

Conseil de Concertation Locative

Compte-rendu de réunion du 13 avril 2021

Présent.es :

- Delphine BARISIC : directrice de la clientèle et des territoires
- Monsieur DIACON : administrateur représentant l'ADEIC
- Monsieur EVEILLEAU : représentant l'AFOC
- Madame LACROIX : représentant la CNL13, directrice fédérale
- Madame MOUTON : administratrice représentant la CNL13

Absent.es excusé.es :

- Madame GABOURG : administratrice représentant l'AFOC
- Madame LAIDANI : représentant la CLCV

Ordre du jour

1. Approbation du compte-rendu du CCL du 15/12/2020
2. Stratégie envisagée pour les travaux 2021
3. Suivi des locataires en fragilité économique
4. Etat d'avancement des régularisations de charges
5. Questions diverses : prendre date pour atelier/réunion
 - contrat ménage
 - charte de contrôle des charges
 - grille de vétusté
 - prochains CCL

1. Approbation du compte-rendu du CCL du 15 décembre 2020

Le compte rendu est validé.

2. Stratégie envisagée pour les travaux 2021

Delphine BARISIC présente la stratégie envisagée pour les travaux 2021 – document joint au présent compte-rendu et revient plus en détail sur :

- L'analyse des montants engagés par Etat des Lieux en 2020 et 2021 où apparaît une réelle dégradation des logements par manque d'entretien des locataires en place. 63% du montant engagé à la remise en état des logements rendus implique des dépenses de 5 000 à plus de 10 000€ par logement – en particulier sur les agences de Grasse et de Marseille. Ce sont, d'une part, les agences qui gèrent le plus de patrimoine, mais aussi, celles qui présentent le plus fort taux de rotation de leurs locataires, égal ou supérieur à 9% (ainsi que l'agence de Gardanne dont l'ex-patrimoine Néolia est très ancien et vétuste).

Cette présentation n'incluant pas la liste des travaux par programme, Madame BARISIC en fera la demande à la DPV par ailleurs.

Note sur les équipements de sécurité incendie dans les parties communes : le budget indiqué dans le document (46 800€) est déjà dépassé pour atteindre 75 000€, en cause la sécurisation de l'ancien patrimoine Néolia.

Note sur les travaux ascenseurs : désormais tous les ascenseurs du patrimoine 3F Sud sont sous téléalarme. Un rapport hebdomadaire des pannes de plus de 72h aux équipes de gérance et techniques.

Note sur les travaux espaces extérieurs et notamment pose de « stop park » : beaucoup de places de stationnement sont vacantes et occupées par des résidents extérieurs aux résidences. Avec ces mesures et information aux locataires, le taux de vacances est descendu de 23% à 20% en 1 an et demi. En réponse à Monsieur EVEILLEAU, effectivement, les stationnements qui restent vacants sont proposés à des résidents extérieurs, via notamment un partenariat avec YesPark.

Note sur les travaux d'adaptation des logements au handicap et/ou vieillissement : ce sujet est piloté par le Pôle développement social. Monsieur EVEILLEAU demande quel était le budget de l'année dernière, et l'état de ses engagements. Madame BARISIC conviera le Pôle Développement Social au prochain CCL pour en donner les détails. Mme MOUTON évoque le cas d'une locataire de La Trinité (06) et demande s'il est possible de réduire le délai de traitement de son dossier de remplacement baignoire par douche. Mme BARISIC se charge de relancer le référent 3F Sud.

Présentation des travaux d'investissement 2021, pilotés par la DPV

Réhabilitation du programme Savignac avec création d'une loge gardien d'ici la fin de l'année, donc secteur Marseille 8/10è.

Amélioration des systèmes de chauffages collectifs, notamment solaires qui engendrent un coût non négligeable car, même si ces systèmes sont parfois réclamés ou imposés par certaines normes et certifications, les installateurs missionnés n'en ont pas une grande expertise. Cela réclame ensuite de longues améliorations pour trouver un équilibre de confort et de coût pour notre budget et celui du locataire.

Création d'espaces accueils : 2 sur Marseille (Capelette et Valnatureal) et 1 sur Arles. Monsieur EVEILLEAU salue la volonté de 3F Sud de mailler le territoire avec l'installation de personnel de proximité, ce qui permet du lien social et de réduire les incivilités.

Madame BARISIC répond qu'il s'agit d'une réelle volonté de la part de 3F Sud, la seule limite étant la mise à disposition de logement de fonction systématique. Il est précisé que sur les Tuileries et Moulin de Mai à Marseille, en raison de réels problèmes de sécurité pour son personnel, 3F Sud a retiré le personnel de proximité, remplacé par l'ADAPEI, association spécialisée en médiation sociale. Les gardiens pourront retourner sur ces sites QPV lorsque la situation sera plus apaisée.

Madame LACROIX revient sur la nécessité de gardiens logés sur certains sites, tout en évoquant le fait qu'à long terme, cela peut être contre-productif, le gardien étant à la longue moins impliqué et plus dilettante, ou bien au contraire épuisé d'être en prise directe avec les sollicitations des locataires. Sur ce dernier point, Mme BARISIC signale que sur les sites sensibles de ce type, les gardiens ne sont pas logés sur place.

Mme LACROIX demande quelle est l'incidence financières sur les charges locatives. DB : 1 gardien pour 80 logements, ce qui est légèrement plus que la seule prestation ménage par une société extérieure. Mais au-delà du coût légèrement supérieur, certains sites nécessitent une présence quotidienne pour un meilleur vivre ensemble. Les incivilités et donc mécontentements baissent en même temps qu'augmente la qualité de service en termes d'entretien et de lien.

Chaque agence dispose d'un tableau de budget GE et Immo, à voir lors des prochain CL en agence.

3. Suivi des locataires en fragilité économique

Présentation des documents produits par le Pôle développement social sur les sujets des violences faites aux femmes, des aides financières.

Monsieur EVEILLEAU demande combien 3F Sud compte de CESF ? DB : nous comptons 1 CESF diplômée mais la mission du pôle développement social n'est pas de suivre les impayés, mais d'accompagner les chargés de gestion locative et du recouvrement, en termes d'éléments d'analyse et de gestion.

Le Pôle Développement Social pilote plusieurs actions en QPV, et également les logements réservés par convention avec la CARSAT aux personnes âgées, sur Arles, par exemple.

4. Etat d'avancement des régularisations de charges

Présentation de l'état d'avancement des régularisations de charges au 25 mars, par Delphine BARISIC.

Sur 2018, encore 31 ESI à traiter, sur des copropriétés ex-Imed essentiellement, dont la moitié sur l'agence de Grasse.

Sur 2019, 240 ESI encore à traiter (sur 370), dont un nombre important de copropriétés pour lesquelles nous n'avons toujours pas les AG.

Sur 2020, 388 ESI seront à faire. 18 en cours à ce jour.

Madame BARISIC présente le fonctionnement du Pôle exploitation en charge du traitement de la régularisation des charges.

Depuis 1 an, une unique personne, en mi-temps thérapeutique, était chargée des régularisations, avec les gérants. Cette personne revient à plein temps à partir de fin mai, avec le renfort d'une nouvelle embauche courant mai. Ce renfort se concentrera sur l'année 2020, les années précédentes restent aux équipes plus anciennes connaissant les spécificités et anciens systèmes des sociétés Imed, Logéo ou Neolia.

En parallèle, une personne en CDD de 6 mois prépare les dossiers de régularisation 2021.

La présentation des dossiers de charges revient toujours aux gérants.

Objectif : 60% des régularisations de charges 2020 + 2019 et 2018 effectives fin septembre, donc sur les comptes locataires en octobre 2021.

Pour faciliter le travail de régularisation en obtenant les informations nécessaires dans des délais raisonnables, Mme BARISIC indique qu'un état des lieux des syndicats de copropriétés sera fait l'année prochaine – certains changements de syndicats défaillants seront à faire, comme cela a déjà été fait sur 6 copropriétés cette année.

En réponse à la question de Mme MOUTON, Mme BARISIC informe que, concernant le paiement des charges débitrices, consigne est donnée aux équipes, sur les ESI de tailles moyennes, de ne plus recourir au système informatique automatisé, illisible pour les locataires et ne reflétant pas forcément la réalité de leur capacité de remboursement. Dans ce cas-là, les locataires concernés sont appelés et des plans d'apurement adaptés seront proposés.

M. EVEILLEAU demande s'il est possible d'envisager un appel mensuel des consommations d'eau. Mme BARISIC indique que c'est effectivement à l'étude, à terme. L'objectif premier est de mieux intégrer les provisions de charges des ESI intégrées après fusion des 3 sociétés. D'autant que les relevés d'eau sont pour la plupart encore sous format papier et impose une saisie manuelle. Un long travail de refonte de la base informatique est donc en cours. Ce travail assurera aussi la bonne application des tantièmes sur chacune de nos copropriétés à l'avenir.

5. Questions diverses

- Contrat ménage : un atelier sera proposé en fonction du retour de la DPV, comme ce qui a été fait sur les espaces verts
- Méthodologie de contrôle des charges : reporter à la prochaine séance (synthèse par poste de charges et liste des factures sous forme de tableau, axes d'améliorations possibles, tables de correspondances poste principales et déclinaisons provisions seront préparés).
- Grille de vétusté : Mme BARISIC observe très peu de contestation sur les décomptes de travaux suite aux départs des locataires. Dans ce contexte, la grille de vétusté n'est pas considérée comme une priorité. Tous les participants sont d'accord pour reporter lors d'un prochain CCL en fin d'année. A la demande de Mme LACROIX, Mme BARISIC transmettra la trame existante lors de la prochaine séance.
- Contrat robinetterie, la DPV y travaillera début 2022 pour être opérationnels courant 2022
- La date du prochain CCL est fixée au **Mardi 22 juin à 09h30**, en visioconférence ou présentiel au siège