRIER précise que ce dossier a été traité par Mme BURON.

#### 7. Installations 5G et 4G Cf - slide n°30 – sont commentées par David MEGRIER

#### 8. Gestion des sous locations – dispositif en lien avec la DLH est présenté par Mr MEGRIER – slide n°31

- 33 dossiers sur le patrimoine parisien sont en cours d'instruction

Mr PINCHON - quid des locataires qui partent en laissant des occupants dans les lieux ?

David MEGRIER informe que nos gardiens sont tenus de le remonter dès qu'ils ont connaissance de la situation.

#### 9. Punaises de lit – slide n°32

- ✓ la présence des punaises est cartographiée
- ✓ En 2020 nous avons maîtrisé la situation

- ✓ Plus de 500 interventions en 2019 ont été enregistrées.
  - ✓ Dorénavant SAPIAN s'occupe de toutes les interventions .
  - ✓ Agence participe à un protocole avec le CSTB . Le test est réalisé sur 2 résidences parisiennes avec les biologistes.
- Notre vraie difficulté actuelle c'est identifier la source/ le foyer primaire.

Mr MARVOYANNIS évoque sa résidence et les difficultés VMC ; les techniciens ne sont jamais montés sur la terrasse. Les délais d'intervention sur les systèmes VMC sont très importants et la qualité d'intervention n'est pas du tout satisfaisante.

Mr MEGRIER précise que ce type d'interventions rentre dans le cadre du contrat des prestataires chauffage. Les problématiques VMC sur les résidences sont bien identifiées. →confirmer par l'équipe en place. La VMC fonctionne.

10. Information du point de vue juridique sur le logement « décent » est donnée par David MEGRIER – slide n°34

- ✓ La problématique de la résidence Portes Blanches sera traitée dans le cadre d'une réhabilitation globale ; en attendant les interventions ponctuelles sont réalisées. Le logement décent est une priorité pour nous.

11. Opérations des levés des réserves : s'effectue après le PV de réception établi par le MOE

Pour la réception des travaux : le MOE pour Duchefdelaville a terminé l'ensemble y compris a fait reprendre les reprises de peintures.

Mr AVELANGE évoque la question du déploiement Lynky sur la résidence Javel ?

David MEGRIER répond que 3F n'est pas opposé, c'est le locataire qui est titulaire du contrat auprès du fournisseur .

Mr AVELANGE demande quand le remplaçant de Mme METZ arrivera sur le poste.

David MEGRIER précise que le nouveau RH prendra ses fonctions le 4 janvier

Mr AVELANGE interroge sur la possibilité de contrôle des charges 2019 ?

David MEGRIER invite à prendre le contact avec le nouveau RH et informe que le dossier est consultable à l'agence .

David MEGRIER remercie les participants pour les échanges et clôture la séance à 19H40.