

## Conseil Départemental de Concertation Locative

### Compte rendu de la réunion du lundi 6 juillet 2020

#### Présent-e ou en visioconférence

Monsieur AMIRAULT Pascal CLCV  
Monsieur BIZEUL Jean-Luc INDECOSA-CGT  
Madame GRANDVAL Nicole CLCV  
Madame GRILLE Joëlle CLCV  
Madame MAGNET Josette CGL  
Monsieur PINCHON Paul CNL

#### Excusé-e ou absent-e

Monsieur BOUARAH André CNL  
Madame DUVERGER Annie CNL  
Monsieur FERRER Gilbert CLCV  
Monsieur RECURT Christian CGL  
Monsieur SI BACHIR Amar CNL  
Madame THOCQUENNE Barbara AFOC

#### Présent-e pour Immobilière 3F

Monsieur D'AGNOLO Marc  
Mademoiselle CARRIER Estelle  
Madame FELDMAN Caroline  
Madame FRANCOIS Florence  
Monsieur GOMES DA SILVA Cristiano  
Monsieur MARZET Cyrille  
Madame MOREAU Isabelle  
Monsieur OUAYAD Farid  
Monsieur PERRET Olivier  
Monsieur ZOUAOUI Lotfi

## Ordre du Jour

1. Bilan du confinement et mesures mises en place par Immobilière 3F
2. Modification du contrat multitechnique : point d'avancement
3. Bilan des ventes de logements
4. Points abordés par les amicales
  - 4.1 Difficultés rencontrées à Bonneuil tours 8 - 3 et 5 ainsi qu'à Oradour - Paul Pinchon - CNL
  - 4.2 Résidentialisation de la résidence du 162 avenue de la Maréchale sur la ville du Plessis Trévisé - Gilbert Ferrer - CLCV
    - Date de démarrage du projet
    - Qualité et manque de service de la sous-traitance (plomberie...)

Monsieur Olivier Perret, Directeur départemental, accueille les participants et les remercie de leur participation à ce Comité Départemental de Concertation Locative.

# 1. Bilan du confinement et mesures mises en place par Immobilière 3F

Monsieur Olivier Perret revient sur le fonctionnement de la société pendant la période du confinement et présente les mesures mises en place vis-à-vis de nos locataires et de nos salariés.

1.1 Le personnel a été maintenu en activité (administratifs et personnel de proximité), 3F n'ayant pas souhaité recourir au chômage partiel.

1.2 Le maintien d'une qualité de service malgré le contexte sanitaire.

1.3 Malgré les difficultés d'approvisionnement (logistique compliquée les 10 premiers jours), l'agence du Val de Marne a réussi à commander du matériel de protection pour le personnel de proximité de l'ensemble de l'Île de France. Monsieur Olivier Perret souligne les difficultés rencontrées par nos prestataires concernant le respect de leurs engagements contractuels.

1.4 Les équipes de proximité ont assuré :

- les urgences techniques (déplacement uniquement en cas d'urgence),
- le lien avec nos locataires fragiles,
- et le traitement journalier des ordures ménagères.

Le nettoyage régulier des points de contact a été assuré sur l'ensemble de nos résidences.

1.5 L'agence du Val de Marne a pu ouvrir tous les jours grâce à la présence d'un effectif réduit. Le personnel encadrant étant présent 1 semaine sur 2.

*Madame Joëlle Grille souhaite la diffusion de la liste des gardiens qui étaient en arrêt sur cette période de confinement (demande préalable à faire auprès de la DRH), document nécessaire lors du contrôle des charges en 2021.*

*Madame Joëlle Grille souligne que le transfert des lignes fixes de nos gardiens vers leurs mobiles est une bonne chose. Monsieur Olivier Perret rappelle qu'il s'agit d'une expérimentation. La démarche, si elle devait être généralisée, serait soumise au préalable à l'accord des instances représentatives du personnel.*

#### 1.6 Commissions d'attribution de logement

Les CAL se sont déroulées toutes les semaines (185 logements attribués). Quelques entrées ont eu lieu suite à des urgences locatives, exemples : soutien à Idf Habitat suite à l'incendie - famille logée à l'hôtel...

#### 1.7 Les états des lieux

Peu EDL ont pu être réalisés depuis le 17 mars mais l'activité est en hausse depuis le déconfinement. Signature de 190 baux depuis début juin.

#### 1.8 Réunions en agence avec les nouveaux locataires entrants

350 locataires ont été concernés en 2019 par ces réunions. Pour pallier cette période de confinement, quelques collaborateurs de l'agence (administratifs + personnel de proximité) ont créé une vidéo d'accueil destinée aux nouveaux entrants. Celle-ci est à la disposition de tous sur la chaîne Youtube 3F.

#### 1.9 Quittances 3F

La DSI a automatisé la dématérialisation des quittances car nous avons rencontré de grosses difficultés dans la distribution des avis. Néanmoins, il est possible d'annuler cette action via l'espace locataire et de revenir à la version papier.

#### 1.10 Point Recouvrement (avril 2020)

3 500 locataires en difficultés financières contre une moyenne de 2 000 ont été contactés par les collaborateurs de l'agence. Baisse du taux de recouvrement de 0,2% comparé à avril 2019. Décalage des régularisations des charges débitrices

*Question concernant l'Aide exceptionnelle d'Action Logement - Les locataires en sont-ils systématiquement informés ? L'aide de 150 € par mois sur deux mois maximum est accessible sous conditions d'éligibilité et dans la limite des fonds disponibles.*

#### 1.11 Régularisation des charges

Les rendez-vous ne pourront avoir lieu avant septembre en agence.

A titre exceptionnel cette année, il est convenu qu'en cas de modification actée suite aux contrôles des charges, la régularisation se fera sur le mois suivant, sans attendre la prochaine régularisation.

#### 1.12 SLS

Suspension temporaire. Remise en place à compter de septembre 2020. Relance en cours des locataires n'ayant pas répondu.

#### 1.13 Post-confinement

Réouverture des espaces d'accueil dans le respect des gestes barrières depuis le 1<sup>er</sup> juin 2020.

Quelques difficultés ont été rencontrées à l'agence départementale avec le gestionnaire de l'immeuble. Les reprises des travaux en PC et PP se déroulent avec un protocole sanitaire propre à chaque entreprise. La priorité est donnée aux travaux PMR stoppés suite au confinement. Nos équipes demandent aux locataires s'ils ont la possibilité d'être hébergés chez des proches le temps des travaux.

Monsieur Paul Pinchon évoque le cas de Monsieur Carré à Gentilly.

Monsieur Amirault signale que beaucoup de locataires (prioritairement âgés) n'ont pas créé leur extranet et n'ont donc pas reçu leur quittance. Monsieur Oliver Perret informe qu'il est possible de contacter le service Clientèle lequel peut se charger de cette manipulation informatique.

Rappel sur le port du masque : recommandé mais non obligatoire.

Powerpoint présenté lors du CRCL du XXX



- Pendant le confinement
- Plan de déconfinement



# Pendant le confinement

## Du 16 mars au 10 mai



## Principes généraux de fonctionnement

- **Tous les accueils ont été fermés au public** : espaces d'accueil gardien.nes, bureaux des chef.fes de secteur, agences, siège.
- **Les personnels de proximité (gardien.nes, employé.es 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** : fuite d'eau importante, dégorgements, panne générale d'électricité dans le logement, panne de chauffage individuel/VMC,
  - **Dans les parties communes** : panne d'ascenseur ou désincarcération, panne générale d'électricité et éclairage, engorgement, intervention curative de sécurité incendie, fuite d'eau importante, panne de chauffage collectif, mise en sécurité de bris de glace, condamnation des locaux OM à la suite d'un incendie, décondamnation 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.



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

### 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.



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

➤ 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

**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)



# Plan de déconfinement

## Du 11 mai au 30 juin



## Principes généraux de fonctionnement

**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.



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative

### Les commissions d'attributions

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

### 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

### Communication :

Le 29/05, 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

## 2 - Modification du contrat multitechnique

---

Comme déjà évoqué lors du CDCL du 16 décembre 2019, Monsieur Lotfi Zouaoui explique aux présents que l'agence du Val de Marne n'a pas souhaité le proroger et a préféré lancer un appel d'offres selon les critères indiqués ci-dessous.

### **Contexte**

Le marché multitechnique, a été dévolu, au 1<sup>er</sup> janvier 2018, à l'entreprise COGEMUST pour une durée de trois ans, renouvelable une fois. Une phase de déploiement de trois mois a précédé la prise d'effet du contrat.

La première période triennale arrivant à son terme le 31 décembre 2020, l'agence s'est donc interrogée sur la pertinence de sa reconduction compte tenu des difficultés rencontrées.

En effet, nous avons fait face à un certain nombre d'insatisfactions, de la part des locataires mais également des équipes de proximité, dans les prestations (délais d'intervention, qualité de réalisation...), mettant à mal le niveau de qualité de service attendu par nos locataires.

Malgré les multiples réunions de coordination et les alertes faites à la Direction Générale de COGEMUST, la situation n'a fait que se dégrader.

Nous souhaitons donc ne pas reconduire le marché en totalité mais plutôt remettre en concurrence les prestations d'entretien en parties communes. Cette démarche est également une opportunité de revoir la structure du marché afin d'améliorer le niveau de qualité de service.

Le marché en cours a été attribué en lot unique et comprend les prestations suivantes :

- Entretien des parties privatives : Contrats Confort et Coup de Pouce Séniors en TCE (Près de 7000 contrats souscrits à ce jour)
- Entretien de la robinetterie en parties communes et privatives
- Entretien des parties communes TCE (Courants fort/faible, plomberie, menuiserie/serrurerie)

### **Appel d'offres - Nouveau marché**

- Calendrier prévisionnel
  - Lancement AO : fin août
  - Retour des offres : fin septembre
- Remise en concurrence exclusive des prestations d'entretien en parties communes, mais en corps d'état séparés avec quatre lots techniques distincts :
  - Courant fort
  - Courant faible - interphonie
  - Plomberie - réseaux distribution eaux de ville
  - Menuiserie - Serrurerie
- Allotissement du Val de Marne sous la forme de 2 lots
  - Est (4 pôles habitat)
  - Ouest (3 pôles habitat)
- Prestations se déroulant sur un périmètre plus réduit permettant la réduction des temps de déplacement
- Recherche de prestataires spécialisés

- Les attributions des lots seront limitées de la façon suivante :
  - Un prestataire ne peut avoir plus d'un lot par corps d'état technique,
  - Le même prestataire ne pourra avoir plus de deux lots tous corps d'état confondus.

Les prestataires désignés auront pour obligation le remplacement des ampoules dans les 5 mois qui suit le démarrage du marché par des ampoules à led => baisse des charges (électricité) attendue d'environ 8%.

Un retour sera fait aux amicales lors du prochain CDCL.

Pour information et afin de rattraper les très nombreuses interventions non effectuées durant le confinement, Cogemust a mis en place un plan d'action.

## 3 - Bilan des ventes de logement

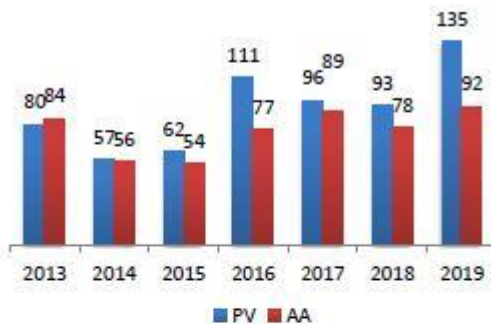
---

- 30% de nos résidences sont en copropriété
- Lancement d'une politique d'accession sociale appelée Vente HLM depuis plus de 10 ans
- Part importante dans l'auto-financement d'Immobilière 3F

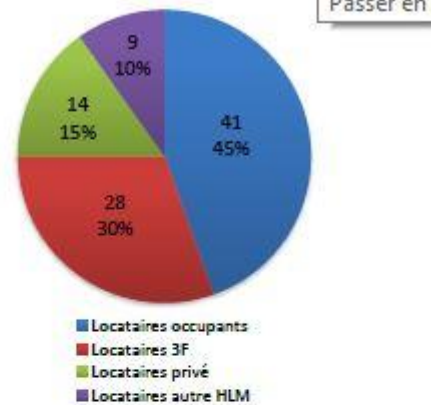
### Résultats sur l'année 2019

Nombre de promesses de vente	135
Nombre d'actes authentiques	92
Chiffre d'affaires	17.6 M€
Nombre de lancement(s)	3
Taux d'écoulement moyen	51%
Stock de vacants (31/12/2019)	5
Stock de promesses de vente (31/12/2019)	42
Mobilité pour vente	8

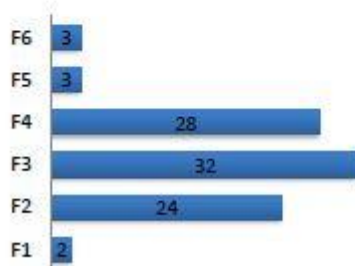
Evolution des ventes



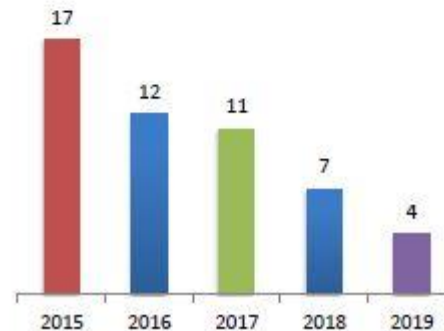
Répartition des ventes par type d'acquéreur



Typologie des logements vendus



Relogements agence



## 4 - Points abordés par les amicales

### 4.1 Oradour sur Glane à Bonneuil sur Marne

Monsieur Paul Pinchon interroge Monsieur Olivier Perret sur les problèmes rencontrés à Oradour sous Glane (Bonneuil sur Marne) liés aux colonnes d'eaux usées. Plusieurs incidents ont été signalés pendant le confinement. Madame Safia Atmani, responsable habitat, confirme cette problématique sur cette résidence, 4 logements sont concernés par ces dysfonctionnements et non l'ensemble du site lequel en comporte 400. Les colonnes usagées sont en cours de budgétisation par le pôle technique.

### 4.2 Le Plessis-Trevisé

Fiche programme validée la semaine dernière. Démarrage des travaux prévu courant 2022. Travaux de résidentialisation prévus en 2021. Echanges sur les mises à disposition de locaux aux amicales

#### 4.3 Villejuif (à la demande de M. Amar Si Bachir excusé)

Site résidentielisé mais tout a été vandalisé. Insécurité grandissante venant de l'extérieur. Monsieur Perret informe avoir visité cette résidence récemment.

Il a demandé dans un premier temps la fermeture des accès à l'arrière de la résidence (entre les pavillons et les collectifs) et souhaite également un aménagement de l'entrée principale de la résidence.

#### 4.4 Divers

4.4.1 Intervention de madame Grille concernant une locataire ayant fait intervenir un serrurier le 5 juin dernier. Montant facturé 700€.

4.4.2 Madame Grandval aborde le problème du pollen. Elle propose l'achat par Immobilière 3F d'un aspirateur semi-industriel, celui-ci pourrait être utilisé sur les résidences à proximité.

\*\*\*\*\*

#### ***Sujet remis à l'ordre du jour du prochain CDCL***

CLCV : Les modalités d'application du guide révisé « Qui fait quoi » et de la grille de vétusté dans le Val de Marne. *Amicale CLCV*