



CDCL

6 avril 2021

Direction Départementale de Paris



Ordre du jour

1. Actualités de l'Agence de Paris
 - mobilités professionnelles et nouveaux recrutements
2. Point sur la régularisation des charges
 - point avancement régul 2019
 - point avancement régul 2020
 - disposition pour éviter les délais trop longs, la dématérialisation.
3. Un point sur l'avancée des budgets de gros travaux et d'entretien
4. Charte d'engagement pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique liée à la période COVID-19 ▶ actions mises en place à la DGP 75
5. Sujets et réponses aux questions des associations



Ordre du jour

❖ Sujets proposés par la CNL:

- Contrats de chauffage et les dysfonctionnements
- Manque de communication et de circulation d'informations internes / externes
- Lenteur dans l'exécution de menus travaux quotidiens

❖ Sujets proposés par l'AFOC:

- Communication Immobilière 3F
- Respect des règles applicables à la relocation
- Remise du DPE

❖ Sujets proposés par la CLCV:

- Désaccord sur les salaires de gardien et employé d'immeuble et sur leurs absences
- Surveillance des prestations des employés du prestataire de ménage
- La mise en place de caméras dissuasives (sans enregistrement)



Actualités de l'Agence :

mobilités internes et recrutements – personnel administratif

❖ Nouveaux collaborateurs :

- ✓ Ilija MOULAHCENE – Responsable Habitat Pôle 4 depuis le 15 mars
- ✓ Marine VERNHET – Cheffe de secteur Pôle 2
- ✓ Garance COLONA – Cheffe de secteur Pôle 3 à partir du 6 avril
- ✓ Chef(fe) de secteur Pôle 4 – recrutement finalisé
- ✓ Jérôme ROBINO – Comptable à partir du 12 avril 2021
- ✓ Amélie BOITEL – Assistante commerciale depuis le 22 mars (CDD 1 ans)
- ✓ Souad TELDJA – Gestionnaire de proximité depuis le 15 mars

❖ Mobilités internes:

- ✓ Magali REKIS – titularisée sur le poste de Chargée de gestion locative
- ✓ Amehdi AOUISSI – remplace Elodie NONOTTE (en congé maternité) sur le poste de Chargé de gestion de pôles

❑ Nouveaux patrimoines:

- livraison de 15 logements 52 boulevard Picpus, Paris 12^{ème}
- livraison AA de 12 logements 6 Place Armand Carrel Paris 19^{ème}



La régularisation des charges

- **Point avancement régul 2019 :**

Au 31/03/2021, 99% des dossiers ont été régularisés sur les programmes hors copropriétés et 92% en copropriétés.

Il reste 6 dossiers : 4 en copropriétés (4749L, 4930L, S001L, S014L) et 2 hors Copropriétés (2337L, 2763L).

	NBRE	REGULARISES	A REGULARISER	%
Programmes hors copropriétés	184	182	2	99%
Programmes en copropriétés	51	47	4	92%
TOTAL	235	229	6	96%



La régularisation des charges

- Point avancement régul 2020 :

Au 31/03/2021, 59 dossiers, hors copropriétés, ont été régularisés soit 32% avec un potentiel de 42 dossiers sur avril 2021. Aucun Dossier n'a été régularisé sur nos programmes en copropriété. Les campagnes d'assemblées générales ont débuté mi-mars 2021.

	NBRE	Régularisé	A régulariser	En cours	Avancement
Programmes hors copropriétés	184	59	83	42	32%
Programmes en copropriétés	51	0	0	0	0%
TOTAL	235	59	83	42	16%



La régularisation des charges

Pour rappel, l'objectif DGP de l'agence Paris est de 100% des programmes hors copropriétés pour le 31/10/2021 et 100% des programmes en copropriétés pour le 31/12/2021.

- Point dématérialisation :

L'expérimentation réalisée en 2020 sur l'agence du 93 a été présentée à l'ensemble des agences. Les agences peuvent, néanmoins, dès aujourd'hui, envoyer les dossiers dématérialisés aux associations qui en feront la demande dans l'attente d'un développement informatique généralisé.

Ce processus a déjà été étendu sur le 78.

En séance il est précisé que les amicales qui voudraient poursuivre la consultation « papier » sur site le pourraient dans le respect des règles sanitaires et surtout des délais de prise de RDV. A l'issue de la demande, le RDV doit être pris dans les 11 jours pour permettre un traitement dans le mois des éventuelles remarques et les intégrer sur la régularisation de l'année. Sans ce respect des délais, le traitement se fera sur l'année suivante. IL est rappelé que ce sont des éléments qui avaient été présentés en CDCL en avril 2019.



Budgets IMMO et GE

	BUDGET 2020	Consommation à fin Mars 2020	BUDGET 2021	Consommation à fin mars 2021
IMMO	3 610K€	308K€ soit 9%	4 041K€	611K€ soit 15%
GE	3 001K€	478K€ soit 16%	3 207K€	538K€ soit 18%

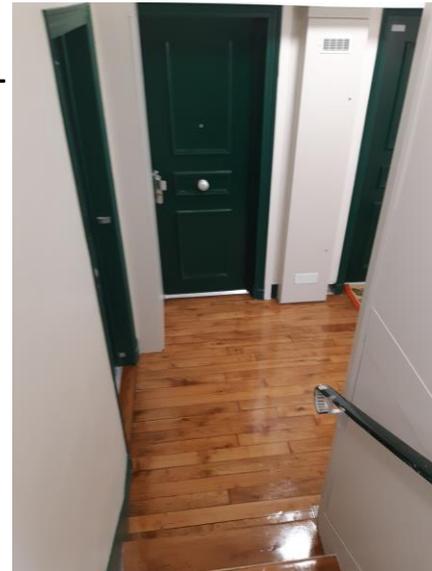
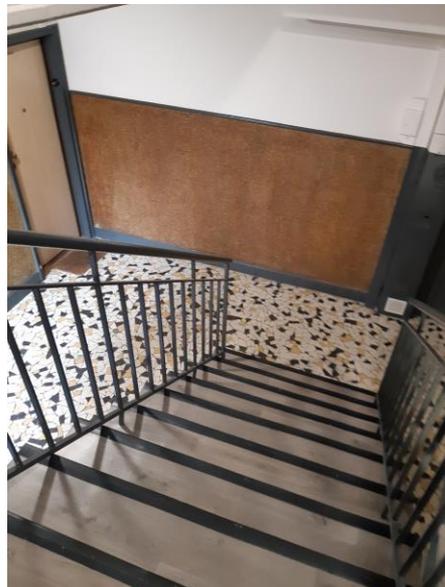
Budget GE 2021 : 3 207K€ correspondant à 36 opérations travaux (de type ravalement simple et rénovation des parties communes principalement) et 11 contrats Multi (étanchéité, sécurité incendie, ligne de vie, élagage, parking, PMR,) :

- 25 opérations en étude (faisabilité, ou DCE ou analyse),
- 9 opérations en chantier,
- 2 opérations réceptionnées à fin Mars 2021,
- 11 Contrats Multi : gestion au fil de l'année

Budgets IMMO et GE

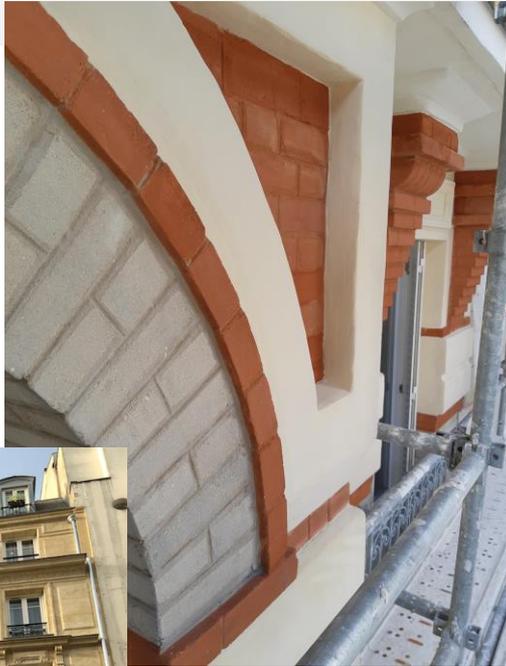
Budget IMMO 2021 : 4 041K€ correspondant à 70 opérations travaux (de type menuiseries, VMC, Espace d'accueil, toiture, ravalement ITE, ...):

- 44 opérations en étude (faisabilité ou DCE ou analyse),
- 17 opérations en chantier,
- 9 opérations réceptionnées à fin mars 2021





Budgets IMMO et GE



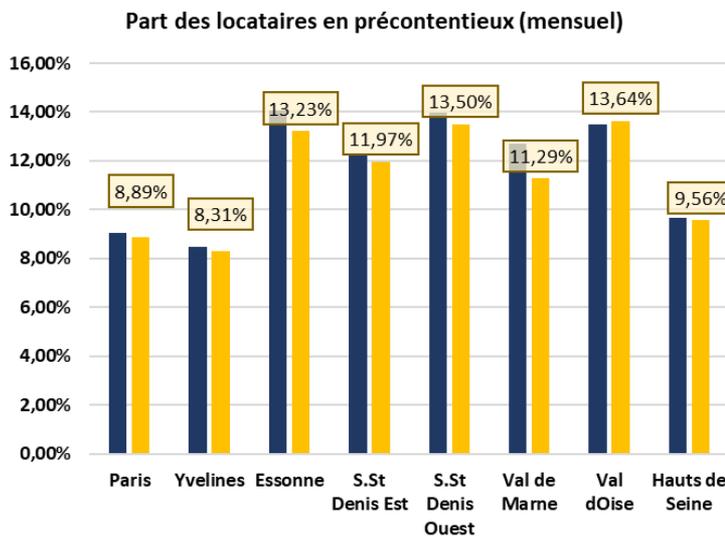
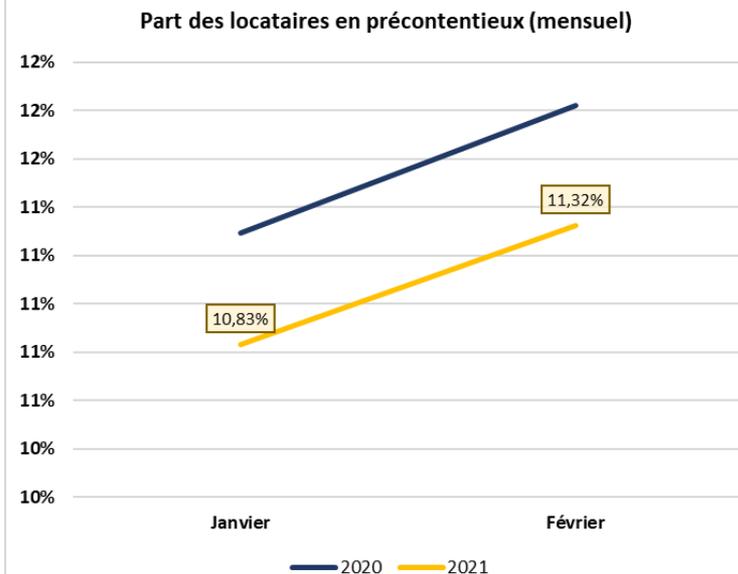
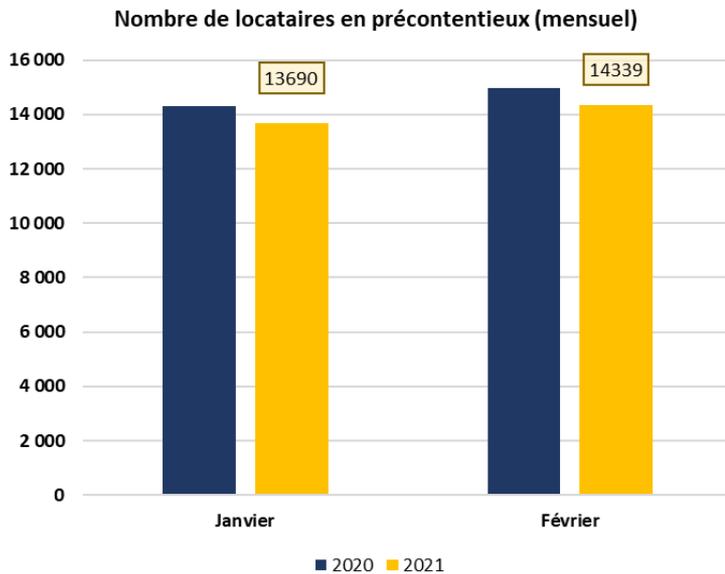


Charte d'engagement pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique liée à la période COVID-19

- Suivi charte et actions (indicateurs sociaux janvier et février DGP)
- Suivi charte et actions (indicateurs sociaux janvier et février DGP 75)
- Actions mises en place et réalisées à la DGP 75

Indicateurs DGP

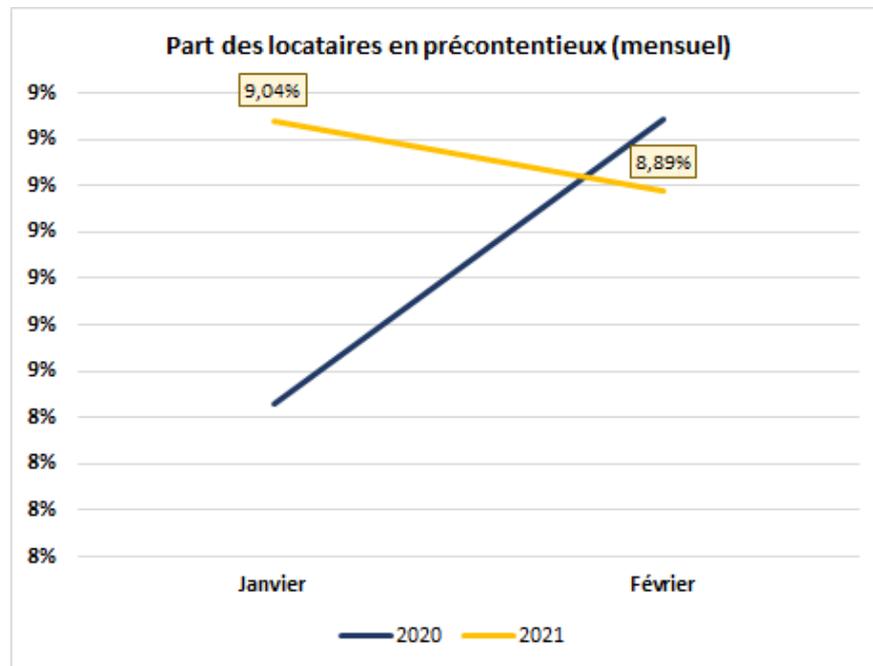
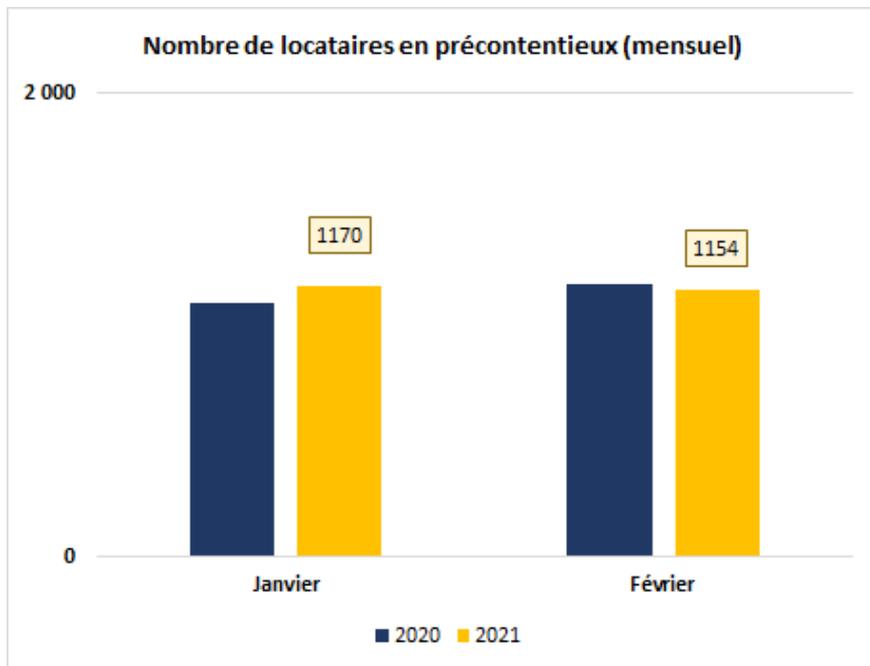
Précontentieux



Nombre et part de locataires en précontentieux similaires au début d'année dernière.

Indicateurs DGP 75

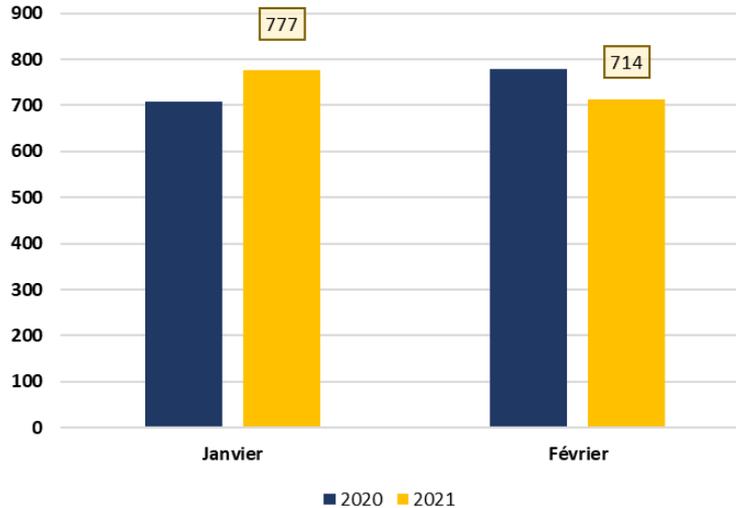
Précontentieux



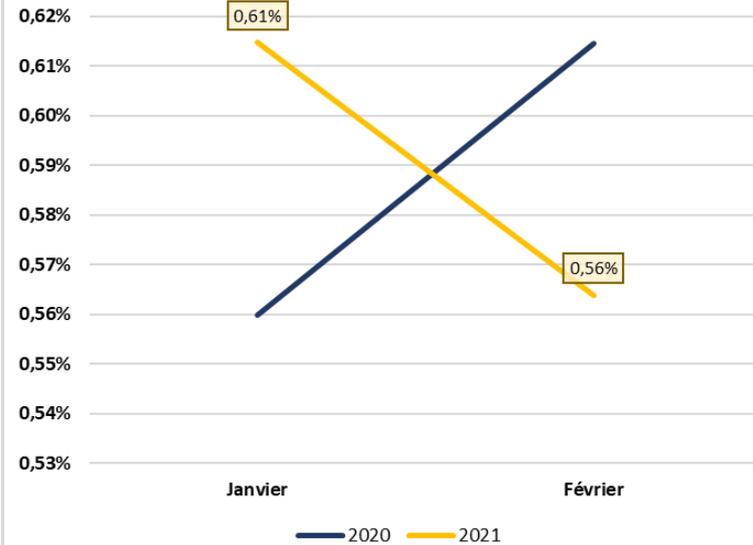
Indicateurs DGP

Primo-débiteurs

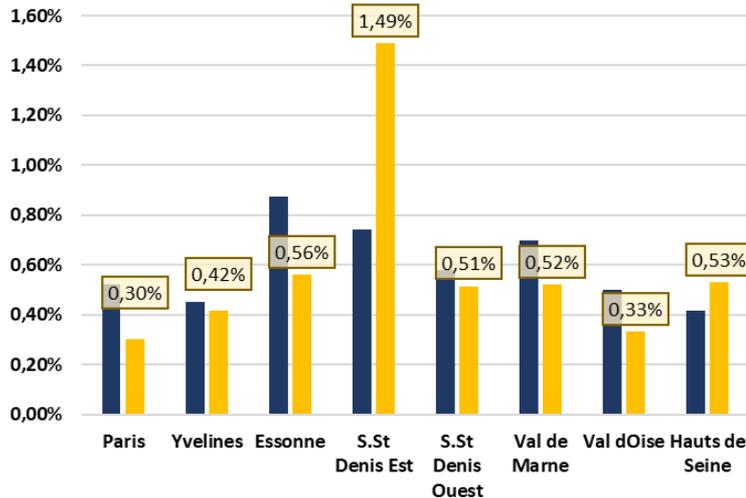
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



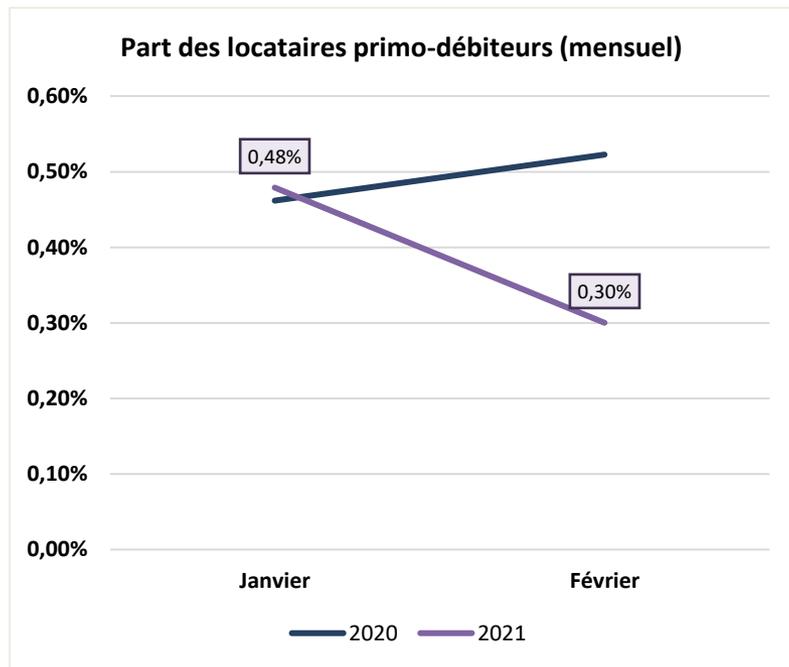
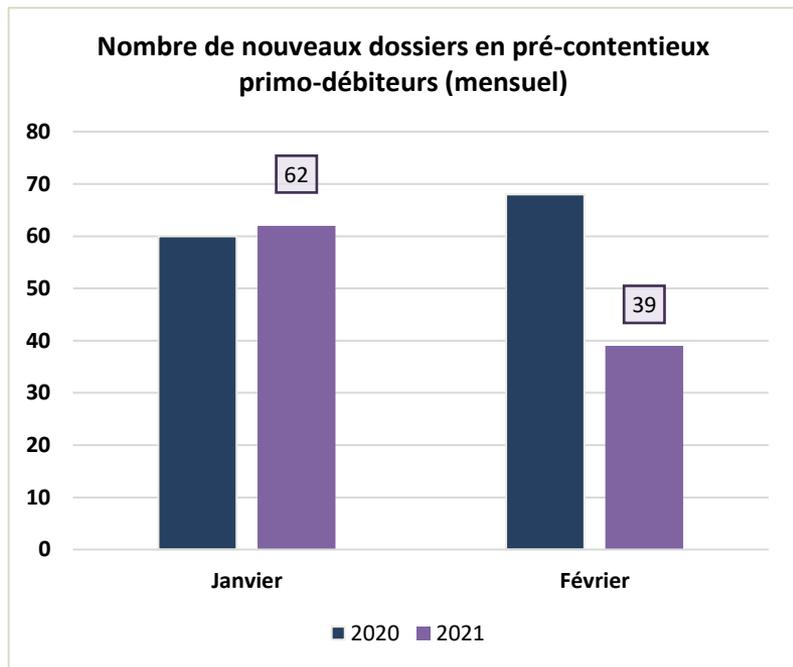
Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



Hausse du nombre de primo-débiteurs en janvier 2021 mais non reproduite en février.
Singularité notable sur l'agence Est Seine Saint Denis.

Indicateurs DGP 75

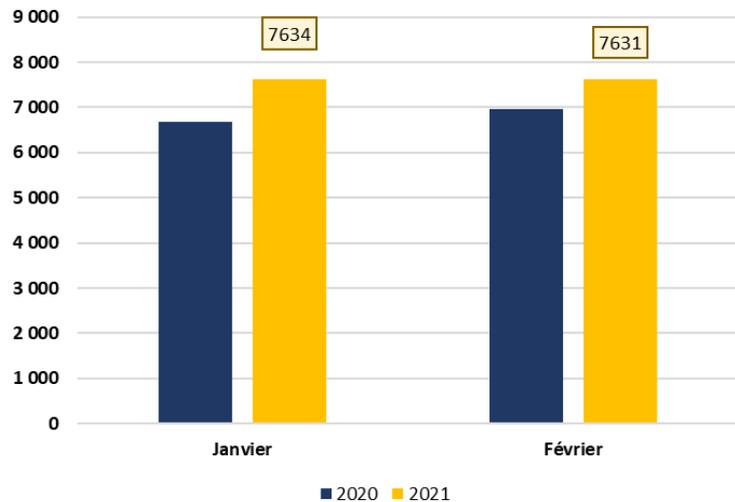
Primo-débiteurs



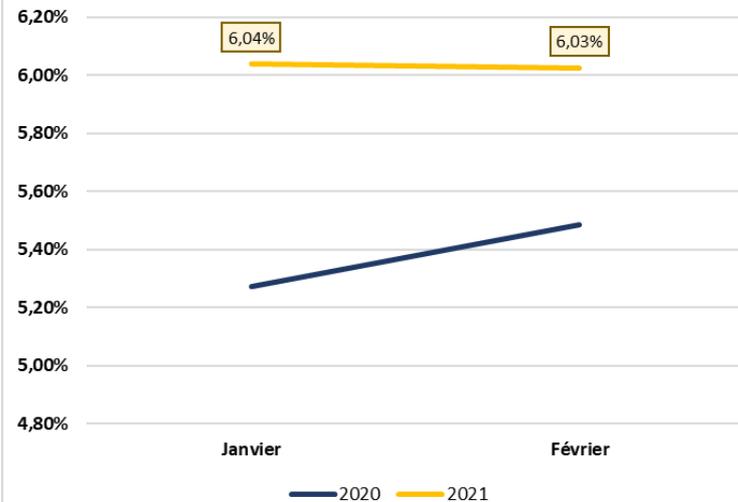
Indicateurs DGP

Plans d'apurement

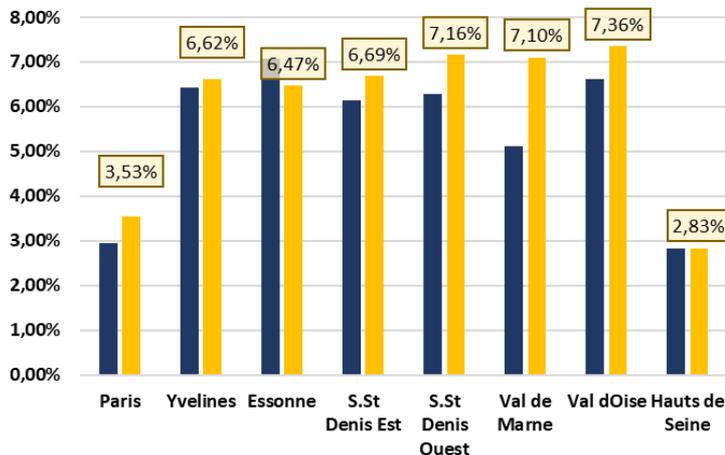
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)

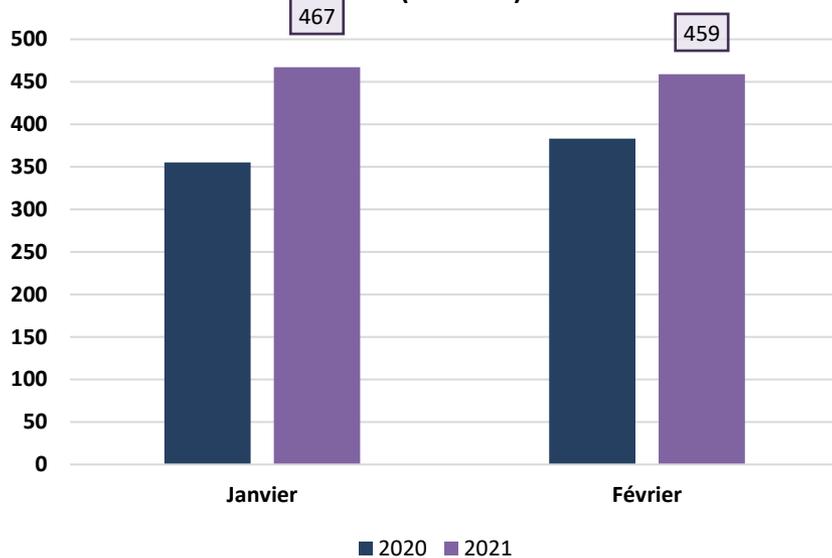


L'augmentation du nombre de plan d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, niveau supérieur à l'année passée même période.

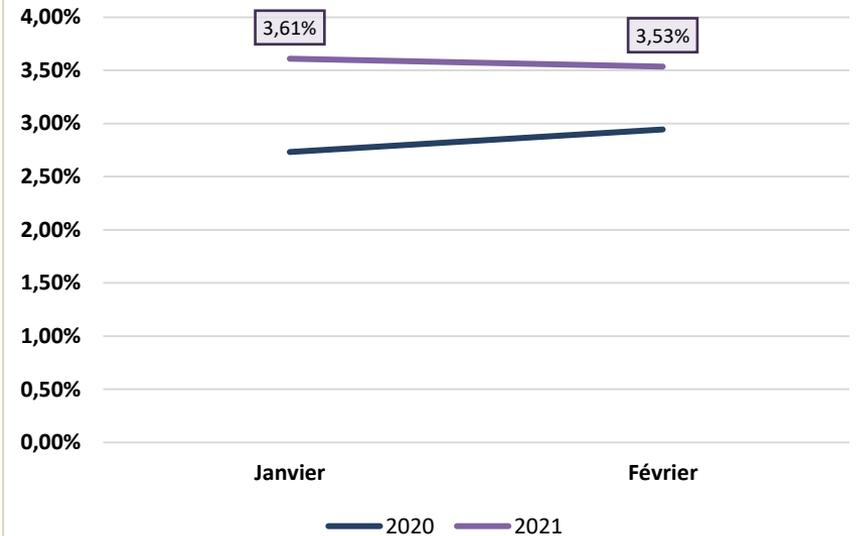
Indicateurs DGP 75

Plans d'apurement

Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



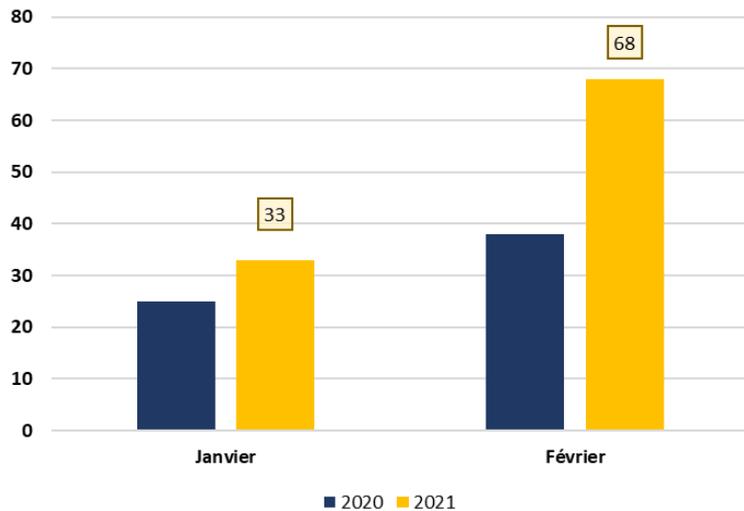
Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



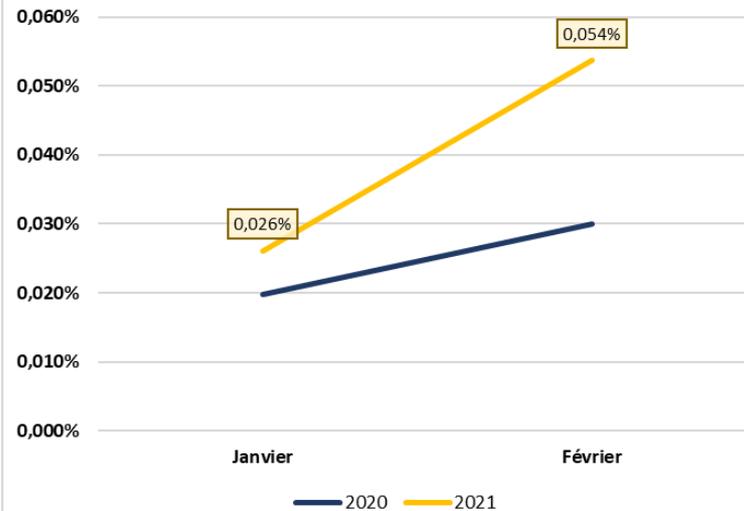
Indicateurs DGP

Perception d'une aide FSL Maintien

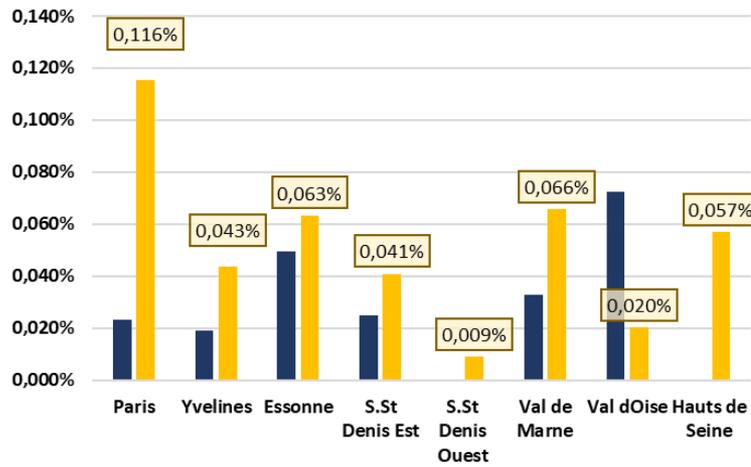
Nombre de locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Part des locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Part des locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)

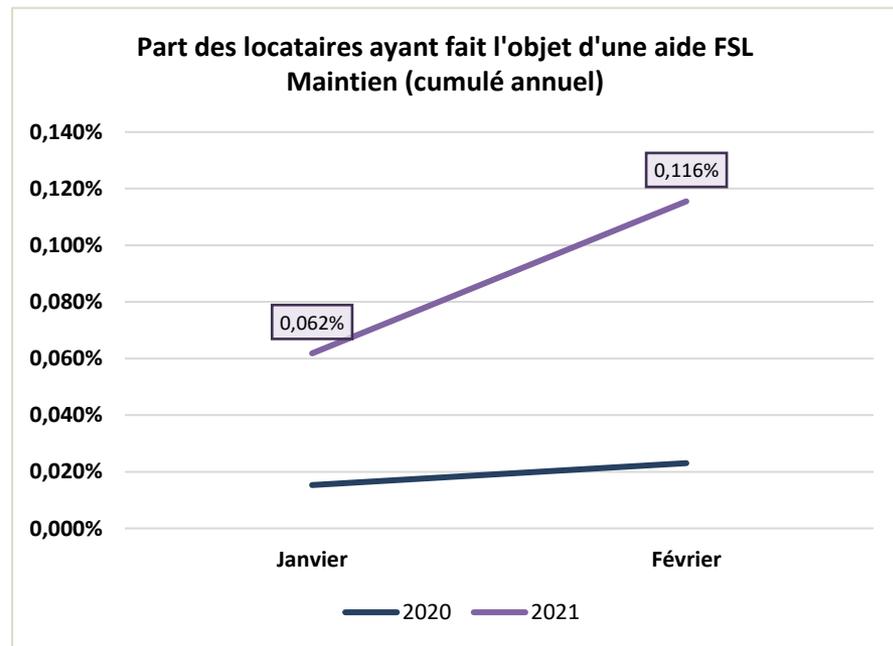
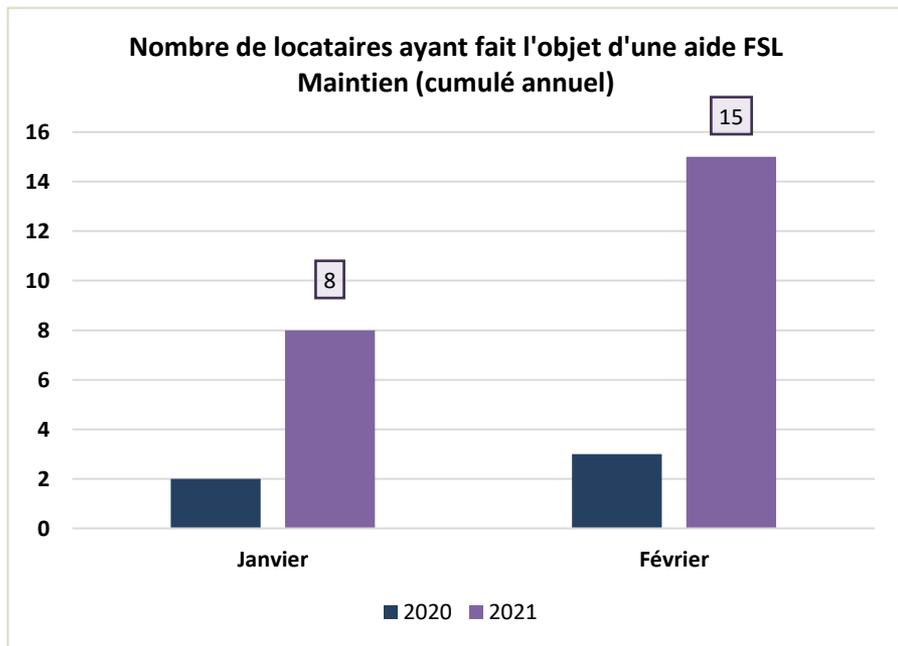


Reprise significative du nombre d'aides FSL après une baisse en 2020 comparée à 2019.



Indicateurs DGP 75

Perception d'une aide FSL Maintien





Accompagnement des locataires âgé·es isolé·es **DGP**

Contacts sur les mois de janvier et février 2021 :

(Appels téléphoniques + contacts gardien·nes) réalisés par les agences auprès des **locataires isolé.es âgé.es de 70 ans et plus** (9293 locataires*) :

- **1 653** prises de contacts réalisées
- **675** contacts établis, dont 146 contactés plusieurs fois
- **43** accompagnements mis en place :
 - Nature des accompagnements par les CAS mis en place :
 - 22 pour accompagnement social
 - 14 pour problème de santé
 - 7 pour aide au quotidien.



Accompagnement des locataires âgé·es isolé·es **DGP 75**

Contacts sur les mois de janvier et février 2021 :

- 172 appels réalisés par les CAS pour la période janvier et février 2021
- 167 locataires contactés 1 seule fois
- 5 locataires contactés plusieurs fois

- ❖ 8 locataires accompagnés par 1 CAS suite à une prise de contacts par CAS
- ❖ 5 locataires accompagnés pour problème de santé
- ❖ 1 locataire accompagné pour une aide au quotidien

Autres cas isolés :

- 2 locataires identifiés comme étant isolés par l'équipe de proximité
- 1 Locataire identifié comme étant isolé par la CAS

- 3 contactés plusieurs fois
- 1 accompagné par 1 CAS suite à la prise de contact



la CNL - sujets proposés et réponses

1. Contrats de chauffage et dysfonctionnements:

*Précisé en séance que **10 programmes sur 236** font l'objet de problématiques établies et suivi de chauffage ce qui représente **4.2% du patrimoine**.*

Pôle 1:

4210L-165 rue Pelleport 75020 Paris: Colonnes défaillantes dans les cuisines malgré une température globale de plus de 20 degrés dans les logements. Nous avons fait intervenir SERMET notre AMO .L'entreprise MISSENARD doit vérifier les colonnes qui alimentent les cuisines. Par ailleurs dans certains logements , des radiateurs sont manquants dans les salles de bain. (vu par l'AMO).Le chauffagiste a été saisi.

Pole 2 :

- **3053L** Riquet Lamaze-Archereau : colonnes défaillantes 38 Riquet séjour et chambre (embouage important), prévision de travaux par DT en période hors chauffe 2021 (désembouage du réseau, et purges dans les logements étages supérieurs), et vérification et éventuelles réparations sur vanne et colonne passant chez EMMAUS à voir à l'issue de la période de chauffe.
- **2053L** LEPIC : coupures intempestives chauffage : travaux faits sur raccordement électriques chaufferie, + vanne gaz changée en février 2021, et réglage des remplissages automatique et suppression. Reste à faire purge colonne et radiateur notamment étage sup en période hors chauffe →OD sur charge à revoir 2020/2021



la CNL - sujets proposés et réponses

1. Contrats de chauffage et dysfonctionnements:

Pôle 3 :

- 2019L (rue des Bois) : remplacement des chaudières après la période de chauffe et travaux dans le cadre de la réhabilitation (désembouage/ têtes thermostatiques/ té de réglage)
- S019L (136/140 Flandre) : audit AMO le 17/02/2021 - Actions auprès de la DT IDF
- 4188L (178 Crimée) : Audit AMO le 22/02/2021 - actions auprès DT IDF/ Engie
- 4769L (Quai de Metz) : séparation production ECS logements/ foyer Emmaüs - terminé
- 4921L (Pré St Gervais) : légionnelle - actions correctives prévues dans le cadre de la réhabilitation - en cours

Pôle 4:

- Résidence 1197L Eure-Didot : difficultés sur le chauffage et l'eau chaude - panne générale fréquente problème sur vanne; Travaux effectués été 2020.
- 1355L : La résidence est chauffée par un chauffage au sol et nous avons des disparités de température au sein d'un même logement. Les logements vont être étudiés à l'aide d'une caméra thermique.



la CNL - sujets proposés et réponses

2. Manque de communication et de circulation d'informations internes / externes

→ Lors de la séance David MEGRIER demande à ce que la question soit précisée. Les représentants des locataires insistent sur la nécessité de mieux communiquer et de davantage concerter lors de la préparation des réhabilitations (Ex donnés La Chapelle, Quai de Metz).

Réponse: I3F Agence de Paris a pris en compte depuis plusieurs CDCL cette volonté de mieux informer. Il est reconnu que l'information pour travaux est claire lorsqu'elle est présente et renseigne le locataire. IL est néanmoins nécessaire de se pencher sur les plannings et d'être attentifs aux informations données.

Nous avons connu des départs de chef de projets sur certaines opérations qui ont diminué la qualité de l'information sur les travaux (ex La Chapelle). Le Responsable Habitat est en train de remettre cela à plat avec le nouveau Chef de Projet.



la CNL - sujets proposés et réponses

3. Lenteur dans l'exécution de menus travaux quotidiens

Réponse I3F: nous avons des contrats avec nos fournisseurs qui sont pour certains construits sur des délais d'intervention et/ou de prise en charge de la demande. Ces délais sont contractuels et sont suivis lors des comités mensuels et trimestriels mis en place avec les fournisseurs.

Les interventions récurrentes comme la robinetterie fonctionne de manière hebdomadaire.



L'AFOC - sujets proposés et réponses

1. COMMUNICATION IMMOBILIERE 3 F

Les locataires ont tous droit à la même information donnée par le bailleur, notamment à disposer de la chemise « mon dossier logement » et de ses différents fascicules, concernant les droits et devoirs de chacune des parties.

L'AFOC demande donc que cette plaquette soit remise systématiquement à chaque nouveau locataire d'Immobilier 3 F, **avant** son entrée dans les lieux.

Réponse 3F:

En période de crise, il faut voir que nous dématérialisons au maximum d'où le manque de transmission de documents « papier ». Pour autant, le locataire, nouvel entrant dispose de la possibilité de récupérer toutes ces informations via son portail extranet ou directement en loge auprès du gardien. Par ailleurs, une refonte des supports de communication est e cours.



L'AFOC - sujets proposés et réponses

2. RESPECT DES REGLES APPLICABLES A LA RELOCATION

L'AFOC réclame que soit respectée scrupuleusement la procédure d'état des lieux, qui veut que la visite soit faite sur place et contradictoirement par le locataire et le représentant du bailleur.

Or, il n'est pas admissible, d'occulter la visite obligatoire et faire néanmoins signer un état des lieux en bas de l'escalier, indiquant que tout est en bon état, surtout quand ce n'est pas le cas.

Réponse I3F:

La Covid 19 nous a obligé à éviter au maximum les contacts entre notre personnel et nos locataires et nous avons déterminé une procédure dans laquelle le gardien prépare son état des lieux. Il aère le logement et permet au locataire de faire un état des lieux et de faire part de ses commentaires avant la signature.

Cet état des lieux est réputé contradictoire car chacun a fait au même moment un point sur le même objet.



L'AFOC - sujets proposés et réponses

2) RESPECT DES REGLES APPLICABLES A LA RELOCATION -

Réponse I3F suite :

Par ailleurs, à partir du 1er juin 2016, les états des lieux doivent être **conformes à la loi Alur**. Pour cela, ils doivent comporter les mentions suivantes :

- Le type d'état des lieux : d'entrée ou de sortie ;
- Sa date d'établissement ;
- La localisation du logement ;
- Le nom ou la dénomination des parties et le domicile ou le siège social du bailleur ;
- Le cas échéant, le nom ou la dénomination et le domicile ou le siège social des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux ;
- Le cas échéant, les relevés des compteurs individuels de consommation d'eau ou d'énergie ;
- Le détail et la destination des clés ou de tout autre moyen d'accès aux locaux à usage privatif ou commun ;
- Pour chaque pièce et partie du logement, la description précise de l'état des revêtements des sols, murs et plafonds, des équipements et des éléments du logement. Il peut être complété d'observations ou de réserves et illustré d'images ;
- La signature des parties ou des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux.



L'AFOC - sujets proposés et réponses

2) RESPECT DES REGLES APPLICABLES A LA RELOCATION - suite

Réponse I3F suite :

En cas de contestation comme prévu par la loi, le locataire dispose de 10 jours pour faire état des dysfonctionnements par lettre recommandée.

♦ Suite Q2 remarque de la part de L'AFOC:

Outre, cet épisode déplorable, Immobilière 3 F ne remet pas aux locataires un logement digne, conforme à ses standards de qualité, obligeant le nouveau locataire à faire d'importants travaux pour entrer dans les lieux. Nous demandons dans ce cas d'espèce, une participation financière d'Immobilière 3 F pour les parties normalement à la charge du bailleur.

David MEGRIER demande des précisions car il semblerait que ce soit un cas d'espèce.

Immobilière 3F garantie par l'ensemble des diagnostics obligatoires et de mutation le bon fonctionnement de tous les équipements du logement.

Certains travaux d'embellissement tels que la peinture des plafonds détériorés, les sols lorsqu'ils sont abimés ou encore la reprise des peintures en pièces humides sont entrepris s'ils s'avèrent nécessaires pour la bonne habitabilité du logement. Ces mesures ne sont pas systématiques et il n'y a pas dans nos procédures de remise à neuf des logements.

A l'issue de chaque remise en état, une norme de propreté est assurée par une entreprise de nettoyage.



L'AFOC - sujets proposés et réponses

3) REMISE DU DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ENERGETIQUE (DPE).

Le bailleur a l'obligation (article L134-3-1 du Code la Construction) de remettre à chaque nouveau locataire, le diagnostic de performance énergétique (DPE) de son logement.

Pourquoi, cela n'est il pas fait encore actuellement?

L'AFOC, demande à ce que soit remis (comme il se doit) à la signature du bail de tout nouvel occupant, l'intégralité du document DPE.

En outre, nous demandons que chaque locataire soit informé de l'indice DPE de son logement.

Réponse 3F:

Les DPE sont actuellement consultables à la demande du locataire lorsqu'il est établi et que l'âge du bâtiment permet de le faire. Un travail est en cours pour automatiser l'envoi de ce document avec le contrat de location dès la signature. Actuellement tous les DPE sont disponibles et consultables pour ceux qui sont établis.



La CLCV sujets proposés et réponses

1. En cas de désaccord sur les salaires de gardien ou d'employé d'immeuble et sur leurs absences,

à qui doit-on demander la communication des fiches de paie comme prévu dans l'avis de la CADA N°20080972 du 6/03/2008 confirmé à trois reprises par la jurisprudence : l'arrêt de la cour d'appel de Bourges du 3 juin 2010, l'arrêt de la 6ème chambre de la cour d'appel de Paris du 7 mars 2006 et par le tribunal d'instance de Toulouse le 24 novembre 2006 ? En outre, les fiches de paie doivent indiquer précisément les jours de congé , est-ce le cas chez 3F ?

En cas de démission, peut-on avoir accès au solde de tout compte afin de savoir ce que les locataires paient ?



La CLCV sujets proposés et réponses

1. En cas de désaccord sur les salaires de gardien ou d'employé d'immeuble et sur leurs absences,

Réponse I3F:

La règle applicable à ce jour

- **Jusqu'à ce jour**, la consigne -fondée sur la doctrine de l' USH et une réponse de la CADA -avis de 1991 (*1)- **était de ne pas transmettre les Bulletins de salaires** parce que comportant des informations confidentielles.
- **Dans le même sens**, postérieurement à la mise à jour de l'USH d'aout 2019, le juge de cassation dans l'arrêt rendu le 29/11/2019 (*2) , pour confirmer le caractère communicable du contrat de travail (document ne comportant pas d'informations confidentielles) **opposait encore celui-ci** aux « fiches de paie » (qui, elles, en contiennent) et cela sans aucunement se référer à une jurisprudence antérieure plus libérale qui en permettrait la communication moyennant l'occultation des informations confidentielles.



La CLCV sujets proposés et réponses

1. En cas de désaccord sur les salaires de gardien ou d'employé d'immeuble et sur leurs absences

Réponse I3F suite :

L'arrêt du 12 juillet 2018 inédit

- Apparemment l'arrêt inédit (*3) présentement transmis [Chambre civile 3, du 12 juillet 2018, 17-22.005] non connu de nous, ne l'était pas non plus de cette instance.
Au demeurant, au vu de la transcription dans le cas d'espèce, il était impossible aux juges de se prononcer puisque ne disposant ni du contrat de travail ni des bulletins de salaires. Dans ces conditions, il est difficile d'accorder à cet arrêt une quelconque position de principe.
- Or, si 3F ne transmet pas les BS, elle le fait du tableau 12 colonnes : celui-ci récapitule tout ce qui compose les salaires des gardiens et éventuellement des employés de la résidence (salaire, primes, etc.) mois par mois. Ce tableau répond au même besoin de justification de la dépense.



La CLCV sujets proposés et réponses

2. Surveillance des prestations des employés du prestataire de ménage : Qui doit constater le service fait?

Lorsque qu'il entre dans les attributions du gardien ou du prestataire de vérifier la propreté du parking et que ce n'est pas fait , à qui les locataires peuvent-il s'adresser ?

Réponse I3F: la hiérarchie, Chef de secteur ou responsable Habitat. Faire une réclamation auprès du service clientèle qui sera tracée.

3. La mise en place de caméras dissuasives (sans enregistrement) limiterait les incursions et les dégradations dans les sous-sols des résidences. Est-il possible d'envisager ce dispositif?

Réponse en séance: pour savoir si la pose de caméra est nécessaire:

- avoir le relevé de l'intensité des dégradations sur le site
- avoir un diagnostic de sécurité établi pour adapter la gradation de la réponse technique.



Merci de votre attention