

## Conseil Départemental de Concertation Locative Agence des Yvelines – du 1<sup>er</sup> Juillet 2019

### Membres :

#### ▪ Les administrateurs élus :

Pour la CNL	M. PINCHON	Absent excusé
Pour l'INDECOSA-CGT	M. BIZEUL	Absent excusé
Pour l'AFOC	Mme THOCQUENNE	Sans réponse

#### ▪ Les représentants des associations :

<b>Pour la CNL</b>	M. BEN LAKDAR (Poissy)	Présent
	M. DRON (Saint-Germain-en-Laye)	Présent
	M. SEBIRO (Poissy)	Sans réponse
<b>Invitée</b>	Mme FELLER (Poissy)	Présente
<b>Pour la CLCV</b>	Mme AUJEAN (Versailles)	Présente
	Mme CASTRO-MILOJICA (Viroflay)	Présente
<b>Pour INDECOSA-CGT</b>	Mme CRATERE (Le Port-Marly)	Présente
	Mme TRAORE (Plaisir)	Sans réponse
<b>Pour AFOC</b>	M. RODRIGUES (St-Germain-en-Laye)	Présent
	Mme LEPITRE (Versailles)	Sans réponse
<b>Pour I3F</b>	M. ALEXANDRU	Présent
	Mme BOURDET-FERRAND	Absente excusée
	M. BLANC	Présent
	M. CHANU	Présent
	Mme de CHÂTEAU-THIERRY	Présente
	Mme X <sup>(1)</sup>	Présente
	M. GRAZIUZO	Présent
	Mme LEMAITRE	Présente
	M. LESTELLE	Présent
	Mme OLRV	Absente excusée
	M. PREDONZAN	Présent
	Mme RENAULT	Présente
	M. SOUPLLET	Présent

### **Diffusion :**

- Compte-rendu : sous un mois, aux membres présents pour relecture sous quinzaine, puis aux membres permanents pour la version définitive.
- Feuille de présence : aux confédérations

(1) : rendu anonyme à sa demande en application du RGPD.

# Ordre du jour

---

## **I. Gestion locative**

- Bilan des attributions 2018
- Bilan des actions sociales et des expulsions 2018
- Charges récupérables

## **II. Gestion du patrimoine**

- Livraisons 2018 et prévisions 2019
- Qualité de service
- Communication aux locataires
- Patrimoine en vente

## **III. Rénovation du patrimoine**

## **IV. Questions diverses**

- « Quel est le plan stratégique de patrimoine d'I3F dans ce projet de CUS dans les Yvelines ? » (M. BEN LAKDAR)

9h11, le CDCL débute par un tour de table, afin de présenter les participants et les nouveaux membres. Au niveau des représentants des locataires, nous accueillons :

- M. RODRIGUES, représentant l'AFOC
- Mme CRATERE, représentante de l'INDECOSA-CGT

M. GRAZIUZO, Directeur Départemental, présente également les nouveaux collaborateurs qui ont rejoint son équipe d'encadrement, très récemment :

- Mme X <sup>(1)</sup>, Responsable Habitat, en charge de 2 secteurs couvrant les communes de Andrésy, Carrières-sous-Poissy, Conflans-Ste-Honorine, Maurecourt, Triel-sur-Seine et Poissy.
- M. PREDONZAN, Responsable Habitat, en charge de 2 secteurs comprenant les communes de : Auffargis, Elancourt, Le Mesnil St-Denis, Les Essarts-le-Roi, Maurepas, Montigny-le-Bretonneux, Rambouillet, St-Arnoult, Voisins-le-Bretonneux, Bois-d'Arcy, Fontenay-le-Fleury, St-Cyr-l'École.

En préambule, M. GRAZIUZO évoque l'actualité sur le quartier du Bel-Air à St-Germain-en-Laye. Samedi 29 Juin au soir, une arrivée massive de jeunes provenant, de Chanteloup-les-Vignes, sont venus en découdre de manière violente. La Police Municipale, puis Nationale, sont intervenues. Des blessés graves ont été évacués par hélicoptère. Des jeunes ont été interpellés et placés en garde à vue. Nos gardiens font l'inventaire des éventuels dégâts. A priori, il n'y a pas de victimes parmi nos locataires, cependant, cela a fait beaucoup de bruit, et les riverains ont été choqués. On ne connaît pas encore les raisons de cet incident.

*Mme AUJEAN rajoute que cela est aussi arrivé à Versailles récemment. Cela peut arriver n'importe où, rajoute, M. GRAZIUZO.*

Ce dernier poursuit en présentant l'ordre du jour.

Nous démarrons par la gestion locative, et particulièrement le bilan des attributions, présenté par Grégory BLANC, Responsable Développement Clientèle.

## Gestion locative

---

### ▪ Bilan des attributions 2018

M. BLANC rappelle que la commission d'attribution de notre agence des Yvelines, se réunit tous les mardis, ce qui représente 52 commissions par an.

En 2018, l'agence des Yvelines a présenté 1 734 candidatures en commission et 1 380 attributions ont été réalisées. On constate une diminution des attributions par rapport aux années précédentes, du fait du volume de livraisons neuves plus faible en 2018. La cadence va reprendre d'ici 2020.

10,1% des dossiers présentés ont été refusés, pour 4 principaux motifs :

- 4,20% de dossiers incomplets, souvent dans les cas de séparations, où la loi nous impose d'obtenir des documents officiels
- 2,36% pour raisons financières
- 2,02% pour inadéquation
- 1,60% pour dépassement des plafonds de ressources du logement proposé

3F favorise également la mobilité résidentielle. En 2018, 209 changements de logement ont été attribués dans ce cadre, dont 25 permutations. Cela concerne également la décohabitation des jeunes de chez leurs parents.

M. GRAZIUZO indique que notre position de groupe nous permet de proposer des solutions dans d'autres départements voire d'autres régions. Cela permet aux locataires de se rapprocher notamment de leur travail.

L'accueil du public prioritaire de l'Etat représente 24% de nos attributions, soit 334 logements. C'est aussi 148 familles ou jeunes sortants de structure (CCAS<sup>1</sup>, ALJT<sup>2</sup>, Foyers, ...). La moitié du public prioritaire concerne des DALO<sup>3</sup>.

M. BEN LAKDAR demande si ce sont les 25% de dossiers Préfecture. M. GRAZIUZO précise que tous les réservataires ont la même obligation de réserver 25% de logements au public prioritaire. La loi ELAN a modifié les règles, et les personnes hébergées sont incluses.

Concernant le public jeune (moins de 30 ans), il représente 27%, soit 370 des attributions.

La prochaine orientation sera de cibler le public des seniors.

Après avoir été précurseur en 2016, avec la mise en place de « La Bourse d'Echange 3F », l'AORIF<sup>4</sup> a mis en place un « pack mobilité ». C'est un dispositif d'échanges régional inter bailleurs calqué sur le modèle 3F. 25 bailleurs sociaux y ont déjà adhéré.

40 communes d'Ile-de-France ont adhéré à ce dispositif, dont 4 pour les Yvelines : Beynes, Chatou, St-Cyr-l'École, Voisins-le-Bretonneux. Pour le moment, seule la commune d'Aubergenville refuse catégoriquement.

*M. BEN LAKDAR demande si Poissy a adhéré. M. BLANC indique que 95% des communes n'ont pas encore répondu. Les villes ont peur de perdre la main sur les attributions, car il y a un enjeu politique. M. GRAZIUZO rajoute que cet outil permettra au plus grand nombre de trouver un logement en adéquation avec sa situation familiale.*

*M. BEN LAKDAR questionne sur l'obligation de passer par ce dispositif pour un changement de logement. M. GRAZIUZO précise que ce système permet aux locataires de repérer la cible par eux-mêmes. Nous sommes un peu rodés avec la « bourse aux logements 3F », l'implication de 25 bailleurs va décupler les possibilités.*

*M BEN LAKDAR souhaite des précisions sur le pourcentage dédié aux communes. M. GRAZIUZO rappelle que dans le cadre de la garantie d'emprunt les communes obtiennent un droit de réservation de 20% des logements, 30% pour la Préfecture et 50% pour Action Logement.*

Plus de question sur les attributions, nous enchainons sur la prévention des expulsions et le bilan des actions sociales, présentés par Paul LESTELLE, Directeur Départemental Adjoint.

---

<sup>1</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

<sup>2</sup> ALJT : Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs

<sup>3</sup> DALO : Droit Au Logement Opposable

<sup>4</sup> AORIF : Association des Organismes HLM de la Région Ile-de-France

## ▪ Bilan de la prévention des expulsions et des actions sociales

### ➤ Prévention des dettes de loyer

M. LESTELLE rappelle que l'expulsion est un échec en soit. La prévention de la dette de loyer nécessite une intervention le plus tôt possible. Ainsi, nos chargés de pré-contentieux agissent dès le 1<sup>er</sup> mois de loyer en retard, en collaboration avec notre pôle social, afin de mobiliser les familles bien en amont de la procédure contentieuse et de proposer des plans d'apurement sur des petites dettes, sans dépasser un an.

M. RODRIGUES demande combien cela représente sur les Yvelines. M. LESTELLE indique que tous les mois nous mesurons environ 3 Millions d'€uros d'impayés sur les locataires en phase pré-contentieuse, ce qui représente un peu plus de 1400 locataires. La création des postes de chargés de pré-contentieux depuis 2016 a permis d'avoir moins de locataires en phase contentieuse.

Le pôle contentieux travaille en étroite collaboration avec le pôle social et les partenaires extérieurs notamment au travers de différents outils de suivi.

En 2018, 10 **PIL**<sup>5</sup> ont été réalisées. Il s'agit de cibler les locataires au stade précontentieux ou qui n'ont pas encore été assignés pour dette de loyer, afin de les orienter, les accompagner et rechercher des solutions pour l'apurement de leur dette. 75 familles ont été convoquées, 28 se sont présentées. Ultérieurement, des entretiens téléphoniques et/ou des rendez-vous en agence sont fixés permettant ainsi d'avoir un échange avec ces 75 familles.

Nos chargés de recouvrement ont également participé à 11 **CLIL**<sup>6</sup>. Ce fut l'occasion de partager des informations avec les travailleurs sociaux dans l'intérêt des locataires, de dynamiser nos partenariats et favoriser l'accompagnement des familles les plus vulnérables.

Par ailleurs, 9 **changements de logements** ont été effectués afin de réduire l'impact du logement sur le budget des familles.

En outre, nous nous appuyons également sur des aides financières telles que le **FSL**<sup>7</sup>, qui nous a permis de percevoir 74 293€ au bénéfice des locataires qui ont ainsi pu solder leur dette. A titre indicatif, nous cotisons à hauteur de 59 000 € par an au titre du Fonds de Solidarité Logement. En contrepartie, 3F s'engage à stopper les poursuites contentieuses, et cela favorise le maintien dans le lieu.

De plus, en 2018, Action Logement a mis en place un nouvel outil, le **CIL PASS ASSISTANCE**. Il cible uniquement les locataires dont l'employeur cotise à Action Logement, ou qui sont au chômage depuis moins de 6 mois. Le CIL PASS ASSISTANCE est une aide sur quittance, sur les charges annexes du logement, pour l'accès au logement, pour l'hébergement d'urgence, l'évaluation sociale et budgétaire, aide pour l'ouverture des droits, la médiation avec les créanciers et la mise en relations avec les partenaires.

---

<sup>5</sup> PIL : Permanences Impayés de Loyer

<sup>6</sup> CLIL : Commission Locale d'Impayés de Loyer

<sup>7</sup> FSL : Fond de Solidarité pour le Logement

## ➡ Bilan des actions sociales 2018

En 2018, nos 3 chargées d'Accompagnement Social ont effectué 661 interventions sociales, dans le cadre du maintien dans le logement principalement (91%) et l'accès au logement (9%).

Nos CAS<sup>8</sup> sont sollicitées par nos services, mais elles mènent également des actions en partenariat avec diverses associations.

Avec l'œuvre **FALRET** et l'équipe « Mobile Passerelle », elles favorisent le maintien et le bien-être des personnes en difficultés psychiques dans leur logement.

L'**Association des paralysés de France** (APF) nous propose des candidats rencontrant un handicap physique et apte à accéder à un logement autonome. En effet, nous avons l'obligation de construire des logements PMR<sup>9</sup>, mais nous n'avons pas forcément le candidat en adéquation qui recherche là où les logements sont disponibles. APF trouve les profils répondants aux critères de nos logements vacants.

L'**association « La Mandragore »**, quant à elle, cible et nous oriente des candidats ayant une mesure AVDL<sup>10</sup> et qui seraient prêts au relogement. Elle permet l'accès et l'insertion durable au logement des ménages reconnus prioritaire D.A.L.O.

Ces partenariats viennent compléter les compétences de 3F, afin de faciliter l'accès et le maintien dans le logement.

M. GRAZIUSO indique également que l'œuvre FALRET effectue aussi des relogements pour les personnes en grandes difficultés. M. LESTELLE rajoute que nous nouons également des nombreux partenariats dans le cadre de baux associatifs ou des baux glissants.

Nous enchaînons sur le thème suivant ; les charges récupérables, présenté par Bénédicte RENAULT, Responsable Habitat.

### ▪ Charges récupérables

#### ➡ Avancement des régularisations de charges récupérables – 2018

Au 31 mai 2019, 62% de nos programmes sont régularisés. 6 résidences restent à régulariser pour la période 2017.

#### ➡ Analyse des programmes chers

Ces régularisations sont l'occasion de réajuster les acomptes de charges et d'analyser les situations des programmes chers en prestation et en chauffage.

---

<sup>8</sup> CAS : Chargé d'Accompagnement Social

<sup>9</sup> PMR : Personne à Mobilité Réduite

<sup>10</sup> AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement

En 2018, nous avons détecté et étudié 2 programmes **chers en prestation** par rapport au ratio moyen 3F :

Rappel Ratios Prestations - Collectif pour mémoire					
Ratio moyen en €/m² shab			Ratio moyen en €/logt		
2015	2016	2017	2015	2016	2017
13,69 €	13,67 €	13,54 €	855 €	853 €	845 €

ESI	LIB ESI	LOGTS 2017	SHAB 2017	Année de mise en location	Collectif / mixte	Déjà chers en 2016? (oui/non/non régulier lors de l'étude 2016)	Ratio €/m²			Evolutions €/m²		En augmentation entre 2016 et 2017	Ratio €/logt		
10		191	7 467				2015	2016	2017	2016/2015	2017/2016		2015	2016	2017
2355L	CROISSY/SEINE VEFA Hostachy	11	452	2014	Collectif	oui	31,73	33,58	27,84	+5,8%	-17,1%	non	1 303	1 379	1 143
4843L	LOUVECIENNES FERME C VOLANT	13	531	1994	Collectif	oui	29,55	25,63	27,28	-13,3%	+6,4%	oui	1 207	1 047	1 114

- **2355L CROISSY** : l'augmentation entre 2015 et 2016 porte essentiellement sur les équipements collectifs. Pas de contrat désinsectisation et entretien pompe de relevage en 2015. Une baisse importante des dépenses de prestations en 2017 avec la révision du contrat EM-OM. Puis, le contrat EM-OM est changé, ce qui engendre une baisse significative en 2018

- **4843L LOUVECIENNES** : c'est une toute petite résidence, où les charges sont réparties sur 9 lots.

Concernant le **chauffage**, nous distinguons les programmes de 10 logements ou moins pour affiner notre analyse.

Rappel Ratios Chauffage - Collectif pour mémoire					
Ratio moyen en €/m² shab			Ratio moyen en €/logt		
2015	2016	2017	2015	2016	2017
8,14 €	7,97 €	7,96 €	513 €	503 €	502 €

ESI	LIB ESI	LOGTS 2017	SHAB 2017	Année de mise en location	Collectif / mixte	Déjà chers en 2016? (oui/non/non régulier lors de l'étude 2016)	Ratio €/m²			Evolutions €/m²		En augmentation entre 2016 et 2017	Ratio €/logt		
		26	1 380				2015	2016	2017	2016/2015	2017/2016		2015	2016	2017
2379L	Conflans Ste Hono. M. Berteaux	8	380	2017	Collectif	non régulier	non régulier 2015	non régulier 2016	17,64				non régulier 2015	non régulier 2016	805

- **2379L CONFLANS** : ce programme a été livré récemment en 2017, les charges ont été réajustés en conséquence. Il faut compter un à deux ans pour trouver le bon équilibre après une livraison.

ESI	LIB ESI	LOGTS 2017	SHAB 2017	Année de mise en location	Collectif / mixte	Déjà chers en 2016? (oui/non/non régulier lors de l'étude 2016)	Ratio €/m²			Evolutions €/m²		En augmentation entre 2016 et 2017	Ratio €/logt		
		335	18 128				2015	2016	2017	2016/2015	2017/2016		2015	2016	2017
1014L	LE CHESNAY EDMOND ROSTAND	20	973	1957	Collectif	oui	17,78	18,20	18,24	+2,4%	+0,2%	oui	865	885	887
4852L	VIROFLAY GASTON BOISSIER	15	751	1997	Collectif	oui	15,86	16,24	16,03	+2,4%	-1,3%	non	794	813	803

- Pour ces 2 résidences, **1014L LE CHESNAY** et **4852L VIROFLAY**, il s'agit de bâtiments éneergivores avec peu de logements raccordés à la chaufferie. Une réhabilitation thermique est engagée sur ces 2 résidences.

*M. RODRIGUES demande quels critères sont pris en compte pour ces analyses. M. GRAZIUZO répond que c'est un coût au m², avec des seuils 3F.*

M. BEN LAKDAR interpelle l'assistance concernant la régularisation d'eau chaude/froide qui n'a pas été reçu sur sa résidence. M. ALEXANDRU l'informe qu'une anomalie ayant été détectée en amont, elle sera envoyée après correction.

Mme AUJEAN signale que les syndics sont à l'origine des régularisations décalées. Mme RENAULT répond que ce décalage peut aller jusqu'en septembre.

Nous poursuivons par la gestion du patrimoine et le catalogue de nos livraisons 2018 et les prévisions 2019, présentées par les Responsables Habitat concernés.

## ▪ Gestion du patrimoine

### ➔ Livraisons 2018 et perspectives 2019

#### 3174L - ORGEVAL

20 logements, impasse de Béthemont

- Responsable Habitat : Florence de CHÂTEAU-THIERRY
- Cheffe de secteur : Caroline PEINAUD
- Gardien : Grégory GLINEUR
- Assistante Co. : Geneviève POUPART
- Chargée de Gestion Locative : Jamila BAALI

Mars 2018



22

Programme en locatif et accession sociale

#### 2405L - POISSY

46 logements, avenue Fernand Lefebvre

- Responsable Habitat : Anne DUMAREAU
- Chef de secteur : Nicolas FICHON
- Gardienne : Marie-Pascale YEMFANG
- Assistante Co. : Geneviève POUPART
- Chargée de Gestion Locative : Claire PRIGENT

Septembre 2018



Programme construit sur une parcelle 3F, un emplacement résiduel en accession et locatif, qui a permis de créer un 3<sup>e</sup> poste de gardien.

#### 3569L – BONNIERES / SEINE

58 logements, dont 4 pavillons  
Chemin des écoliers

- Responsable Habitat : Ioan ALEXANDRU
- Chef de secteur : Driss OUAHBI
- Gardien : Wilfried MOUCHON
- Assistant Co. : Florent CHARPENTIER
- Chargée de Gestion Locative : Virginie SIMONNET

Septembre 2018



24

2<sup>e</sup> tranche en cœur de ville, avec une création d'un poste de gardien.



## 4961L – CARRIERES / POISSY

48 logements, avenue Ernest Jolly

- Responsable Habitat : Kristell DAUBIÉ
- Chef de secteur : Ludovic AUVRAY
- Gardienne : Christine ALEXANDRE
- Assistante Co. : Geneviève POUPART
- Chargée de Gestion Locative : Minata DEMBELÉ



Septembre 2018

25

Quartier « centralité », nouveau quartier tout neuf, à proximité des « 3 tours » qui viennent d'être réhabilitées.

## 3519L 3612L – BOUGIVAL

27 logements

- Responsable Habitat : Bénédicte RENAULT
- Chef de secteur : Corinne GACE
- Gardien(ne) : en cours de recrutement
- Assistante Co. : Sylvie PONTIER
- Chargée de Gestion Locative : Minata DEMBELÉ



8 et 16 juillet 2019

26

Ces 2 résidences, de 27 logements intermédiaires et 1 petit local associatif, viennent compléter notre parc situé le long des quais de Seine, qui vient d'être réhabilité.

10 autres logements viendront s'y adjoindre.

## 4528L – PLAISIR

63 logements, rue de la Gare et rue de la Haise

- Responsable Habitat : Ioan ALEXANDRU
- Chef de secteur : Jean-François TRÉMOULIERE
- Gardien(ne) : recrutement en cours
- Assistant Co. : Florent CHARPENTIER
- Chargée de Gestion Locative : Minata DEMBELÉ



Octobre 2019

27

Cette résidence fait partie de l'opération Kaufmann & Broad, en cours de commercialisation, à proximité immédiate de la gare.

1 création de poste de gardien.

## 3634L – MÉZIERES / SEINE

28 logements, Rue du 8 Mai 1945

- Responsable Habitat : Florence de CHÂTEAU-THIERRY
- Chef de secteur : Caroline PEINAUD
- Gardien(ne) : Recrutement en cours
- Assistant Co. : Florent CHARPENTIER
- Chargée de Gestion Locative : Nathalie COUTO



Novembre 2019

28

2 collectifs entourés de pavillons en accession

M. BEN LAKDAR questionne sur la répartition des logements prioritaires et PMR lors des constructions neuves. M. GRAZIUZO l'informe que les conditions demeurent les mêmes, soit 25 % de « prioritaires ».

M. ALEXANDRU, Responsable Habitat, prend la parole pour aborder le sujet suivant, la qualité de service.

### ➤ Qualité de service

M. ALEXANDRU commente les résultats consolidés de l'enquête satisfaction réalisée auprès des « nouveaux entrants » de l'agence des Yvelines, en présentant tout d'abord la **satisfaction globale** :

	2017 (Moyenne ou cumulé)	2018 (Moyenne ou cumulé)	Evolution 2017 - 2018	Objectif 2018
Taux de satisfaction globale concernant les prestations	93%	93%	0,42%	92%
Taux de satisfaction globale concernant le logement [1]	92%	93%	0,97%	92%
Taux de satisfaction globale concernant l'immeuble [1]	92%	93%	0,55%	91%

[1] Enquête de satisfaction locataires nouveaux entrants

M. ALEXANDRU précise que nous disposons également de la déclinaison de cette enquête par résidence, ce qui permet de mettre en place des plans d'action spécifiques et d'en mesurer l'évolution.

M. RODRIGUES s'enquiert du taux de réponse. M. ALEXANDRU indique que 70% des nouveaux entrants ont répondu, contre 66% l'an passé.

Concernant l'accueil des nouveaux locataires, M. BLANC, Responsable développement clientèle, précise qu'une part d'insatisfaction peut être liée aux reports de livraison. M. ALEXANDRU met en évidence les résultats qui restent néanmoins très corrects :

	2017 (Moyenne ou cumulé)	2018 (Moyenne ou cumulé)	Evolution 2017 - 2018	Objectif 2018
Taux de satisfaction échange et accompagnement lors de l'attribution [1]	93%	90%	-3,33%	93%
Taux de satisfaction échange et accompagnement lors de l'emménagement [1]	94%	92%	-2,36%	94%
Taux de satisfaction concernant le déroulement de l'état des lieux à l'entrée [1]	92%	91%	-1,59%	92%
Taux de satisfaction concernant la propreté logement [1]	85%	84%	-1,23%	87%
Taux de logement ayant fait l'objet d'au moins une fiche alerte [1]	79%	47%	-39,71%	40%
Taux de logement ayant fait l'objet d'une fiche alerte motif Nombre de fiches alerte motif dysfonctionnement equip. émises		27% 253		
Taux de présence de fuite dans le logement [1]	18%	20%	13,97%	17%
Taux de logement ayant fait l'objet d'une fiche alerte motif fuite à la Nombre de fiches alerte motif fuite émises		5% 49		

[1] Enquête de satisfaction locataires nouveaux entrants

Nos gardiens se sont professionnalisés avec l'usage des tablettes, notamment lors des états des lieux, où ils ont dorénavant la possibilité de prendre des photos.

M.DRON demande si les locataires reçoivent quand même un exemplaire de l'EDL<sup>11</sup>. M. GRAZIUZO stipule qu'un envoi de l'EDL électronique est fait par mail, ou par courrier, en cas d'absence de boîte mail.

M. DRON indique que de nombreuses contestations ont été remontées CDC<sup>12</sup>, dont il est membre. M. GRAZIUZO rappelle que lors de l'EDL, que ce soit sous format papier ou électronique, il faut bien relire le document avant de le signer. Il est impossible de modifier l'EDL après validation de celui-ci. Il faut rassurer les gens, le système est bien sécurisé.

Pour améliorer la satisfaction au niveau de la propreté, nous avons renforcé le nettoyage des logements de plus de 3 mois.

On constate également une baisse des « fiches alerte », de 79% à 47%, mais il demeure un logement sur 2 avec un dysfonctionnement, nous continuerons à redoubler d'effort pour réduire ce taux, encore trop élevé. En 2018, nous avons été impactés par la cessation d'activité d'un de nos prestataires REL<sup>13</sup>.

Nous mesurons également la satisfaction de nos locataires au niveau de l'amélioration et l'entretien du cadre de vie :

	2017 (Moyenne ou cumulé)	2018 (Moyenne ou cumulé)	Evolution 2017 - 2018	Objectif 2018
Taux de satisfaction état générale des PC et espaces extérieurs [1]	90%	87%	-3,94%	90%
Taux de satisfaction propreté PC et espaces extérieurs [1]	85%	84%	-1,76%	85%
Taux de satisfaction fonctionnement ascenseur [1]	86%	92%	6,25%	89%
Taux de remise en service ascenseur sous 72h [2]	97,3%	98%	0,56%	97%
Nombre cumulé de remises en service hors 72h [2]	54	38		
Taux de désincarcération sous 45 mn [2]	23%	39%	66,32%	65%
Nombre cumulé de désincarcérations hors 45 mn [2]	99	65		

[1] Enquête de satisfaction locataires nouveaux entrants      [2] Données Getraline

Cet item est particulièrement intéressant à analyser au niveau du programme, pour mettre en place un plan d'action spécifique, par exemple, en adaptant les fréquences ou les horaires de nettoyage dans le contrat OM-EM<sup>14</sup>, sur des sites qui ne restent pas propres très longtemps. Nous pouvons également adapter les matériaux posés dans les halls pour faciliter le ménage.

Mme AUJEAN rebondit en rappelant l'incidence du choix des couleurs dans les espaces communs, lors des réhabilitations.

M. ALEXANDRU précise que les pannes d'ascenseurs sont le plus souvent dues à des incivilités.

M. RODRIGUES demande s'il y a une réglementation sur le nombre d'ascenseurs en fonction du nombre d'étages. M. GRAZIUZO indique qu'au-delà de 4 étages, il y a un ascenseur.

<sup>11</sup> EDL : Etat des Lieux

<sup>12</sup> CDC : Commission Départemental de Conciliation

<sup>13</sup> REL : Remise en Etat du logement

<sup>14</sup> OM-EM : Ordures Ménagères – Entretien Ménager

M. ALEXANDRU rappelle qu'en cas de panne ou de réfection des ascenseurs, nous mettons en place un service de portage. De plus, avant des travaux de modernisation, nous avons déjà proposé un relogement à une famille handicapée, avant le démarrage de l'opération.

La gestion des demandes clients est également un critère mesuré lors de l'enquête :

	2017 (Moyenne ou cumulé)	2018 (Moyenne ou cumulé)	Evolution 2017 - 2018	Objectif 2018
Taux de qualité de service SC3F [3]	84%	86%	1,88%	90%
Nombre cumulé d'appels à traiter au SC3F [3]	667 103	706 683		
Nombre cumulé de mails à traiter au SC3F [3]	31 949	41 553		
Taux de qualité de service urgence we [3]	90%	90%	0,56%	90%
Taux de réponse sous 10 jours - <u>courrier réclamation avec courrier d'attente</u> [4]	65,7%	62%	-4,94%	80%
<i>Nombre cumulé de courriers réclamation reçus</i> [4]	997	1 057		
Taux de réponse sous 30 jours - <u>courrier spécifique</u> [4]	98%	98%	-0,37%	100%
<i>Nombre cumulé de courriers spécifiques reçus</i> [4]	52	86		

[3] Données Service Clientèle 3F

[4] Données logiciel ULIS GRC

Notre service clientèle (SC3F) a étoffé ses effectifs pour réduire le temps d'attente téléphonique et de réponse par mail. Nous avons pris en considération l'évolution des canaux de communication. Nos locataires ont maintenant la possibilité de saisir leur réclamation via leur « espace locataire », et obtenir une réponse sous 24H. Dorénavant, nos collaborateurs peuvent également informer nos locataires par SMS.

Nos locataires sont globalement satisfaits quand nous réalisons des travaux de réhabilitation. Nous continuons à améliorer notre parc, nous aborderons plus largement ce sujet plus tard.

	2017 (Moyenne ou cumulé)	2018 (Moyenne ou cumulé)	Evolution 2017 - 2018	Objectif 2018
Taux de retour enquête nouveaux entrants [1]	66%	70%	6,93%	65%
Nombre de retours cumulés [1]	949	944		
Note résidence après trvx moyenne (enquête de satisfaction) [5]	7,4	7,3	-1,20%	8
Amélioration résidence après trvx moyenne (enquête de satisfaction) [5]	86%	83%	-3,92%	80%
Note logement après trvx moyenne (enquête de satisfaction) [5]	7,3	7,4	1,61%	8
Amélioration logement après trvx moyenne (enquête de satisfaction) [5]	76%	81%	7,10%	80%
Nombre d'opérations concernées [5]	19	4		
	2017 (Moyenne ou cumulé)	2018 (Moyenne ou cumulé)	Evolution 2017 - 2018	Objectif 2018
Taux de liquidation sous 60 jours [7]	96%	98%	1,71%	90%
Nombre total cumulé de liquidations définitives [7]	1 263	1 251		
Taux de réalisation visite conseil [7]	37%	47%	26,36%	35%

[1] Enquête de satisfaction locataires nouveaux entrants

[5] Enquête de satisfaction locataires suite réhabilitation

[7] Données logiciel Ulis NG

➔ **Communication aux locataires**

Toujours dans le but d'améliorer la satisfaction et la communication auprès nos locataires, 3F a élaboré un kit d'affiches en lien avec le respect des parties communes, la propreté, ainsi que la sécurité.



En parallèle, nous expérimentons aussi des panneaux d'affiche numérique « INTRATONE » sur des résidences éloignées, sans gardien à moins de 5 minutes.

Actuellement, 18 panneaux sont installés sur 16 résidences des Yvelines. Ils permettent une diffusion d'informations quasi instantanée, sans déplacements. Le gardien peut se recentrer sur la surveillance du patrimoine et le suivi des interventions techniques. Ces panneaux ont aussi un impact positif sur l'écologie.

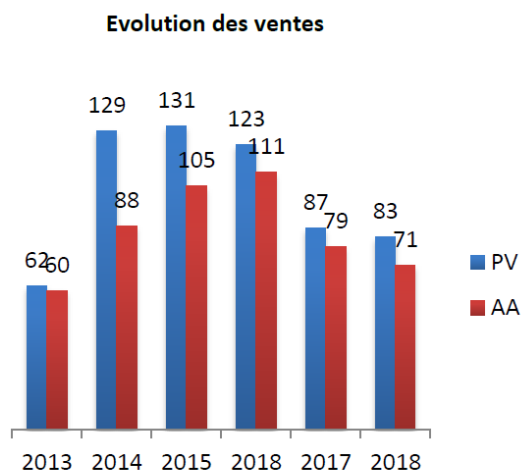
M. SOUPLET, Cadre technique, fait la démonstration à l'assistance ; à partir de son bureau, un chef de secteur, peut diffuser une affiche sur un ou plusieurs panneaux numériques en même temps. Cet outil permet de programmer le temps d'affichage et la date de péremption, et tout cela, sans déplacement et sans impression papier.

Mme AUJEAN demande si notre service clientèle peut mettre à jour l'affichage, notamment durant les week-ends, en cas de coupure d'eau ou de chauffage. M. GRAZIUZO stipule que cela n'est pas prévu, la question est intéressante et sera à étudier pour les services d'astreinte. M. SOUPLET précise que techniquement cela est possible, il faut juste définir qui peut être habilité.

M. RODRIGUES demande si le téléphone portable est utilisé pour transmettre de l'information. M. GRAZIUZO indique qu'on sera amené à utiliser de plus en plus les outils numériques, notamment les alertes SMS.

#### ➡ Patrimoine en vente

3F développe depuis quelques années la vente aux locataires. Après un pic au lancement des ventes, nous rentrons en phase de stabilisation.



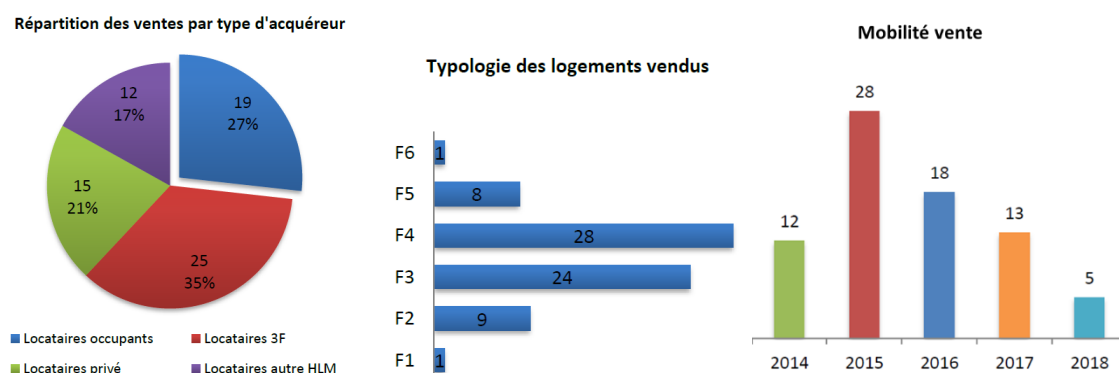
En 2018 sur les Yvelines, nous avons réalisés 83 promesses de vente et 71 actes authentiques, ce qui représente un chiffre d'affaires de 7 122 091 €. Nous avons en stock 18 promesses de vente et 14 logements vacants à vendre. 17 mobilités ont été effectuées dans le cadre de la vente. 59% des logements mis en vente ont été écoulés.

L'intégralité des fonds de la vente sont réinvestis dans l'entretien du patrimoine ou dans la construction. La vente est devenue indissociable du développement social, car nous avons divisé notre capacité d'autofinancement par deux à cause de la loi ELAN<sup>15</sup> et la création du dispositif de RLS<sup>16</sup>.

M. GRAZIUZO précise que 3F s'engage à ce qu'il n'y ait pas de travaux à prévoir dans les 5 ans après la mise en vente du programme, afin que les futurs acquéreurs ne se retrouvent pas en difficultés.

M. RODRIGUES demande si on peut acheter dans le cadre d'une mobilité dans une autre région, ce qui est confirmé par M. GRAZIUZO.

M. GRAZIUZO présente le bilan des ventes de l'année passée :



Les ventes sont réalisées principalement auprès des locataires occupants et 3F. Les logements vendus sont majoritairement de type F3 et F4, ce qui est représentatif du parc social.

En juillet 2018, un nouveau programme a été proposé à la vente à PLAISIR (1149L). 2 des 8 bâtiments sont en vente, soit 48 des 209 logements. A ce jour, 5 ventes ont déjà été finalisées auprès de 2 locataires occupants, 1 locataire d'un autre bailleur, 1 locataire du groupe et 1 provenant du privé.

M. GRAZIUZO propose de rebondir sur la question proposée à l'ordre du jour par M. BEN LAKDAR.

▪ **Questions diverses : « Quel est le plan stratégique de patrimoine d'I3F dans ce projet de CUS dans les Yvelines ? » (M. BEN LAKDAR)**

Nous n'avons pas encore d'éléments précis, car nous suivons le processus de soumission du projet. 3F doit tout d'abord recueillir les avis des Maires et des EPCI<sup>17</sup>. Puis, le projet sera soumis au Préfet.

La CUS<sup>18</sup> doit intégrer le plan stratégique de vente, mais nous n'avons encore collecté tous les avis des communes.

Rien n'est arrêté pour le moment.

Nous poursuivons avec la présentation du budget entretien, avec Yannick CHANU, Cadre technique.

<sup>15</sup> ELAN : Evolution du Logement et Aménagement Numérique

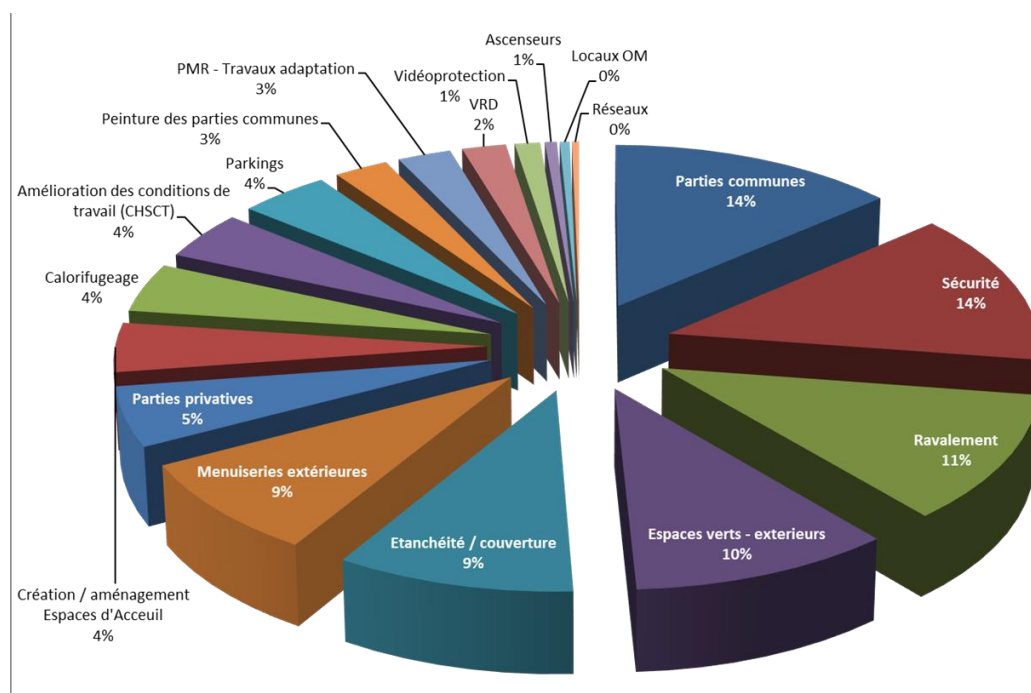
<sup>16</sup> RLS : Réduction du Loyer de Solidarité

<sup>17</sup> EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

<sup>18</sup> CUS : Convention d'Utilité Sociale

## ■ Rénovation du patrimoine

Le budget entretien du patrimoine sur 2019 représente une enveloppe de plus de 5 millions d'€uros décomposée comme suit :



Les principaux postes de dépenses sont la rénovation des parties communes, la sécurité, les ravalements, les espaces verts et l'étanchéité.

3F investit également dans des solutions innovantes, comme nous avons pu le voir en vidéo, avec l'installation de la géothermie sur notre résidence de Chambourcy.

*M. RODRIGUES souhaite savoir si le but est une réduction des charges au m<sup>2</sup>. M. GRAZIUZO indique que c'est effectivement l'objectif poursuivi. L'investissement est à la charge de 3F. Avec le remplacement de la chaudière, les locataires de Chambourcy constateront rapidement le changement dans leurs charges de chauffage.*

*Mme CASTRO demande si toutes les nouvelles constructions sont étudiées dans ce sens. M. GRAZIUZO précise que nous construisons même des immeubles à énergie positive.*

Concernant les réhabilitations, en 2019, nous allons démarrer 8 opérations, représentant un investissement de 25 millions pour 889 logements.

En parallèle, nous réceptionnerons la fin de travaux de 10 résidences, soit 1 402 logements, pour un budget global de 51 millions investis.

*Mme AUJEAN fait remarquer que les rendez-vous ne sont pas tenus et les ouvriers toquent à la porte des locataires sans prévenir en amont de leur passage. M. GRAZIUZO rappelle que lors des réhabilitations, des référents d'immeuble doivent remonter ces informations au chef de secteur, afin que cela soit évoqué lors des réunions de chantier. De plus, un cahier de réclamation est à disposition dans les espaces d'accueil des gardiens, ainsi qu'une adresse mail dédiée, en cas de besoin.*

Une vidéo réalisée par « VELIZY TV » est diffusée en préambule de notre visite de l'après-midi.



*L'ordre du jour étant épuisé, M GRAZIUZO ouvre la discussion à d'autres sujets non évoqués.*

*Mme AUJEAN s'enquiert des solutions proposées par 3F concernant les voitures électriques. M. GRAZIUZO indique que nos directions technique et juridique élaborent un cahier des charges pour les programmes neufs.*

*Mme AUJEAN s'interroge sur les actions possibles à l'encontre des locataires responsables d'incivilités et autres dégradations. M. GRAZIUZO souligne que quand la famille est identifiée, nous envoyons un courrier en recommandé, puis une sommation par huissier, et si cela est nécessaire, nous pouvons aller jusqu'à la résiliation du bail, si le règlement intérieur n'est pas respecté.*

*Concernant les véhicules épaves, nous avons une procédure avec la Police Municipale et Nationale.*

*Aucune autre question n'étant évoquée, **la séance est levée à 12h32.***