

Comité Départemental de Concertation Locative

Mardi 6 avril 2021

Ordre du jour

Amicales et invité-es présents

CLCV :

- Pascal Amirault
- Gilbert Ferrer
- Joëlle Grille
- Sandra Fakih
- Monique Luttringer

CGL :

- Josette Magnet

INDECOSA-CGT :

- Jean-Luc Bizeul

Collaborateurs I3F présents

Safia ATMANI
Marc d'AGNOLO
Estelle CARRIER
Caroline FELDMAN
Florence FRANCOIS
Cristiano GOMES DA SILVA
Fouad KAROUACH
Christophe LEROUX
Laurence LORVELLEC
Cyrille MARZET
Farid OUAYAD
Olivier PERRET
Sandrine TEXEREAU

Amicales excusées et/ou absentes

CNL :

- André Bouarah
- Annie Duverger
- Paul Pinchon
- Amar Si Bachir

CLCV :

- Nicole Grandval

AFOC :

- Georges Mavroyannis

CGL :

- Christian Recurt

Olivier Perret salue les amicales et les remercie pour leur participation à ce conseil départemental de concertation locative se déroulant en visioconférence.

Tour de table

- Présentation de Christophe Leroux - Directeur Départemental Adjoint arrivé au sein de l'agence le 8 février 2021 en remplacement de Lotfi Zouaoui
- Présentation des amicales présentes

L'ordre du jour est présenté aux participants.

1 -Agence départementale : sujets mis à l'ordre du jour

MESURES SANITAIRES EN VIGUEUR

Olivier Perret présente aux amicales la dernière version des mesures applicables chez Immobilière 3F face à la situation sanitaire.

Maintien de nos activités et de la qualité de service due à nos locataires
Appréciation bienveillante des situations au cas par cas

Remarque de Mme Fakih : la gardienne est difficile à joindre, les locataires doivent contacter le service clientèle et se sentent donc lésés.

Mme Grille signale que les gardiens du Val de marne n'ont pas tous basculé les lignes fixes sur les mobiles. La désinfection des points de contact est faite régulièrement.

DEPLOIEMENT DU MARCHÉ MULTI TECHNIQUE

Mise en place du nouveau marché multi technique depuis le 1^{er} janvier 2021 avec au préalable une phase de déploiement qui s'est déroulée sur novembre et décembre.

Ce marché comporte 4 lots, avec pour chaque lot deux attributaires :

- Courant fort et relamping
- Courant faible et interphonie
- Plomberie et réseau de distribution
- Menuiserie et serrurerie

Toutes les entreprises ont été rencontrées au cours de 15 derniers jours dans le cadre des réunions trimestrielles mises en œuvre pour le suivi du marché.

Afin de mesurer le niveau de performance des entreprises, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de l'ensemble des équipes de terrain permettant le cas échéant de mettre en place des axes d'améliorations.

Globalement, nous sommes satisfaits du déploiement du marché sur ce 1^{er} trimestre :

- Les phases préparatoires ont été correctement réalisées ;
- Les visites préventives annuelles sont planifiées voire en cours de réalisation ;
- Un taux de satisfaction des équipes proche des 90% avec néanmoins quelques améliorations à prévoir sur la communication en terme date de réalisation des travaux ;
- Les délais d'intervention contractuels sont respectés

Les prochaines rencontres sont prévues fin juin-début juillet

DEPLOIEMENT DE LA TELERELEVE

Le remplacement des compteurs d'eau a démarré en début d'année. L'objectif fixé pour l'agence du Val de Marne est un déploiement complet sur l'année 2021.

Un planning d'intervention a été réalisé par le pôle habitat. A ce jour,

- 4 des 7 pôles sont concernés couvrant la moitié du patrimoine de l'agence.
- 85 % des compteurs d'eau froide et 84% des compteurs d'eau chaude sur les 4 pôles concernés ont été remplacés.

La phase test d'intégration des données de relevés des premières résidences ayant 100% de compteurs remplacés va démarrer le 12 avril, soit 17 résidences sur les 80 en cours. Cette phase test s'étalera sur 2 à 3 mois avant de déployer sur ces résidences la facturation au réel.

POINT RELAMPING

A travers le nouveau marché multi techniques courant fort, I3F a pour objectif d'améliorer l'accessibilité dans les bâtiments via l'éclairage des parties communes. Au titre de la prestation relamping l'entreprise doit changer l'intégralité des ampoules du patrimoine (bâtiment, parking, espaces extérieurs) du périmètre en ampoule led, pour celles qui ne le seraient pas. Cette phase de remplacement doit être terminée fin mai à l'exception de certains sites pour lesquels le remplacement simple des ampoules ne pourrait être réalisé que par un investissement plus conséquent visant à modifier l'intégralité des installations.

Une enquête sera transmise à tous les présidents d'amicales au plus tard fin juin 2021 afin de connaître leur ressenti sur le contrat multi technique.

Questions / réponses

- M. Ferrer : A quelle date passerons-nous à la mensualisation ?
Sandrine Texereau : « les 1ers tests sont en cours, nous estimons que sur le Val de Marne les premières mensualisations pourraient avoir lieu en juin 2021. »
- M. Bizeul : la mensualisation concerne l'eau froide ou l'eau chaude ?
Sandrine Texereau : « l'eau froide et chaude sont concernées par la mensualisation. »
NDLR : sauf si le locataire a un abonnement direct pour son eau froide.
- Mme Grille : ces compteurs permettront-ils de déceler dès maintenant les fuites d'eau ?
Sandrine Texereau : « c'est une des finalités de cette mensualisation, le prestataire est accompagné afin de déceler dès maintenant les compteurs bloqués, fuites... et effectuer un contrôle avant l'envoi des fichiers à 3F. »
Tous les mois, nous aurons des outils pour nous aider à trouver les anomalies, les fortes consommations... »
Nous aurons également accès au site de Techem afin de pouvoir réagir vite en cas d'alertes. »
- M. Ferrer : le locataire pourra-t-il accéder à la plateforme Techem comme pour EDF ?
Olivier Perret : « cette option n'a pas été prévue au marché initial. »
- Mme Fakih : dans notre résidence, il y a régulièrement des fuites d'eau dans les PC et dans les logements. Comment va se gérer la facturation ?
Olivier Perret : « la télérelève permet d'avoir une photo à l'instant T et notamment sur la question des fuites après ou avant compteurs... cela permet d'estimer aussi les débits de fuite. Bien évidemment, si la fuite n'est pas d'ordre locatif, Immobilière 3F prendra ses responsabilités. »
- M. Bizeul : cela permettra aussi de savoir si le locataire est présent ou non ?
Olivier Perret : « l'outil n'a pas été créé pour vérifier l'occupation des lieux ou non de nos locataires. L'intérêt est de facturer au plus juste. »
- Mme Grille : à quelle date démarrera la mensualisation par rapport à l'arrêt des comptes ?
Par exemple : à Champigny sur Marne des locataires n'ont pas terminé de payer le plan d'apurement précédent, comment cela va se passer ?

Olivier Perret : « ce sujet est en cours d'arbitrage. Un retour vous sera fait sur le CR du CDCL. »

*Info post CDCL : « le passage à la mensualisation par ESI est possible quand :
le fonctionnement des compteurs est vérifié
tous les contrôles d'intégration dans notre SI sont validés : index de dépose, 1ere consommation, ...
la pré regul d'eau 2021 est validée
Nous pouvons déjà affirmer que dès cet été une vingtaine d'ESI passeront à la mensualisation, et une cinquantaine en septembre au minimum.*

CONTROLE DES CHARGES

Dans le cadre de la régularisation des charges 2020, 37% des résidences ont été traitées à fin mars 2021. Ce taux d'avancement est à décomposer en deux éléments, à savoir :

- 49% des résidences hors copropriétés ont été traités
- 6% des immeubles en copropriétés ont été traités. Leur régularisation dépendant de la date de tenue des assemblées générales.

Un planning prévisionnel a été mis en place en 2021 avec un objectif de régularisation des charges 2020 sur le patrimoine hors copropriété à 100% pour fin juin 2021.

Olivier Perret signale les difficultés rencontrées par les syndicats pour organiser les assemblées générales compte tenu des mesures sanitaires.

2 - Amicales : Sujets portés à l'ordre du jour

2.1 - CLCV - Mme Joëlle Grille

CONTROLE DES CHARGES

A quelle date les documents seront-ils envoyés dématérialisés dans tous les départements comme promis au 1^{er} janvier 2021 ?

Olivier Perret : « nous sommes très favorables à cette nouvelle procédure mais actuellement, les applications informatiques que nous avons à disposition ne nous le permettent pas. »

Mme Magnet

A Vincennes, les locataires n'ont pas reçu de régularisation de charges sur l'année 2019

Laurence Lorvellec et Christophe Leroux : « la résidence de Madame Magnet fait partie des 6 résidences non encore régularisées. »

NDLR : régularisations prévues au plus tard au 30 juin 2021.

Vu le contexte sanitaire, aurons-nous un délai supplémentaire pour effectuer les contrôles ?

Olivier Perret : « oui bien entendu je vous confirme qu'un délai supplémentaire sera accordé. Par ailleurs, j'en profite pour vous présenter un process qui pourrait se mettre en place prochainement. Il s'agirait contrairement à notre process actuel de procéder, dans un premier temps, à la facturation de la régularisation des charges puis, dans un second temps, de vous laisser le temps nécessaire pour un contrôle dans les meilleures conditions. Nous nous engagerions ensuite à effectuer, si besoin, les OD dans le mois suivant et non plus l'année suivante. »

RELATIONS PRESTATAIRES - LOCATAIRES

Chaudières Saunier-Duval (Choisy-le-Roi) : les locataires doivent être informés de travaux comme un changement de chaudière et pouvoir prendre un rendez-vous en fonction de leurs disponibilités.

Marc d'Agnolo : « en effet, nous avons constaté le non-respect de la part de la société Garanka concernant certaines dispositions contractuelles. Celle-ci a été rappelée à l'ordre par l'entreprise IE Conseil, maître d'œuvre.

Aujourd'hui, ils doivent prévenir 24 ou 48 heures à l'avance et effectuent également du porte à porte. Le marché prévoit une communication dans les parties communes de 15 jours à l'avance sur le nom de l'entreprise retenue et les dates de démarrage de l'entreprise dans la résidence. »

M Amirault : « aux grands champs, les locataires ont été prévenus 15 jours à l'avance. Il reste encore 11 appartements dans lesquels les travaux n'ont pas encore été réalisés. »

M. Ferrer

Quelle est la durée de vie d'une chaudière ?

Marc d'Agnolo : « on peut avancer le chiffre de 15 ans mais il est difficile d'avoir la même réponse sur toutes nos résidences. »

Mme Grille

Les nouvelles chaudières consomment plus que les anciennes.

Monsieur Amirault intervient et cite son expérience personnelle concernant détaillé de M. Amiraut concernant ses consommations de gaz. Il n'est plus possible d'effectuer un réglage jour / nuit contrairement aux matériels précédents.

Olivier Perret : « je vous invite à effectuer le calcul afin de ramener cette consommation de gaz aux DJU (degrés jours unifiés) car l'hiver a été particulièrement rigoureux.

Je vous rappelle que le contexte annuel est sensiblement différent de celui de l'an passé : confinement et télétravail. »

CHANGEMENT D'INTERPHONIE GSM (THIAIS)

Les locataires doivent être informés avant l'installation des nouveaux équipements et ils doivent recevoir une information et une formation sur l'usage de cette téléphonie et sur les garanties de non-piratage (au moins une plaquette ou un tutoriel sur internet). Des dysfonctionnements ont été constatés ce week end lors de la mise en service.

« Olivier Perret rappelle que tout le nécessaire a été fait pour informer les locataires de la date de la mise en service ainsi que des modalités afférentes (ex : récupérer les nouveaux badges à l'espace d'accueil). Cf en pj les notes d'information en janvier + 2^{ème} affiche + 1 courrier individuel le 25 janvier. »

DES TRAVAUX PROMIS NON CREDITES

Travaux thermiques prévus en 2021 à Saint-Maurice (Esi 4932L). Quel est le classement thermique de cette résidence ?

Olivier Perret : « il s'agit d'une résidence techniquement très particulière car le chauffage collectif est assuré par des trames électriques chauffantes et des convecteurs fonctionnant en appoint selon les besoins du locataire. Le DPE concluant à une étiquette énergétique de type F, celle-ci bénéficiera d'une réhabilitation thermique lourde.

Le démarrage des travaux est prévu au 2nd semestre 2022. Le DPE de la résidence sera transmis à l'amicale lors d'une réunion de présentation. »

Pourrait-on avoir le classement thermique des résidences en Val-de-Marne ?

« Olivier Perret donne son accord pour transmettre à l'amicale qui en fait la demande le DPE de sa propre résidence. »

O. Perret informe de sa prochaine participation à une réunion avec la DGRDI concernant la programmation Val de marnaise des prochaines réhabilitations.

TRAVAUX D'INSTALLATION DE CAMERAS AU 2685L (32 AV FONTAINEBLEAU) AU KREMLIN BICETRE

Madame signale que depuis 6 ans, de nombreux cambriolages ont eu lieu dans la résidence, le phénomène s'est aggravé depuis un an. Elle signale que les accès sont nombreux et que le système de sécurité est inexistant ou défectueux.

Une affiche a été apposée mais aucune action n'a eu lieu après. Madame Fekih souhaite connaître quelle est l'avenir de cette promesse ?

Olivier Perret : une nouvelle société, SACOFA, a la charge du contrôle d'accès sur votre résidence. Cf en pj l'état descriptif établi par le prestataire.

Concernant les caméras, Olivier Perret signale qu'elles n'ont un réel intérêt que si une action policière est déclenchée immédiatement.

DEMANDE DE L'ASSOCIATION « ALLEE DU STADE » A L'HAY LES ROSES (1212L)

L'achat d'un aspirateur assez puissant pour enlever le pollen au printemps et les feuilles à l'automne (qui provoquent des allergies)

« Olivier Perret signale que cette question a déjà été posée. Il n'est pas envisageable d'aspirer le pollen dans tous les espaces extérieurs représentant des milliers de m². »

Concernant la fréquence du ramassage des feuilles par le prestataire : « Fouad Karouach rappelle que la majorité des arbres appartiennent à la mairie et non à Immobilière 3F. Nous pouvons envisager un passage supplémentaire en automne en précisant que la dépense étant récupérable sera à la charge du locataire. Fouad Karouach contactera Madame Grandval à ce sujet. »

Décapage des escaliers en cette période de pandémie et combien de fois pourraient être nettoyées les rampes d'escalier par mesure d'hygiène ?

« Le décapage des escaliers n'est pas un sujet Covid. Olivier Perret rappelle que l'état déplorable des escaliers est lié aux squats de certains jeunes, occupation accentuée par l'effet du confinement et du couvre-feu. Les peintures des escaliers ont été entièrement refaites il y a moins de 2 ans. »

« Fouad Karouach signale qu'un décapage et une mise en cire sont prévus dans le cadre de l'après travaux. A l'heure actuelle, il reste une cage d'escaliers non réalisée encore. »

Olivier Perret informe que sur la résidence du Tripode à Charenton le Pont, nous venons juste de raccorder les caméras en collaboration avec le maire et la police municipale. Cout global

- Installation et équipements : entre 50 et 60 000€
- Raccordement : 10 000€.

2.2 - CNL - Mme Duverger et M. Pinchon

MISE A DISPOSITION DU DOCUMENT (GPECHA)

Document comportant 12 colonnes agréé en CRCL depuis 2017 pour les vérifications de charge relatives aux salaires des personnels d'entretien et gardiennage.

Safia Atmani explique que le document en question est bien remis aux amicales et signale le changement de la présentation.

Question posée par M. Ferrer (non inscrites à l'ordre du jour)

1/ Je viens d'apprendre qu'à la suite de la mutation de notre gardien actuel, nous allons nous retrouver un mois sans gardien. Pourquoi Immobilière 3F n'anticipe pas afin d'éviter ses situations ?

« Fouad Karouach explique qu'il s'agit d'un process de mutation interne. Lorsque le gardien postule sur un autre poste en interne, rien ne nous indique que sa candidature sera retenue.

Bien entendu, une passation est prévue. Il faut comprendre que payer 2 gardiens sur le même site a une incidence financière sur les charges des locataires. »

« Olivier Perret insiste sur la difficulté de la gestion des ressources humaines dans nos métiers. Nous avons la chance au sein du Plessis Trévisé d'avoir une équipe de gardiens qui sait se remplacer mutuellement. »

Le prochain CDCL sera à organiser courant juin en veillant à ne pas le planifier en même temps qu'un autre comité départemental.

La séance est levée.