

COMPTE-RENDU
CONSEIL DEPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE
Direction Départementale du Val d'Oise
- 1er Juillet 2020 -

Participants :

 **En présentiel**

Pour la CGL

- Monsieur Bruno PIRIOU Garges Dame Blanche Nord

Pour l'INDECOSA CGT

- Monsieur Jacques NEVEU Pierrelaye

 **En visioconférence**

Pour l'AFOC

- Madame Léone PINEAU-O'DONOVAN Sannois

Pour la CLCV

- Monsieur Christian DINGREVILLE Eragny sur Oise
- Madame Odette VARIANT Bouffémont

Pour l'INDECOSA CGT

- Monsieur Jean-Luc BIZEUL Ezanville

Pour I3F

- Marie-Laure LEMOINE Directrice Départementale
- Rahmouna BOUSHABA Directrice Départementale Adjointe
- Mourad MEZIANE Cadre Technique
- Christelle PINGLAUT Cadre Comptable
- Sylvia LAUSEILLE Chargée d'Accompagnement Social

Ordre du jour :

1. Présentation des principales actions durant le confinement et le déconfinement
2. Programmation des travaux de l'année 2020
3. Etat d'avancement des régularisations de charges
4. Rôle des Chargées d'Accompagnement Social

La réunion débute à 9 h 35 en présentiel et en visioconférence.

Madame BENKIRANE et Madame CARTIER devaient participer en visioconférence. N'arrivant pas à se connecter, elles adressent leurs commentaires au vu de la présentation reçue.

1. Présentation des principales actions durant le confinement et le déconfinement

❖ **Actions pendant le confinement du 10 Mars au 11 Mai**

- **Tous les accueils ont été fermés au public** : espaces d'accueil gardien, bureaux des chefs de secteur, agences, siège.
- **Les personnels de proximité (gardiens, employés d'immeuble) assuraient un entretien ciblé sur les mesures d'hygiène** ainsi que la gestion des ordures ménagères.
- **Les personnels de proximité restaient joignables par téléphone**, la priorité étant donnée aux appels techniques d'urgence.
- **L'activité de gestion locative** était assurée par les collaborateurs et collaboratrices en télétravail.
- **L'activité du service clientèle**, bien que réduite, a pu être maintenue grâce à la mise en place progressive du télétravail pour 75 % des ETP du service, permettant de prendre des appels à distance et de traiter les demandes extranet.
- **Les interventions techniques d'urgence ont été maintenues** selon les capacités des entreprises :
 - **Dans les logements** : fuites d'eau importante, déversements, pannes générales d'électricité dans le logement, pannes de chauffage individuel/VMC,
 - **Dans les parties communes** : pannes d'ascenseur ou désincarcération, pannes générales d'électricité et éclairage, engorgements, interventions curatives de sécurité incendie, fuites d'eau importantes, pannes de chauffage collectif, mises en sécurité de bris de glace, condamnations des locaux OM à la suite d'un incendie, décondamnations des portes d'accès (hall/parking).

Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative

Attributions :

- **Des commissions d'attributions dématérialisées** ont été mises en place permettant d'assurer la poursuite des attributions et de préparer la sortie du confinement
 - Au 30/04 : 906 logements ont ainsi été attribués depuis le début du confinement en Ile de France
- **Les visites de logement, signatures de baux, emménagements ont été reportés** à la sortie du confinement, à l'exception des **situations d'urgence** (violences intrafamiliales, sans domicile...)
 - Au 30/04 : près de 100 personnes en Ile de France ont ainsi pu emménager pour répondre à des situations d'urgence.

Recouvrement :

- **Le nombre de locataires en premier impayé de loyer a quasiment doublé** entre Mars et Avril (21000 locataires en incident de paiement à mi-avril).
- Une démarche proactive a été engagée auprès des locataires pouvant rencontrer des difficultés :
 - **Campagne d'appels téléphoniques** par les équipes de recouvrement et des chargés d'accompagnement social.
 - **Vigilance sur les locataires les plus fragilisés** par la crise sanitaire.
 - **Accompagnement individuel** : étude de chaque situation au cas par cas et de toutes les solutions possibles et mobilisables (étalement du paiement, saisine du Fonds de solidarité pour le logement, activation de garanties et d'aides à destination des salariés...).
 - **Mise en place de plans d'apurement adaptés aux situations**

- Afin de pallier le retard de la distribution des avis d'échéance du mois de mars envoyée début Avril (**retards de plus de 15 jours dans l'acheminement du courrier**), **les avis d'échéance d'Avril ont été systématiquement dématérialisés pour les locataires ayant un compte actif sur l'extranet locataires.**
Pour les autres locataires, les quittances ont été distribuées par les équipes de proximité ou par la poste pour les locataires habitant sur des résidences sans gardien.
- Des **dispositions relatives aux régularisations de charges et au SLS** ont été prises.

Pour les charges :

- La priorité a été donnée aux versements des régularisations de charges créditrices
- Les régularisations débitrices ont été reportées.

Pour la facturation forfaitaire du SLS

(dossiers incomplets ou aux non-réponses de la campagne SLS 2019-2020) :

- Suspension temporaire de la facturation des SLS forfaitaires dès l'échéance d'Avril échu, jusqu'à une date à définir en fonction de l'évolution des conditions sanitaires et de l'impact de la mesure
- Lancement à l'issue de cette période d'une campagne d'appels sortants pour relancer les statuts incomplets et non-réponses

Sûreté Tranquillité :

Depuis de début du confinement, **civisme et calme ont été constatés sur les résidences.**

Quelques sites ont été touchés par des actes de malveillance et des interventions ponctuelles ont été nécessaires et coordonnées avec la police et les préfetures. Les dernières semaines, un relâchement a néanmoins été observé dans le respect des règles de confinement.

Communication

- **Plusieurs communications ont été réalisées à l'attention des locataires** pour les informer de l'organisation mise en place :
 - Flyers dans l'avis d'échéance de mars
 - Affichages
 - Messages sur l'espace locataires
 - Site internet 3F
 - Mails
 - SMS
- **Les membres du CRCL et des CDCL ont été informés** des mesures prises par I3F pour assurer la continuité de service et adapter ses services
- Des réunions se sont tenues à la demande **des préfets ou des maires** sur les dispositions prises par les bailleurs (continuité de service + accompagnement des locataires)

❖ **Actions pendant le déconfinement du 11 Mai au 30 Juin**

A partir du 1er juin :

Accueil des locataires

- **Réouverture des accueils physiques des agences** (le 15/06 pour le 93)
 - Installation de parois en plexiglas
 - Instauration d'un sens d'entrée/sortie
 - Marquage au sol à l'accueil
 - Suppression des documents papiers (livrets, flyers, ...) dans les espaces d'attente
- **Réouverture des espaces d'accueil des gardiens** (permanence)
 - Des dispositions particulières sont précisées par affichage sur place, afin de garantir la sécurité de tous et toutes
 - L'accès est donné à une seule personne à la fois
 - Le port du masque est recommandé à tous nos visiteurs

Entretien ménager

Les équipes de proximité continuent d'assurer, dans le respect de gestes barrières, les missions essentielles. **À partir du 1er juin**, leurs missions d'entretien reprennent leur cours normal : entretien ménager - hall d'entrée, ascenseur avec insistance sur tous les points de contacts avec les mains - et les entrées et sorties des ordures ménagères, avec le matériel garantissant leur sécurité.

Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative

Travaux et interventions techniques

- Depuis le 11 mai, les travaux et interventions techniques dans les logements et les parties communes ont repris de manière progressive.
 - Les prestataires traitent le stock des demandes d'interventions non urgentes, signalées durant le confinement.
 - Les délais d'intervention peuvent être allongés pendant quelques temps.
 - Pour protéger la santé de tous, il est important que les locataires suivent les consignes données par les entreprises qui interviennent :
 - respecter les gestes barrières,
 - répondre aux questions posées par téléphone par le prestataire avant son intervention
- Il n'y a pas de reprise immédiate pour les passages préventifs en 3D dans les logements.

Travaux PMR

Les travaux d'adaptation des logements pour l'accès des personnes à mobilité réduite (PMR) sont toujours suspendus.

Les chantiers de réhabilitation en immeubles habités

- Les travaux qui ont été stoppés mi-mars reprennent progressivement
- Les locataires concernés sont informés de la reprise des travaux par un affichage dans les halls d'entrée. Un guide des bonnes pratiques est distribué dans leur boîte aux lettres.

Les chantiers de construction neuve

Les chantiers stoppés mi-mars reprennent progressivement. Certains chantiers ont déjà repris depuis mi-avril.

Les commissions d'attributions

Les commissions d'attribution des logements se poursuivent en visioconférence pendant la phase de déconfinement.

Beaucoup plus de participations des mairies tout en respectant la loi ELAN.

Les visites de logement

À partir du 1er juin, **les visites par les candidats sont à nouveau possibles**, dans les logements vacants et en dehors de travaux.

Pour ces visites, le port du masque est obligatoire.

La signature du contrat de bail

Pendant la phase de déconfinement, **la signature des contrats se déroule à distance, par mail ou par courrier.**

Les entrées et sorties dans les lieux

La réalisation des **états des lieux d'entrées et de sorties est possible** ; ils sont effectués en logement vide et en respectant les consignes de sécurité données par les équipes de 3F.

Les échanges de logements

Les échanges de logements sont toujours possibles en ligne via notre bourse d'échange, accessible par votre [Espace locataire](#).

Les visites des logements sont désormais possibles en respectant les gestes barrières. Le port du masque est vivement recommandé.

Communication

Le 29 Mai, l'information de la réouverture des accueils en agence et des espaces d'accueils des gardiens ainsi que des nouvelles dispositions 3F s'est faite par :

- Affichage
- L'envoi d'un mail ou d'un sms
- La publication d'un message dans l'espace locataires
- La mise en ligne du plan de déconfinement sur le site web

A la suite de la présentation du plan de confinement et de déconfinement, Rahmouna BOUSHABA évoque le SLS et informe qu'il sera refacturé à partir du 1^{er} Juillet mais sans rétroactivité.

Monsieur NEVEU s'interroge sur le fait que 3F n'ait pas mis en place un dispositif « spécial confinement » avec par exemple une adresse mail spécifique pour les locataires.

Marie-Laure LEMOINE répond que des réunions de crise ont été instaurées entre la Direction Siège et les Directions Départementales, que les informations remontaient également par le biais des gardiens en lien avec les Chargées d'accompagnement social à l'aide d'un fichier des locataires de plus de 65 ans et des personnes fragiles.

Monsieur NEVEU intervient par rapport aux régularisations de charges débitrices qui ont été bloquées et demande s'il ne serait pas plus opportun de regrouper la régularisation des charges et la régularisation de l'eau sur une même échéance.

Marie-Laure LEMOINE répond que depuis le confinement les régularisations débitrices étaient imputées mais avec une date de facturation au 1^{er} Juillet et que dorénavant sont imputées les régularisations débitrices et créditrices.

Rahmouna BOUSHABA rappelle que les échéances des régularisations dépendent d'un fonctionnement global 3F.

Monsieur NEVEU fait part son étonnement sur le manque de signatures de la charte d'engagement.

Marie-Laure LEMOINE répond n'avoir aucune information à ce sujet.

Monsieur NEVEU s'interroge sur la capacité de paiement des loyers par les locataires suite aux difficultés financières générées par le confinement. Cette dette ne pourra peut-être pas être payée dans son intégralité.

Marie-Laure indique que des étalements de loyers sont accordés avec un délai maximum de 12 mois et confirme que le solde des loyers est à régler.

Rahmouna BOUSHABA ajoute que le FSL est accordé jusqu'à 7 000 € de dette, les règles ayant été assouplies.

Monsieur DINGRVEILLE souhaiterait recevoir à nouveau les avis d'échéance en papier afin de pouvoir détacher le tip pour un paiement par chèque.

Marie-Laure LEMOINE répond que cela est possible sur le site 3F en passant par le compte locataire.

Monsieur DINGREVILLE répond qu'il n'arrive pas à accéder à son compte locataire.

Marie-Laure LEMOINE indique que le Service Clientèle est disponible pour aider les locataires à se connecter à leur compte.

2. Programmation des travaux de l'Année 2020

Présentation par Mourad MEZIANE, Cadre Technique

Pour cette année, les travaux se divisent en deux catégories.

Les travaux gérés par l'agence, et dont le budget se décompose comme suit :

- **Immobilisations** : 4 641 K€

en hausse de 7,28 % par rapport à 2019 et de 61,59 % par rapport à 2017

- **Gros Entretien** : 3 417 K€

en hausse de 1,15 % par rapport à 2019 et de 3,29 % par rapport à 2017

Travaux Agence du Val d'Oise :

Ils concernent des opérations plus ou moins importantes mais pas des réhabilitations globales.

Tableau des IMMOBILISATIONS – Annexe 1

Des opérations peuvent être pluriannuelles. Les opérations inférieures à 30 000 € ont été masquées pour une meilleure lisibilité du tableau.

Les opérations les plus importantes :

- GONESSE - Réfection des pièces humides
- CORMEILLES en PARISIS - Remplacement des verrières
- GROSLAY : Ravalement de la résidence
- L'ISLE ADAM : Remplacement des équipements sanitaires
- SOISY S/MONTMORENCY : Mise en place des bornes enterrées
- EAUBONNE : Rénovation des pièces humides

Tableau du GROS ENTRETIEN – Annexe 2

Des opérations peuvent être pluriannuelles.

Les opérations inférieures à 10 000 € ont été masquées pour une meilleure lisibilité du tableau.

Les opérations les plus importantes :

- ARGENTEUIL ST JUST : Ravalement de la résidence
- Poursuite des programmes annuels de remise en peintures et de remplacement des revêtements des sols des parties communes dans un certain nombre de nos résidences
- Continuité dans le traitement des demandes en vue de répondre aux problématiques liées au handicap mais aussi au vieillissement

Tableau des opérations de la DGRDI – Annexe 3

- 165 756 043 €

Des opérations peuvent être pluriannuelles.

48 opérations sont en cours et d'autres en phase d'études ou de consultations d'entreprises.

Madame PINEAU intervient au sujet du remplacement des portes palière de la résidence 3009L à Sannois annoncé l'an dernier par la gestionnaire de proximité.

Mourad MEZIANE prend note de la demande et une réponse sera apportée à Madame PINEAU.

Monsieur NEVEU indique que le Clos St Pierre à Pierrelaye est une résidence vieillissante qui nécessiterait des travaux afin d'améliorer l'indice énergétique.

Mourad MEZIANE indique que le groupe 3F a déjà mis en place des mesures. Les réhabilitations débiteront sur les immeubles au-delà de l'étiquette D.

3. Etat d'avancement des régularisations de charges

Présentation par Christelle PINGLAUT, Cadre Comptable.

- Régularisation des charges 2018

3 dossiers en attente de validation : Eaubonne 1293L, Jouy le Moutier 3123L, Montmagny S120L

Point d'avancement Régul 2018 "COPRO"				
syndic	COPRO			(TCD à actualiser à chaque arrêté)
Étiquettes de lignes	Nombre de Prg	Nombre de date de transmission au RH	Nombre de DATE DE VALIDATION PAR RH	Nombre de dossier en attente de validation
D. EL KOUCHE	5	5	5	0
G. GRARE	20	20	20	0
JL. PRUVOST	11	11	11	0
M. RIAHI	25	25	25	0
S. WITUSCHINSKI	13	13	12	1
F. LASSEOUED	1	1		1
Total général	75	75	73	2
% réalisation		100,00%	97,33%	
Point d'avancement Régul 2018 "HORS COPRO"				
syndic	Hors Copro			
Étiquettes de lignes	Nombre de Prg	Nombre de date de transmission au RH	Nombre de DATE DE VALIDATION PAR RH	Nombre de dossier en attente de validation
D. EL KOUCHE	19	19	19	0
G. GRARE	43	43	43	0
JL. PRUVOST	52	52	52	0
M. RIAHI	33	32	32	0
S. WITUSCHINSKI	42	42	42	0
Total général	189	188	188	0
% réalisation		99,47%	99,47%	objectif décembre 100%
Avancement global				
Étiquettes de lignes	Nombre de Prg	Nombre de date de transmission au RH	Nombre de DATE DE VALIDATION PAR RH	Nombre de dossier en attente de validation
D. EL KOUCHE	24	24	24	0
G. GRARE	63	63	63	0
JL. PRUVOST	63	63	63	0
M. RIAHI	58	57	57	0
S. WITUSCHINSKI	55	55	54	1
F. LASSEOUED	1	1		1
Total général	264	263	261	1
			objectif décembre 100%	

Point d'avancement Régul 2019 "COPRO"				
syndic	COPRO			(TCD à actualiser à chaque arrêté)
Étiquettes de lignes	Nombre de Prg	Nombre de date de transmission au RH	Nombre de DATE DE VALIDATION PAR RH	Nombre de dossier en attente de validation
D. EL KOUCHE	5			0
G. GRARE	17	6	6	0
JL. PRUVOST	7	2	2	0
M. RIAHI	24	4	3	1
S. WITUSCHINSKI	12	1	1	0
F. LASSEOUED FDHILA	13	4	3	1
Total général	78	17	15	2
% réalisation		21,79%	19,23%	
<i>objectif juin 25%</i>				
Point d'avancement Régul 2019 "HORS COPRO"				
syndic	Hors Copro			
Étiquettes de lignes	Nombre de Prg	Nombre de date de transmission au RH	Nombre de DATE DE VALIDATION PAR RH	Nombre de dossier en attente de validation
D. EL KOUCHE	19	4	3	1
G. GRARE	29	24	24	0
JL. PRUVOST	42	36	36	0
M. RIAHI	22	17	17	0
S. WITUSCHINSKI	33	30	29	1
F. LASSEOUED FDHILA	44	41	41	0
Total général	189	152	150	2
% réalisation		80,42%	79,37%	
<i>objectif juin 80%</i>				
Avancement global 2019				
Étiquettes de lignes	Nombre de Prg	Nombre de date de transmission au RH	Nombre de DATE DE VALIDATION PAR RH	Nombre de dossier en attente de validation
D. EL KOUCHE	24	4	3	1
G. GRARE	46	30	30	0
JL. PRUVOST	49	38	38	0
M. RIAHI	46	21	20	1
S. WITUSCHINSKI	45	31	30	1
F. LASSEOUED FDHILA	57	45	44	1
Total général	267	169	165	3
		63,30%	61,80%	
<i>objectif</i>				

Monsieur NEVEU indique qu'avant l'arrivée de Monsieur GRARE, les régularisations de charges étaient imputées après consultation par l'Amicale et demande quelle est la règle générale appliquée par le Groupe.

Marie-Laure LEMOINE répond qu'il n'y a pas de règle globale. Le pôle comptable impute le dossier, les locataires reçoivent une notification et les charges sont imputées le mois suivant cet avis.

Rahmouna BOUSHABA ajoute que les dossiers de régularisations de charges sont consultables 6 mois après imputation.

Christelle PINGLAUT informe que le délai diffère suivant les sites avec ou sans copropriété. Pour une meilleure transversalité entre le pôle comptabilité et les pôles habitat, l'organisation dorénavant est un comptable par pôle habitat.

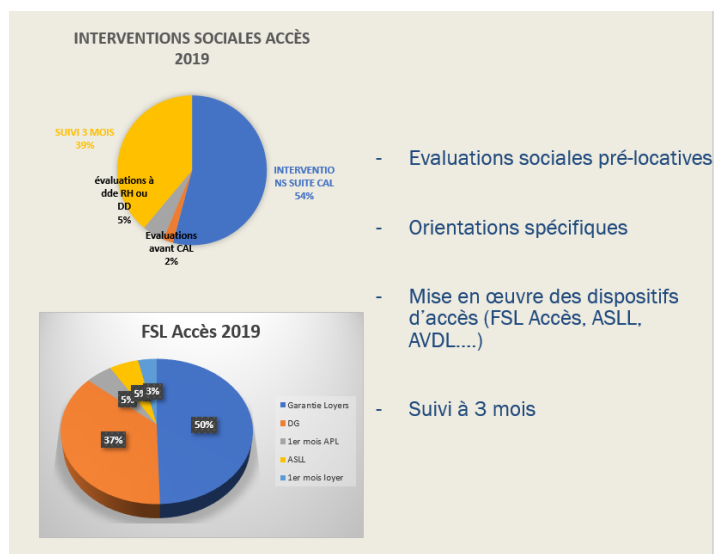
4. Rôle des Chargées d'Accompagnement Social

Présentation par Sylvia LAUSEILLE, Chargée d'Accompagnement Social

Sur la Direction Départementale du Val d'Oise, 4 Chargées d'Accompagnement Social sont en place dont 1 exclusivement pour la ville de Garges-lès-Gonesse.

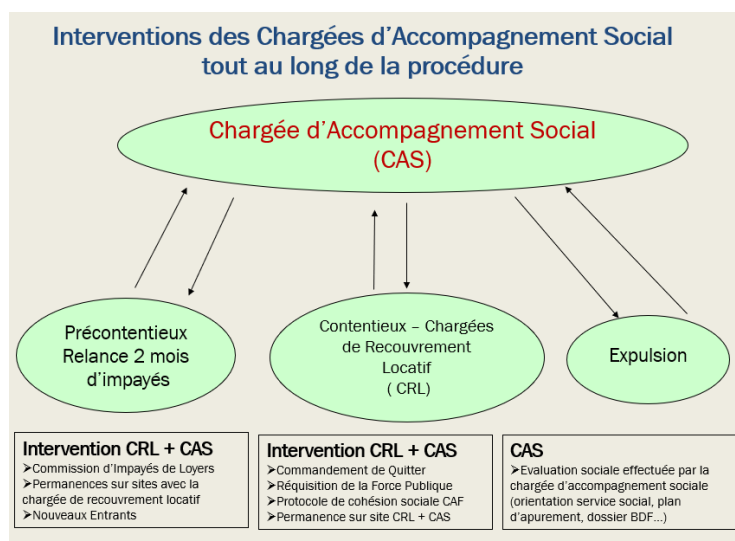
Accès au logement :

- Diagnostic social
- FSL Accès/Garantie
- Suivi social à l'entrée



Maintien dans le logement :

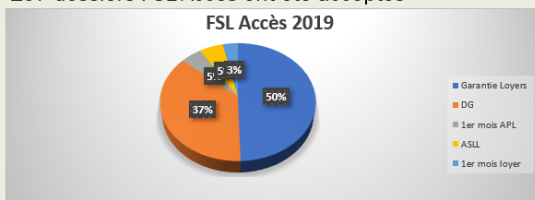
- Impayés de loyers
- Mise en place d'actions visant à la solvabilisation (CIL FSL)
- Mobilité résidentielle (problèmes financiers, handicap, sous et/ou suroccupation...)



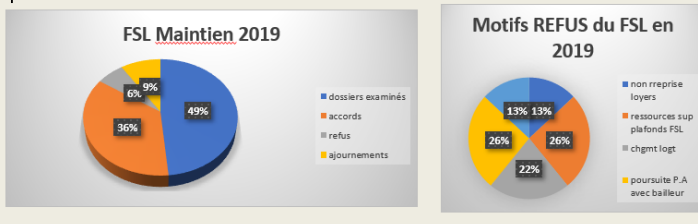
Fonds Solidarité Logement 95



Dans le cadre des attributions de logement, 107 dossiers FSL-Accès ont été acceptés

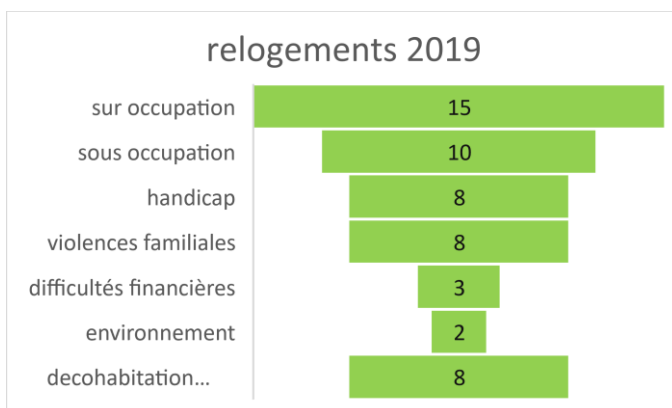


213 dossiers FSL Maintien ont été présentés en commission FSL pour l'année 2019



Mobilité résidentielle

- . Relogement en cas de difficultés financières
 - Logement plus petit et/ou moins onéreux
 - Logement individuel vers logement collectif
 - Logement adapté à la situation financière et familiale
- . Relogement en cas de sur ou sous occupation
- . Relogement en cas de handicap



Analyses et reporting :

- Analyse d'occupation sociale
- Diagnostics sociaux (accès, maintien et mobilité)
- Réhabilitation / Renouvellement Urbain
- Tableaux de bord d'activités
- Bilan social annuel

Projets partenariats

- Espérer 95 (Convention 10 000 logements)
- PRIF (Prévention Retraite Ile de France)
- CLSM (Conseil Local de santé mentale)
- CORDIA
- PIMM'S (Point Information Médiation Multi Service)
- MAIA (Méthode d'Action pour l'intégration services d'aides à l'Autonomie)

Monsieur PIRIOU évoque la reprise des expulsions à partir du 11 Juillet 2020.

Marie-Laure LEMOINE confirme que les expulsions reprendront à cette date suivant l'annonce gouvernementale. Les dossiers seront examinés au cas par cas. Il y aura 2 situations : le locataire en impayé depuis la crise COVID et le locataire en dette depuis des années.

Monsieur NEVEU demande si 3F travaille en partenariat avec ESPERER 95.

Sylvia LAUSEILLE répond qu'il existe un vrai partenariat avec cette association depuis plusieurs années.

Monsieur PIRIOU déplore le manque d'interlocuteurs 3F sur site.

Sylvia LAUSEILLE répond que Sophie MARBEUF tient régulièrement des permanences sur les sites de Garges-lès-Gonesse.

Fin de la réunion à 12 h00
