



Compte-rendu

CRCL

20 mai 2022

PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille	Membre permanente
CNL	Paul Pinchon Annie Duverger Marie-Blanche Fernandez Jean-Pierre Charriot	Administrateur Locataire Membre permanente Membre invitée Membre permanent
CSF	Martine Bougerie	Membre invitée
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur Locataire
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur Locataire
I3F	Pierrick Bouteleux Julia Deschamps Claire Mauplot Alexandre Audinet	Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargée de mission Responsable performance du patrimoine

ORDRE DU JOUR

- **Présentation de la nouvelle organisation DGP** - P.Bouteleux
- **Application du bouclier tarifaire** - C.Mauplot/A.Audinet
- **Prochaines réunions** – J.Deschamps



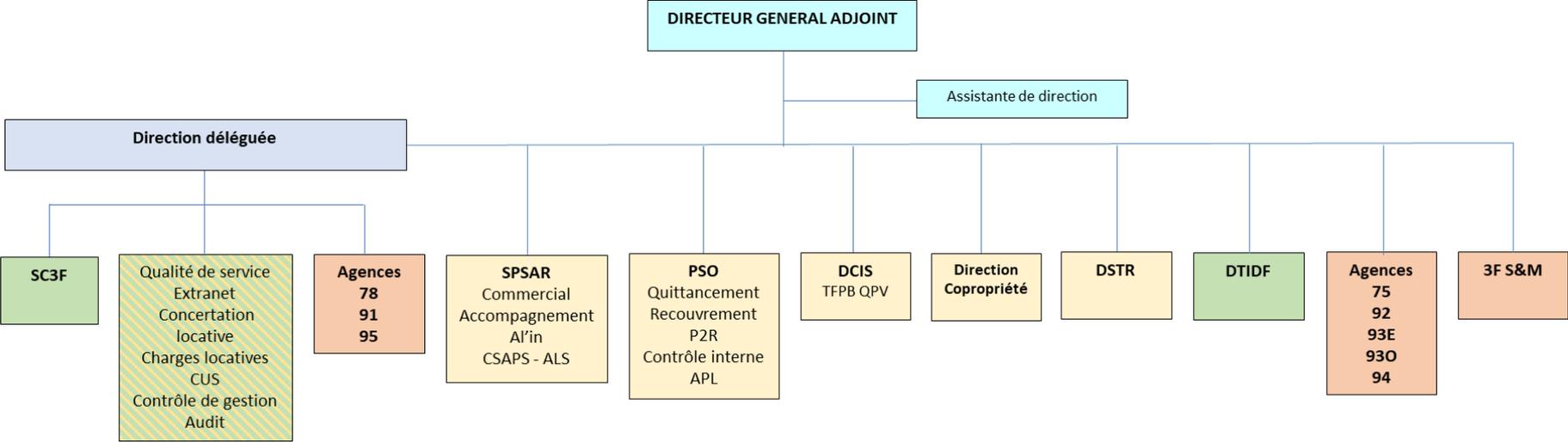
NOUVELLE ORGANISATION DGP

(INTERVENTION P.BOUTELEUX)

Le contexte

la DGP pilote l'activité de gestion de **142 000 logements et 1 600 locaux commerciaux en IDF** assuré par **2000 collaboratrices et collaborateurs**.

Ancien organigramme



Le contexte

Objectif :

la simplification des tâches des agences et le renforcement de la transversalité des projets ou des activités de gestion.

Les défis à relever :

- ✓ Le développement de nos activités
- ✓ Le développement de 3F dans les territoires
- ✓ L'adaptation de nos process métiers aux attentes de nos clients ou de nos parties prenantes



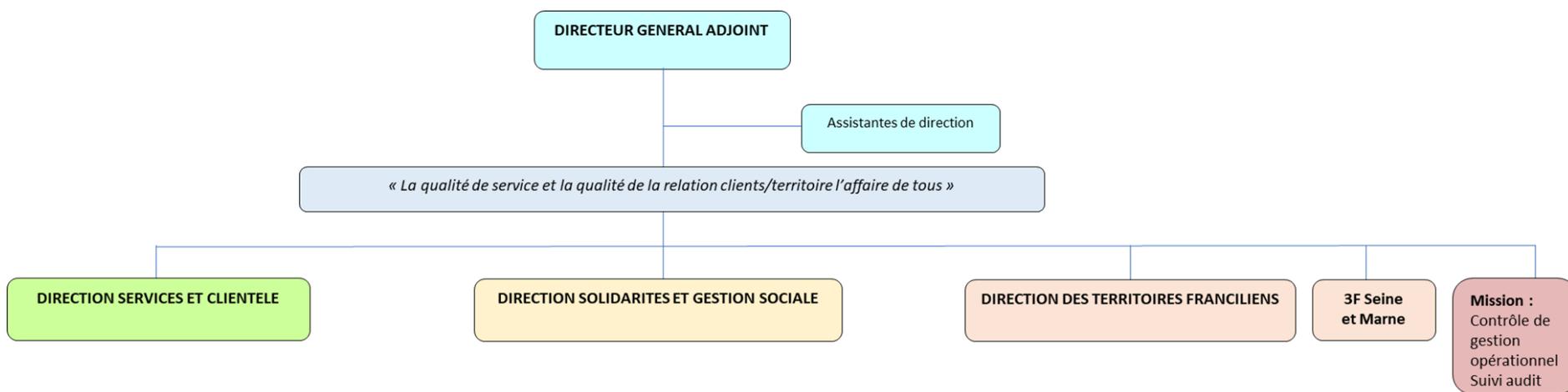
LA NOUVELLE ORGANISATION

La DGP en 3 pôles

Notre métier de gestion repose sur 3 composantes :

1. Le territoire d'implantation de nos immeubles et de nos agences,
2. Les personnes que nous logeons,
3. L'immeuble et les services que nous délivrons.

Nouvel organigramme autour de 3 pôles



Rattachement direct

La Direction des territoires franciliens

DIRECTION DES TERRITOIRES FRANCILIENS

« Près des territoires, reconnu, agile, à l'écoute et au contact »

Agences : 75 78 92 93 91 94 95

Département Commerces et Locaux Professionnels

Animer les directions départementales ou territoriales de manière homogène et piloter l'activité commerces indissociable de la gestion des résidences.

La Direction des solidarités et de la gestion sociale

DIRECTION SOLIDARITES ET GESTION SOCIALE

« Le demandeur, le locataire, l'habitant : accès, maintien, accompagnement, cohésion, tranquillité »

Service Politiques Sociales, Attributions et Réservations

Département de la Cohésion et l'Innovation Sociale

Direction Sûreté & Tranquillité Résidentielle

Pôle Support Opérationnel

Pôle Recouvrement résiliés

Missions :
Concertation locative
Charges locatives
CUS

Accompagner l'expertise métier en agences ou en filiales qui se concentre autour de la personne et de la vie sociale dans la résidence.

La Direction des services et de la clientèle

DIRECTION SERVICES ET CLIENTELE

« L'immeuble propre, bien entretenu, fonctionnant bien. Le lien permanent avec le client »

Service Clientèle 3F

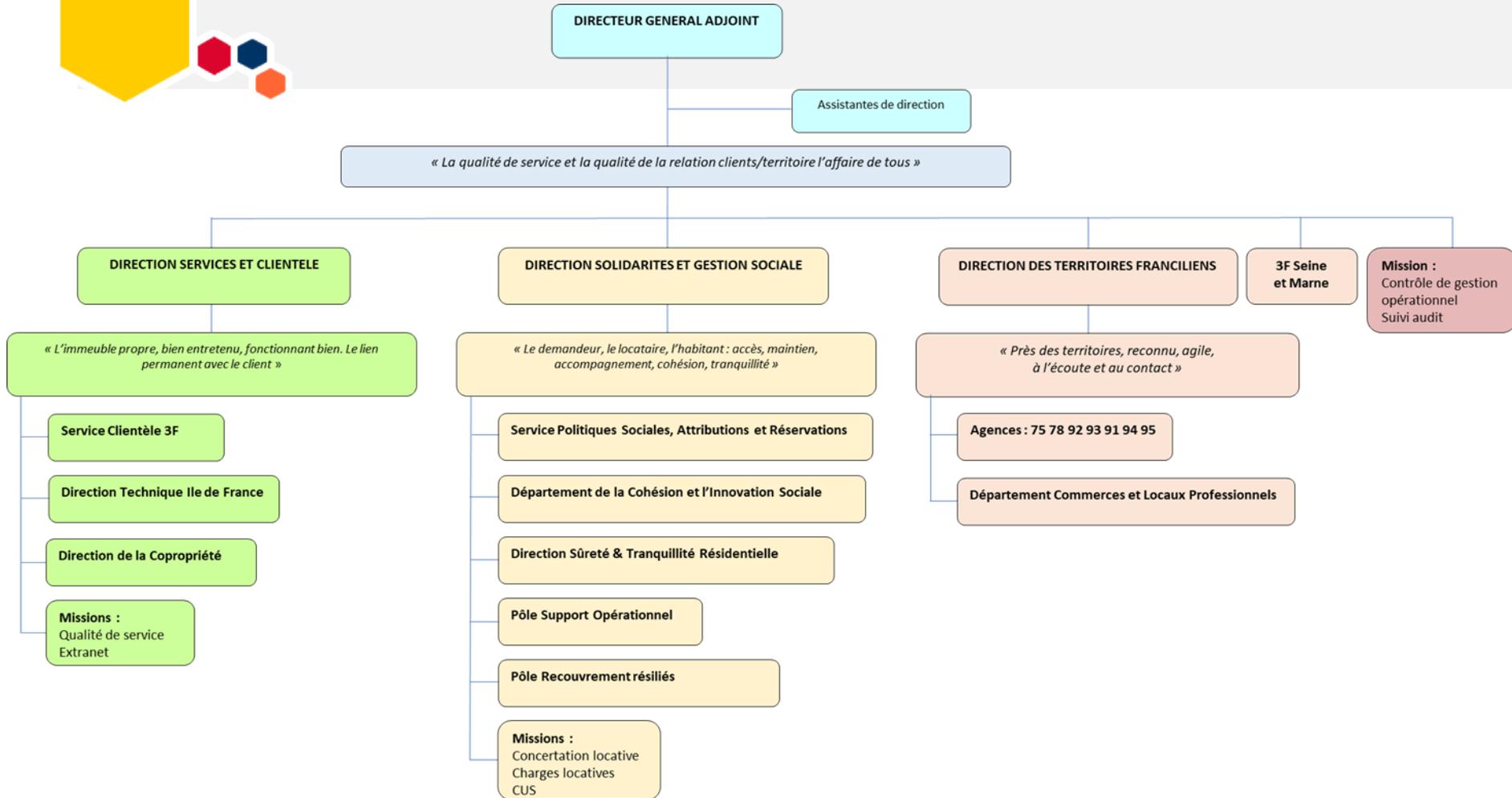
Direction Technique Ile de France

Direction de la Copropriété

Missions :
Qualité de service
Extranet

Accompagner l'expertise métier
en agences ou en filiales,
concentrer ses activités autour
des services immobiliers et de la
relation clients.

Nouvel organigramme





Les missions des Directeurs Délégués

- ✓ Faciliter et accompagner la transversalité des projets ou des activités
- ✓ Garantir la mobilisation des personnes-ressources au plus près des besoins exprimés par les équipes de gestion
- ✓ Favoriser la mise en place et le déploiement des nouveaux outils ou des contrats

Cette évolution induit un nouveau rattachement hiérarchique des services existants. Les missions actuelles de ces services comme leur périmètre sont inchangées. Aucune adaptation du système d'information ou des outils en place n'est nécessaire.

LES NOMINATIONS

Les Directeurs délégués



Olivier PERRET
Direction des
territoires



**Pierrick
BOUTELEUX**
Direction des
solidarités et de
la gestion sociale



David MEGRIER
Direction des
services et de la
clientèle

3 directeurs qui connaissent bien les agences et la proximité pour fluidifier les process, lever les points de blocage et partager les solutions.

Les Directeurs Délégués prendront leur poste au siège à compter du 21 mars et poursuivront pendant 3 à 4 semaines la transmission des dossiers de leur agence. Il y aura recoupement avec les nouveaux DD durant la semaine du 15 mars.

Les Directeurs Départementaux/Territoriaux

Ont pris leur poste le 15 mars 2022.

Hélène DUCOUDRE

Directrice
départementale

Essonne

Laurent JACOTIN

Directeur
départemental

Val de Marne

Sébastien LAURORE

Directeur
départemental

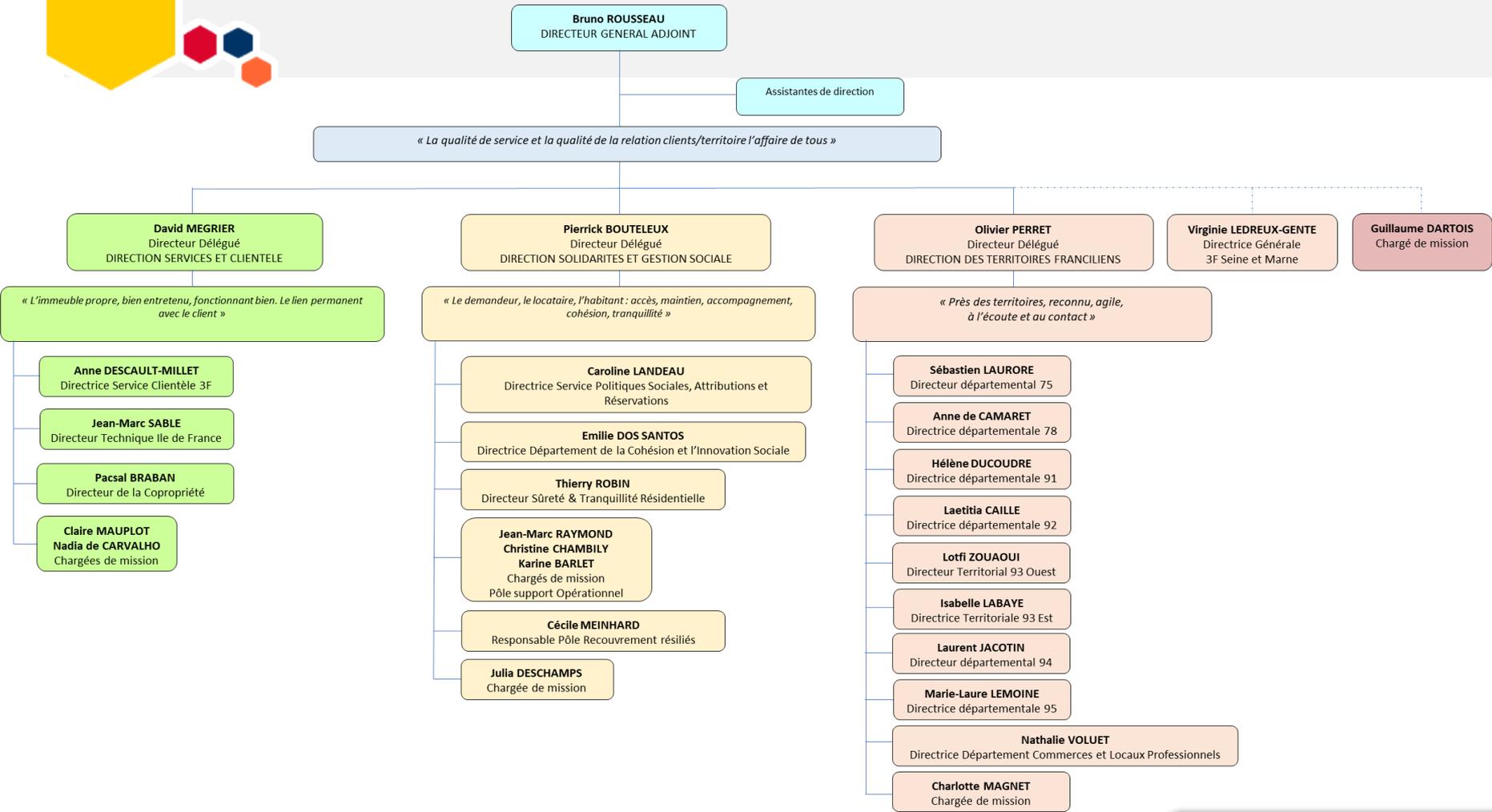
Paris

Lotfi ZOUAOU

Directeur territorial

Seine-Saint-Denis
Ouest

Organigramme de la DGP



- ✓ **CLCV** : Est-ce qu'un organigramme de toute la société pourrait être présenté lors d'un prochain CRCL ?
 - **I3F** : La demande est notée

- ✓ **CNL**: Concernant le département des commerces, est-ce qu'il existe des locaux médicalisés?
 - **I3F** : oui

- ✓ **CLCV** : La CLCV demande qu'il soit inscrit au compte-rendu que le mot clientèle n'est, pour elle, pas adapté car les locataires ne sont pas des clients et qu'elle s'oppose au terme « service clientèle » pour les services aux locataires. La CLCV regrette que le sujet de la concertation n'apparaisse pas plus clairement dans l'organigramme.



APPLICATION DU BOUCLIER TARIFAIRE

(INTERVENTION C.MAUPLOT/A.AUDINET)



Préambule



Lors d'un précédent CRCL, un point avait été fait sur l'augmentation du prix du gaz et nous avons évoqué les annonces gouvernementales relatives aux aides qui allaient être mises en place.

Pour mémoire : Le gouvernement avait annoncé 3 mesures qui devraient permettre de limiter l'impact de la hausse des prix du gaz sur les dépenses des ménages

1. La majoration du **chèque énergie** de 100€ et une aide de 100€ supplémentaires (dite indemnité inflation) pour les personnes touchant moins de 2000€ net par mois
2. Mise en place du **bouclier tarifaire sur le chauffage individuel** : gel des tarifs réglementés du gaz du 1er octobre 2021 jusqu'au 30 juin 2022, bénéficiant aux particuliers ayant souscrit un contrat au tarif réglementé ou indexé sur le tarif réglementé
3. Mise en place du **bouclier tarifaire sur le chauffage collectif** : gel des tarifs réglementés du gaz du 1er novembre 2021 jusqu'au 30 juin 2022

Ces 3 mesures ne se recouvrent pas toutes la même chose et ne déclinent pas toutes de la même façon

- Certaines sont directement à la main de l'Etat
- Certaines sont à la main des chauffagistes, /fournisseurs de gaz/gestionnaires de réseau urbain
- Certaines concernent toutes les sources d'énergie (gaz, fioul, bois, électricité) et d'autres uniquement le gaz
- Certaines sont pérennes et d'autres ponctuelles
- Certaines sont directes et d'autres indirectes
- Certaines dépendent du contrat de chauffage passé avec le fournisseur d'énergie
- Certaines dépendent du mode de gestion : bailleur social ou copropriété

Comment s'y retrouver ?

Le chèque « Energie »

- C'est une aide **directe** de l'Etat, pérenne.
- Réservée aux ménages sous conditions de ressources et qui ont directement souscrit un contrat de fourniture d'énergie
- Le chèque est adressé directement par courrier aux ménages éligibles sans qu'aucune démarche préalable ne soit à réaliser par les ménages (en avril de chaque année)
- Ce chèque permet de régler une dépense d'énergie **quelque soit la source d'énergie à son fournisseur d'énergie : gaz, fioul, électricité, bois**

Le chèque énergie bénéficie à près de 5,8 millions de ménages.
Montant moyen : 150 € (le montant varie de 48 à 277 € - barème 2022).
Un chèque énergie exceptionnel d'une valeur unique de 100 € a été envoyé en décembre 2021 à tous les bénéficiaires du chèque énergie 2021.



Le bouclier tarifaire sur le chauffage individuel au gaz

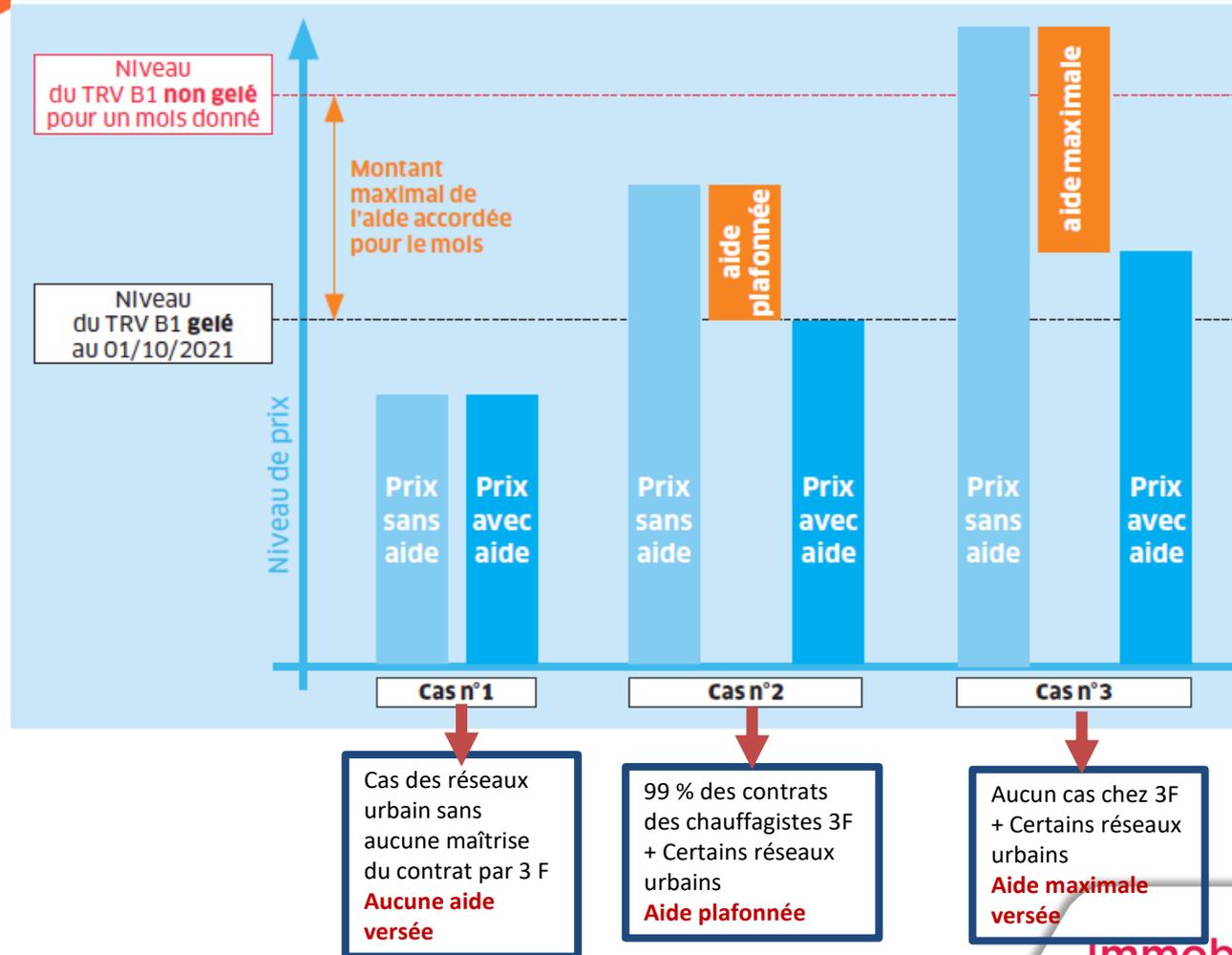
- C'est une **aide indirecte** de l'Etat, ponctuelle.
 - Aucune démarche particulière à faire
- **Les particuliers** et petites copropriétés (consommant moins de 150 MWh/an) ayant un contrat direct de fourniture de gaz naturel **bénéficient depuis le mois de novembre 2021 du bouclier tarifaire** par le gel des tarifs réglementés de vente de gaz naturel à leur niveau TTC d'octobre 2021 du 1er novembre 2021 au 30 juin 2022.
 - Annonce gouvernementale de prolongation de l'aide jusqu'au 31 décembre 2022, en attente du décret d'application

Le bouclier tarifaire sur le chauffage collectif gaz

- C'est une aide **indirecte** de l'Etat.
- C'est une aide limitée dans le temps qui gèle les tarifs réglementés du gaz : 1^{er} novembre 2021 et le 30 juin 2022
- Annonce gouvernementale de prolongation de l'aide jusqu'au 31 décembre 2022, en attente du décret d'application
- Elle est exclusivement destinée à **limiter la hausse des coûts** de chauffage et de l'eau chaude sanitaire dont **la source d'énergie est le gaz (source totale ou en appoint)**.
- L'aide est versée à ceux qui règlent les factures de gaz : chauffagistes /fournisseurs de gaz/gestionnaires de réseau urbain qui doivent déposer un dossier de demande d'aide à l'Etat.
- Une fois l'aide obtenue, les chauffagistes /fournisseurs de gaz/gestionnaires de réseau urbain **reversent au bailleur le montant de l'aide perçue**.

Le bailleur est tenu de répercuter cette aide dans les charges récupérables des locataires

A savoir : Seuls certains contrats de chauffage collectifs sont éligibles au bouclier tarifaire





Situation pour l'année 2021

Point d'avancement au 20 mai sur la mise en place du bouclier tarifaire pour les chaufferies collectives au gaz

1. 3F a identifié tous les programmes en chauffage collectif gaz gérés par 3F (hors copropriété) éligibles au bouclier tarifaire
2. 3 F a adressé à l'ensemble de ses chauffagistes/fournisseurs de gaz/gestionnaires de réseau urbain l'intégralité les attestations sur l'honneur leur permettant de solliciter l'aide de l'Etat
3. Au 1^{er} mai 2022, 90 % des contrats éligibles ont fait l'objet d'une demande de dépôt d'aide auprès des services de l'Etat **pour la période de novembre 2021 à février 2022**. Les derniers dossiers en attente seront déposés au 1^{er} juin 2022.
4. 3F devrait recevoir de la part des chauffagistes/fournisseurs de gaz/gestionnaires de réseau urbain les avoirs correspondant au montant de l'aide sollicitée fin juin 2022 pour les dossier déposés le 1^{er} mai, en août pour ceux déposés au 1^{er} juin
5. Les avoirs reçus pour la période novembre-décembre 2021 permettront de répercuter les montants des aides à venir dans les charges des locataires 2021, à partir de juillet 2022

Point d'avancement les actions d'accompagnement mises en œuvre

1. 3F a adressé :
 - un courrier d'information ainsi qu'un flyer à l'ensemble des locataires en chauffage collectif gaz
 - Un courrier à l'ensemble des syndicats de copropriété leur demandant de faire les démarches nécessaires pour que les locataires en copropriétés puissent bénéficier du bouclier tarifaire
2. 3F a suspendu l'ensemble des régularisations de charges 2021 pour les programmes éligibles à l'aide et relancé les régularisations pour ceux qui ne sont pas éligibles
3. 3F a sensibilisé l'ensemble de ses équipes sur les difficultés financières que pourraient rencontrer certains locataires

Flyer diffusé aux locataires



CHAUFFAGE COLLECTIF GAZ & RÉSEAU DE CHAUFFAGE URBAIN

>>> Les clés pour comprendre les mesures de bouclier tarifaire mises en place

LE BOUCLIER TARIFAIRE : C'EST QUOI ?

Afin de protéger les habitant-es face à l'augmentation soudaine et très forte des tarifs du gaz, le gouvernement a décidé de limiter la hausse du prix du gaz sur la période de novembre 2021 à juin 2022.



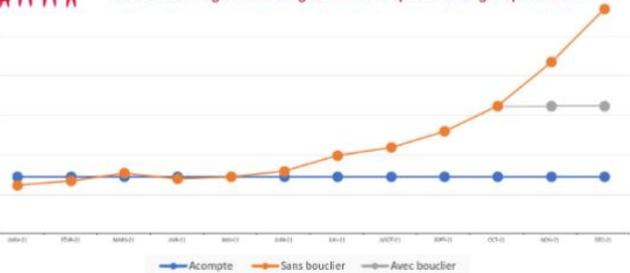
CONCRÈTEMENT, QU'EST-CE QUE ÇA SIGNIFIE POUR VOUS ?



- Immobilière 3F applique ce bouclier tarifaire :
- en intégrant la limitation des coûts sur la période de novembre et décembre 2021 pour les régularisations de charges 2021
 - en réexaminant les acomptes de charges 2022 au plus près des dépenses



Exemple* : une famille habite un T3 de 66 m² dans un bâtiment avec chauffage collectif gaz dont l'étiquette énergétique est D :



>> Pour les locataires chauffés via le réseau de chauffage urbain, la part des charges avec le bouclier tarifaire est calculée en fonction de la consommation de gaz utilisée.

*exemple pris sur une moyenne



CONTACT

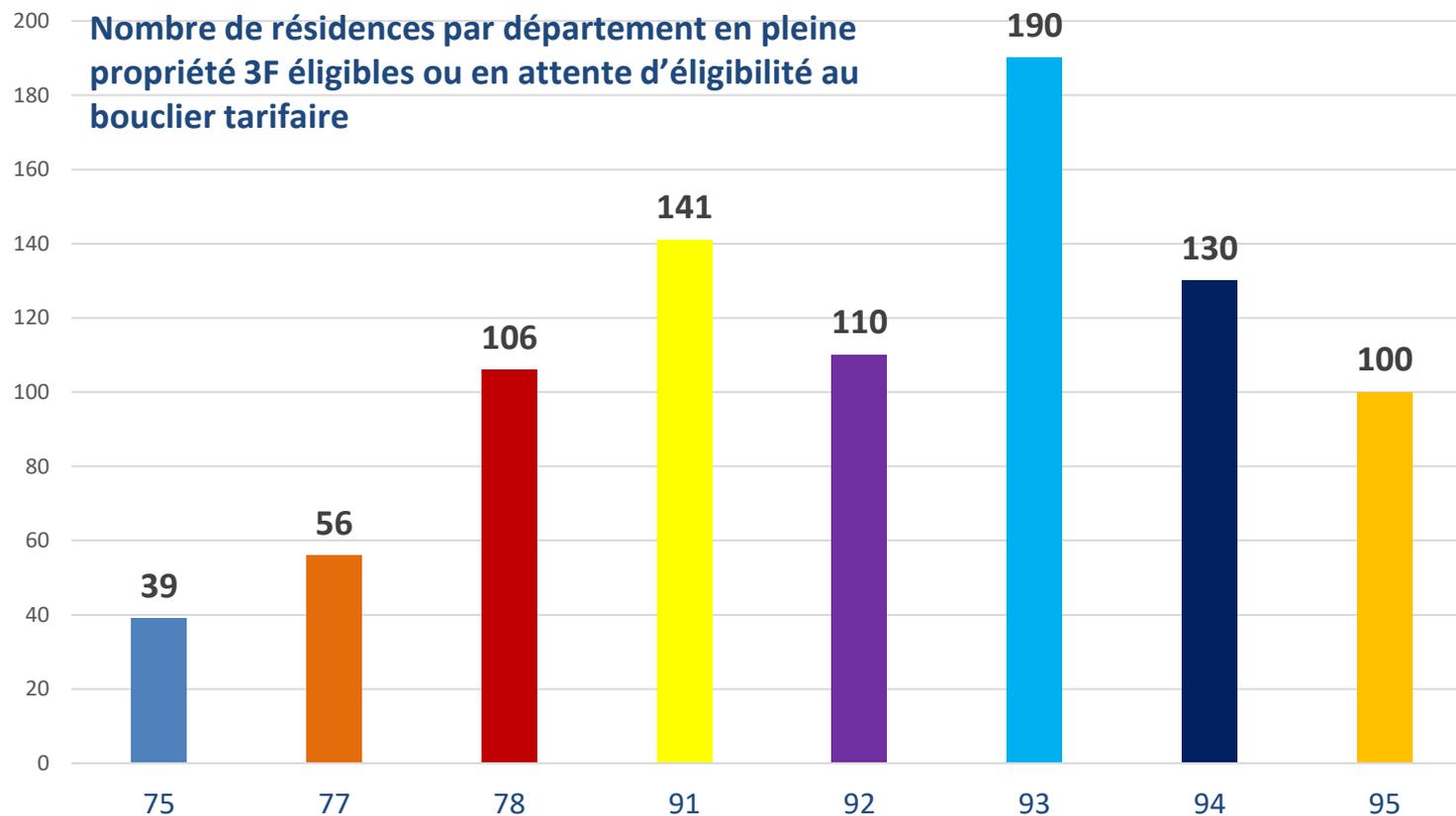
En cas de difficultés financières, n'attendez pas et contactez dès maintenant votre agence.



Groupe ActionLogement

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement

Etat des lieux au 20 mai pour la période 2021



Impact prévisionnel du bouclier tarifaire sur la régularisation 2021 des charges de chauffage

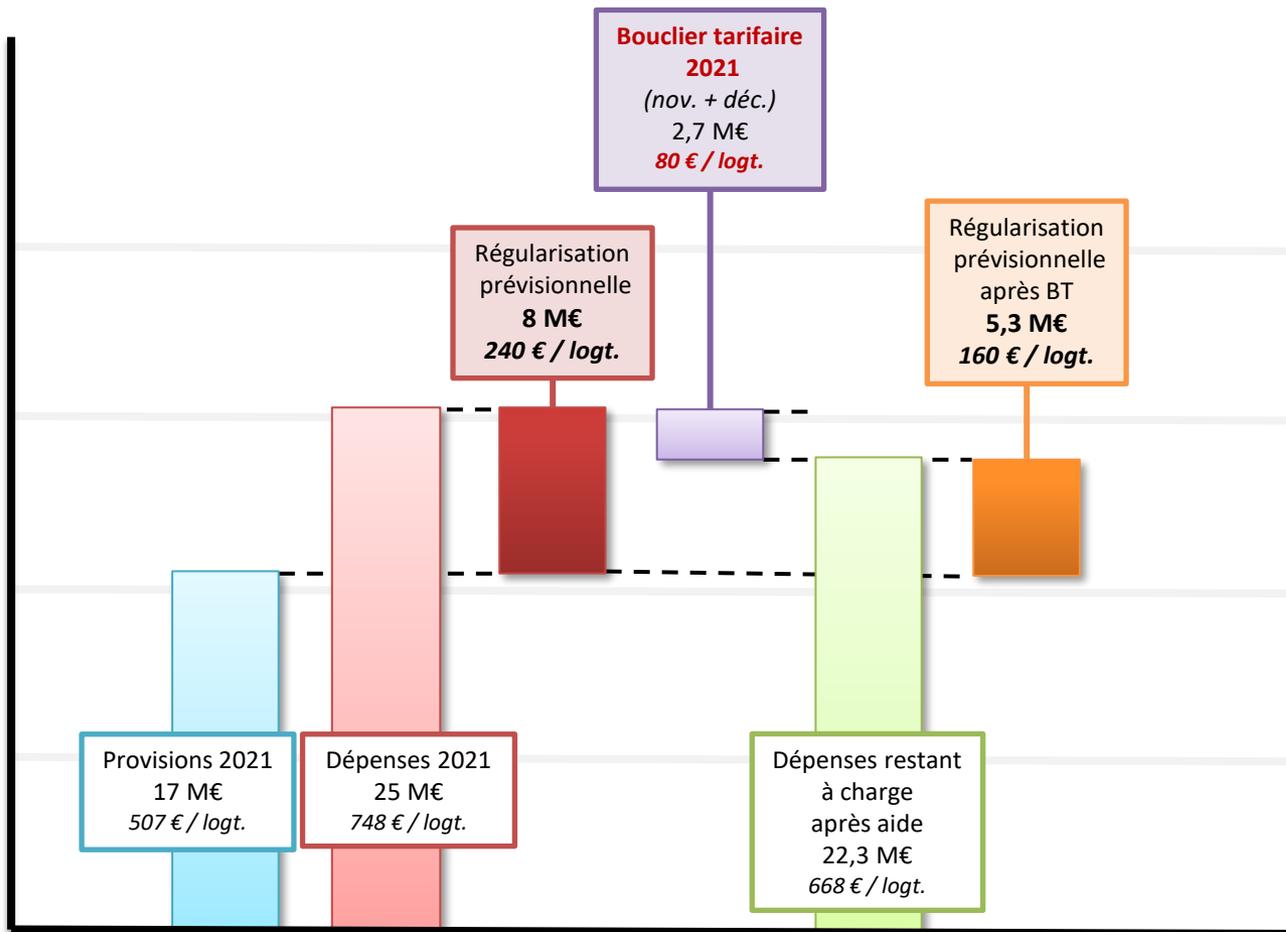
Données provisoires basées sur les éléments transmis au 16 mai 2022 par 3 de nos prestataires, soumis à validation de l'Etat

Les données à notre disposition représentent 47 % des programmes éligibles au bouclier tarifaire :

- Missenard
- CRAM
- DALKIA

Nous restons à ce jour dans l'attente des éléments pour tous les autres prestataires

Impact prévisionnel du bouclier tarifaire sur les régularisations 2021 des charges de chauffage



IMPACT GLOBAL POUR 2021

Le bouclier tarifaire va permettre de **diminuer la facture d'énergie gaz de 2 685 856 €** à l'échelle des programmes pour lesquels le montant de l'aide est connu*.

La régularisation des charges pour la partie chauffage passerait **moyenne** de 240 € par logement à 160 € soit une **diminution de 80 € par logement**



Un exemple concret

3001 L – Athis-Mons (91) - 1100 logements

- 327,55 € de provisions chauffage par logement
- 526,23 € de dépense prévisionnelle chauffage par logement.
- Régularisation prévisionnelle sans aide = **198,69 € par logement.**
- Aide du bouclier tarifaire = 92,92 € par logement
- Reste à charge avec l'aide : **105,77 € par logement**



Impact du bouclier tarifaire sur les dépenses de chauffage en 2021

- A la lecture de ces graphiques, **il apparaît clairement que les dépenses chauffages restent très élevées** malgré le bouclier tarifaire car :
 - celui-ci ne s'applique que pour la période novembre-décembre 2021 alors que le gaz avait déjà commencé à augmenter fortement dès juillet 2021.
 - Que l'hiver 2021 avait été rigoureux
- Les provisions chauffage 2021 ne suffiront pas à couvrir les dépenses chauffage 2021

Les régularisations de charges 2021 seront affectées par le poste chauffage

Propositions 3 F pour accompagner ses locataires

1. Etaler au maximum les soldes à payer par les locataires suite à la régularisation des charges 2021 :

- 50 € maximum par mois
- Etalement sur autant de mois que nécessaires jusqu'au règlement du solde (contre 6 mois d'étalement maximum aujourd'hui)

2. Renforcer les mesures d'accompagnement individualisées pour les ménages les plus fragiles :

- Accompagnement Chargées d'Accompagnement Social
- Mise en place de plans d'apurement en cas de dette générée



Situation pour l'année 2022

Pour 2022, les demandes d'aide en 2 étapes (voire 3 étapes)

Etape 1 : Janvier-février 2022

- Les demandes d'aide pour cette période sont d'ores et déjà faites (en même temps que celles de novembre-décembre 2021).
- 3F devrait recevoir de la part des chauffagistes/fournisseurs de gaz/gestionnaires de réseau urbain les avoirs correspondant au montant de l'aide sollicitée fin juin 2022 pour les dossiers déposés le 1^{er} mai, en août pour ceux déposés au 1^{er} juin

Etape 2 : mars - juin 2022

- Le même process de demande d'aide tel que décrit précédemment va être mis en place

Etape 3 : juillet – décembre 2022

- Annonce gouvernementale suite au Conseil des Ministre du 11 mai 2022 sur la prolongation du bouclier tarifaire jusque décembre 2022
- Aucune information à ce jour sur le calendrier de demande d'aide
- En attente du décret d'application



Questions - Réponses

- ✓ **AFOC** : Comme ce ne sont pas les locataires qui souscrivent le contrat de gaz, comment peuvent-ils utiliser le chèque énergie?
 - **I3F** : Le chèque énergie peut être utilisé par les locataires qui ont un abonnement propre. Les locataires qui sont en chauffage collectif ne peuvent pas utiliser le chèque énergie pour payer leur chauffage collectif . En revanche , ils peuvent l'utiliser pour payer leurs factures d'électricité par exemple.

- ✓ **CNL**: Combien de locataires 3F bénéficient du chèque énergie?
 - **I3F**: Nous n'avons pas connaissance de cette information car ce sont des données de l'Etat. Les locataires en bénéficient sous condition de ressources. Nous pourrions faire une approximation sur la base des locataires qui sont sur des résidences en chauffage individuel en croisant avec nos enquêtes ressources.

- ✓ **CLCV**: Serait-il possible d'avoir la liste des résidences éligibles au bouclier tarifaire ?
 - **I3F** : La demande est notée. La liste sera transmise.

- ✓ Proposition 3F : si les dossiers sont prêts hors chauffage, il pourrait y avoir déjà un 1er contrôle des pièces de la part des amicales pour ne pas perdre de temps et ne pas pénaliser les locataires dans la régularisation des charges.
 - Les associations y sont favorables.

- ✓ **CLCV**: Que se passera t'il pour les prestataires qui n'auront pas déposé leur dossier dans les temps?
 - **I3F** : Il y a 3 dates de dépôt possibles. *Nota : Depuis le CRCL, 100% des aides, (hors copro) ont été effectuées.*

- ✓ **CLCV** : Concernant les syndicats, est-ce que les ASL sont incluses dans la réflexion?
 - **I3F** : Oui, les ASL sont incluses. Il y en a beaucoup qui gèrent le chauffage. Nous avons écrit à tous les syndicats qui devaient déposer l'aide pour leur demander de le faire.

- ✓ **CNL:** Est-ce que les charges de chauffage intègrent la mise en chaleur de l'eau chaude?
 - **I3F:** oui
- ✓ **CNL:** Lorsque vous allez mettre en place cette régularisation, est ce que vous pourriez apporter des explications aux locataires avec un graphique ou une fiche de synthèse car les personnes vont voir qu'elles vont payer beaucoup plus et vont se poser des questions. (Exemple : « ils vont payer ce montant là mais ils auraient pu avoir à payer ce montant là s'il n'y avait pas eu le bouclier »)
- ✓ **CLCV :** Il serait bien d'avoir une fiche de synthèse pour chacun des programmes concernés
 - **I3F :** 3F s'engage à mettre à disposition un document de synthèse reprenant les éléments relatifs à l'aide reçue pour chaque résidence, intégré dans le dossier de régularisation des charges et consultable dans le cadre des contrôles de charges
- ✓ **CNL :** Comme ce sont des moyennes qui sont présentées, il serait bien de spécifier selon la typologie de logements pour être plus clairs vis à vis des locataires lors des communications à ce sujet.
 - **I3F :** Nous allons regarder pour avoir, en effet, des exemples les plus parlants pour les locataires sur un T3 par exemple.
- ✓ **AFOC:** Qu'est ce qu'il advient du chauffage électrique? Est-ce qu'il y a un bouclier ou pas?
 - **I3F :** Pour le chauffage électrique, c'est le chèque énergie qui peut les aider. Néanmoins, il est conditionné aux ressources. Concernant les tarifs d'électricité, il y a eu une limitation à 4% et des taxes qui ont été baissées donc normalement pour celles et ceux qui ont souscrit un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé il y a certes une augmentation mais elle est très légère, en tout cas pas dans des proportions comparables aux chiffres que l'on constate sur le gaz. Pour les locataires qui sont chauffés à l'électricité par des trames collectives - il y en a peu mais il y en a quelques-uns en Île-de-France- le contrat est souscrit directement par immobilière 3F et est à un prix extrêmement bas qui n'est pas affecté par les augmentations. Ces locataires là sont protégés de fait. Nous allons regarder combien de locataires sont concernés.

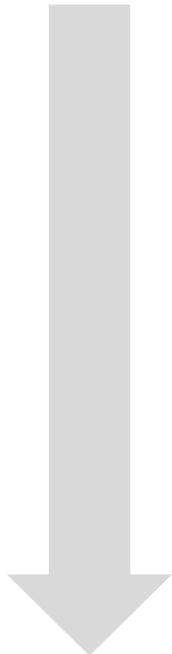
- **CNL:** Concernant l'étalement des soldes débiteurs au-delà de 6 mois et autant que nécessaire, pour les personnes en situation fragile, est ce que ça sera une démarche individuelle à faire ou via un contact de 3F ?
- **3F :** Nous allons essayer de le faire de façon automatique.
- ✓ **AFOC:** Il est évoqué un seuil maximum de 50 euros mais est-ce qu'il y aura un seuil minimal de remboursement? Par exemple: est-ce qu'un locataire pourrait choisir de payer 5 euros par mois ?
- **I3F :** Ce point n'est pas statué à ce stade
- ✓ **CNL:** Pour la mise en place des plans d'apurement, quid des locataires qui ont déjà une dette et qui vont voir leur dette augmenter subitement? Est ce que la dette chauffage viendra s'intégrer dans la dette existante?
- **I3F:** Ce sera intégré dans la même dette. Aujourd'hui , dans une dette locataire ne distingue pas les charges du loyer. Mais un locataire qui a déjà une dette est déjà dans un processus d'apurement. Cela renvoie à l'importance de la communication que nous devons réaliser.
- ✓ **CNL:** En cas de difficultés dans l'application des ces mesures, est ce qu'elles pourront être signalées ?
- **I3F:** Oui, s'il y a des situations de blocage, il est nécessaire de nous alerter

- ✓ **CLCV** : Vous avez fait des simulations pour faire des provisions en hausse en 2021 mais comment vont évoluer les provisions décidées pour 2022 ?
- **I3F**: C'est en septembre/octobre 2021 que les revalorisations d'acompte se sont faites l'année dernière. La consigne générale avait été donnée aux équipes d'augmenter de 20% le chauffage collectif gaz et de 5% le réseau social urbain. Mais chaque ajustement des acomptes se fait résidence par résidence par responsables habitat qui peuvent tenir compte de situations particulières (ex: avoir d'une année précédente) . Nous avons donc donné une consigne générale mais chaque Responsable habitat a modulé selon sa résidence. Nous serons peut être amenés à réviser les acomptes avant septembre/octobre mais nous ne le savons pas encore.

- ✓ **CLCV** : Pour la mensualisation de l'eau, est ce qu'il serait possible pour les gens qui ne vont pas sur internet pour faire les comparaisons, est ce qu'on pourrait avoir les index. (exemple Thiais, il y a des locataires anciens, ils sont un peu perdus)
- **I3F**: Nous allons nous rapprocher des Agences 92 et 94 qui expérimentent pour la DGP la mensualisation de l'eau.

PROCHAINES REUNIONS

PLANNING PROCHAINES REUNIONS



CRCL	30/06 : 15h/18h
CQS	15/09: 15h/17h
CRCL	20/10 : 14h30/17h30
CQS	15/12 : 15h/17h