

Conseil Régional de Concertation Locative

14 décembre 2017

17h30 - 22h00

Présents :

Pour l' AFOC	Georges Mavroyannis	
Pour la CLCV	Nacéra Djemmaa Joelle Grille Fidèle Ngo Nkeng Matip	Michel Bounand (invité) Marie-Lorraine Capel (invitée)
Pour la CNL	Paul Pinchon Nicole Benkirane Annie Duverger Claude Fainzang	Marie-Blanche Fernandez (invitée) Jean-Pierre Charriot (invité)
Pour la CSF	Martine Boujerie Christian Deschenes	
Pour la CGL	Serge Bauer	
Pour le DAL HLM		
Pour I3F	Didier Jeanneau Stéphane Ducret	

Absents excusés:

Pour l' AFOC Barbara Thocquenne

Pour le DAL HLM Danielle Proto

POINT 1 : ECHANGE SUR LES PUNAISES DE LIT (CARTOGRAPHIE SITES TOUCHÉS)

Ce point a été mis à l'ordre du jour à la demande de la CNL et du DAL Hlm

Stéphane Ducret présente Nathalie Bouteiller de l'institut ISTAV (solutions globales sur la gestion animale en ville) qui a la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le renouvellement du contrat de désinsectisation, désinfection, dératisation et de la création du contrat « *traitement des punaises de lit* ».

Stéphane Ducret indique que compte tenu du développement des punaises de lit et de la spécificité des traitements, il a été décidé de faire 2 contrats séparés afin de sélectionner les entreprises avec des méthodes de traitement les plus adaptées.

Nathalie Bouteiller commente le document remis en séance

Description de la punaise de lit :

- Insecte
- Vit à nos côtés depuis la nuit des temps
- Quasiment disparues dans les années 50
- Résurgence dans les années 90
- Taille adulte : 4 à 7 mm
- Ne vole pas
- Ne saute pas
- Strictement hématophage
- 1 repas tous les 3 à 7 jours
- Pas de transmission de maladies

Ses localisations :

- A l'abri de la lumière
- Dans des espaces très étroits, peu accessibles
- Tous les matériaux
- A proximité de la source de nourriture
- Lit
 - Matelas, coussins
 - Draps, couette, oreillers, couverture,...
 - Jonction entre latte et support, tête de lit,...
- Sièges
- Meubles
- Murs
 - Plinthes, papier peint décollé, fissures, ...
- Sol
- Rainures entre lames de parquets,...
- Electricité
- Objets...

Les raisons de l'échec des traitements sont dues :

- Traitement initial insuffisamment bien réalisé
- Résistance aux insecticides
- Punaises dans des endroits improbables
- Ré-infestation ultérieure

Actuellement la réussite du traitement des punaises de lit passe par :

- Bonne connaissance de la biologie des punaises
- Bonne capacité de diagnostic
- Bonne maîtrise des techniques de lutte
- Grande rigueur à chaque stade

Nathalie Bouteiller présente les étapes nécessaires à la réussite du traitement :

Diagnostic

- Visite de l'appartement infesté
- Recherche de la localisation de l'infestation sans démontage, l'historique et l'origine de l'infestation
- Questionnements

Phase préparatoire

Rendre les punaises accessibles au traitement

- **DESENCOMBRER** et mettre dans des sacs étanches
 - Permettre le traitement efficace de la pièce
- Vider toutes les armoires, placards, bibliothèques, ...
- Eloigner les meubles des murs
- Décrocher les objets des murs
- **TRIER**
 - Permettre leur traitement spécifique ou les jeter
- **METTRE DANS DES SACS ETANCHES**
 - Eviter les contaminations
 - A laisser dans la pièce infestée
- **JETER**
 - Linge non utilisé et sans intérêt pour les personnes
 - Vieux meubles très abîmés

Le traitement de degré 1

- Différentes étapes, 2 passages à 15 jours d'intervalle : l'aspiration et la vapeur sèche
- Le traitement chimique : Pulvérisation, gel insecticide (fissures, prises, plinthes,...), terre de diatomée (prise, recoins, fentes,...)

Si l'on constate une résistance aux insecticides après un deuxième traitement de degré 1, on procède à un

Traitement de degré 2

Diagnostic approfondi (punaises dans des endroits improbables)

- Détection canine
- Infestation dans les appartements voisins?
- Recherche source d'infestation (questionnements)

Une phase préparatoire similaire à celle du degré 1

Démontage du mobilier, plinthes, goulottes, lattes,...

- Différentes étapes, 2 passages à 15 jours d'intervalle : l'aspiration et la vapeur sèche
- Le traitement chimique : Pulvérisation, gel insecticide (fissures, prises, plinthes,...), terre de diatomée (prise, recoins, fentes,...)

Stéphane Ducret présente la cartographie des résidences où des punaises de lit ont été identifiées. Le document est remis aux participants avec un détail par département. Sur l'île de France 228 résidences sont concernées (10,38% des résidences), ce qui représente 640 logements (0,49% des logements).

Echanges avec les participants :

Paul Pinchon questionne sur la récupérabilité de la prestation auprès des locataires.

Stéphane Ducret explique que cette prestation est normalement entièrement due par le locataire, car il ne s'agit pas d'un problème d'hygiène lié au mauvais entretien par le bailleur car c'est bien le locataire qui a transporté les punaises de lit dans son appartement. De plus les punaises de lit ne sont pas reconnues comme un problème de santé publique.

Didier Jeanneau précise que bien que ce soit une prestation « privée », le traitement peut passer par 3F mais qu'il sera imputé au locataire concerné.

Nacera Djemmaa demande quel serait le pourcentage de récupération.

Stéphane Ducret indique que nous pourrions se baser sur les règles de récupération appliquée dans le cadre du contrat 3D dont il rappelle le contenu.

En conclusion des différents échanges, il est décidé d'un commun accord entre les représentants de toutes les associations et I3F que la prestation sera récupérée dans les mêmes conditions que la désinsectisation et la désinfection de locaux en parties communes et privatives: **40% du coût de la prestation récupérable correspondant aux produits / 60% du coût de la prestation non-récupérable correspondant à la main d'œuvre.**

En accord avec l'ensemble des participants, **cette prestation réalisée par I3F pour endiguer tout risque de généralisation de l'infestation sur la résidence sera récupérée sur l'ensemble des locataires du programme.**

Madame Fainzang souhaite que 3F fasse une campagne de prévention disant qu'il ne faut pas se servir le trottoir ou dans les dépôts-vente.

Paul Pinchon suggère de faire un affichage pour prévenir des risques par rapport au mobilier non désinfectés.

Joëlle Grille indique que ce serait pas mal d'avoir un accord collectif car cela permettrait de mieux communiquer auprès de tous les locataires.

Stéphane Ducret propose qu'un rapprochement soit réalisé localement pour mettre en place des conventions partenariales avec les communes, les associations et les bailleurs afin de sensibiliser et de mener des actions de plus grande ampleur, car les nids de punaises de lit peuvent être localisés dans d'autres lieux que nos immeubles. Concernant l'accord collectif, celui-ci pourrait faire l'objet d'échange en réunion de qualité de service une fois que le nouveau contrat « *traitement des punaises de lit* » sera mis en œuvre.

POINT 2 : GESTION LOCATIVE – AVANCEMENT DES REGULARISATIONS DE CHARGES DE L'ANNEE N-1

Stéphane Ducret présente l'avancement des régularisations de charges de l'exercice 2016 réalisées au 31 novembre 2017

- 87% des programmes ont été régularisés : 92% des programmes pleine propriété 3F et 68% des programmes en copropriété.
- 26% des programmes régularisés avaient un solde débiteurs et 74% un solde créditeur
- 22% ont un solde débiteur ou créditeur de plus de 300€.

Stéphane Ducret rappelle que l'objectif prioritaire donné aux agences est d'éradiquer les soldes supérieurs à 300€ qui à l'issue du prochain projet d'entreprise en 2022.

Joëlle Grille rappelle qu'il avait été demandé la liste des programmes avec des charges prestations supérieures à 9€.

Didier Jeanneau indique que la Direction Financière travaille sur le bilan des charges 2016 qui sera comme chaque année présenté au Conseil d'administration de juin. Les résultats seront présentés après en CRCL.

Joëlle Grille demande si l'on a bien appliqué le passage à 40% pour les programmes avec un ratio supérieur à 9€ ?

Didier Jeanneau indique qu'un travail a été fait pour que la récupération des gardiens pour les programmes avec des prestations supérieures à 9€ soit ramenée à 40%.

Stéphane Ducret indique que dans certains cas, c'est la structure de gardiennage qui a été revue pour que les gardiens puissent réaliser la totalité des tâches matérielles sur leur résidence justifiant une récupération à 75%.

POINT 3 : GESTION LOCATIVE – REVALORISATION DES ACOMPTES DE CHARGES AU 1/01/2018

Stéphane Ducret présente le tableau de revalorisation des acomptes de charges remis aux participants.

Code	Libellé	I3F		RUF	
		% à appliquer sur budget 2016	% à appliquer sur budget 2017	% à appliquer sur budget 2016	% à appliquer sur budget 2017
400	Prov. charges générales	1,00%	1,00%	1,00%	2,50%
401	Prov. ascenseurs	1,20%	-5,00%	1,20%	-5,00%
402	Prov. entretien équipements	1,00%	1,10%	1,00%	1,10%
403	Prov. taxes foncières	5,00%	2,60%	5,00%	2,60%
500	Prov. chauffage collectif	1,10%	0,20%	1,10%	0,20%
501	Prov. entretien chaudières indiv.	1,00%	1,10%	1,00%	1,10%
600	Prov. Compteurs eau froide	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
601	Prov. Compteurs eau chaude	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
602	Prov. Compteurs calories	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%

Stéphane Ducret explique les principales évolutions par poste :

- ✓ Ascenseur est en baisse du fait de la renégociation dans le cadre du nouveau contrat au 1^{er} juillet 2017
- ✓ Chauffage collectif revalorisation de +0,2% au global car les ajustements se feront à l'échelle de la résidence en fonction de la remise en concurrence des tarifs gaz et électricité.
- ✓ Taxes foncières réajustée car la hausse devrait être moins importante en 2018.

POINT 4 : MISE A JOUR DES CONTRATS ANNEE N+1

Stéphane Ducret présente les nouveaux et/ou les renouvellements de contrats qui auront lieu sur l'exercice 2018.

- 1) **Contrat Multitechnique** au 1^{er} janvier 2018 avec une durée de 3 ans reconductible 3 ans.

Périmètre :

- Parties communes,
- Robinetterie,
- Contrat confort,
- Contrat coup de pouce séniors

Principales évolutions :

- L'assainissement est exclu du contrat car systématiquement sous-traitée
- Les ampoules seront changées par l'entreprise de multitechnique
- Les délais d'intervention sont modifiés : 10h pour le dépannage et 30h pour la réparation

Prestataires par département :

- Bédier : 95
- Iserba : 91
- Must : 77 94
- Proxiserve : 75 78 92 93

- 2) **Contrat Assainissement** au 1^{er} janvier 2018 *prévisionnel* (pour une durée de 2 ans reconductible 2 ans.

Périmètre :

- **Réseau EU, EV** (entretien préventif et curatif, garantie de bon écoulement dont dégorgeement dans un délais de 3h maximum à compter de l'appel du client)
- **Réseaux EP** (entretien curatif)
- **Système anti-refoulement** (entretien préventif et curatif)
- **Postes de relevage** (entretien préventif et curatif)
- **Séparateurs d'hydrocarbures** (entretien préventif et curatif)

- 3) **Contrat 3D et Punaises de lit** au 1^{er} Juin 2018 (prévisionnel) en fonction de la pertinence des offres notamment pour les punaises de lit). Durée 2 ans reconductible 2 ans.

Principale évolution : 2 contrats spécifiques

Principe du contrat : le Prestataire se doit de **garantir les résultats** suivants :

- La bonne réalisation des prestations qui lui sont demandées,
- La traçabilité des interventions et actions réalisées,
- La satisfaction des locataires et le minimum de gêne lors des interventions dans les logements,
- L'information permanente auprès du locataire et du gardien afin d'être en capacité de comprendre :
 - les raisons de la présence d'espèces,
 - les résultats des diagnostics,
 - les prestations réalisées afin d'évaluer les résultats attendus,
- Une relation de partenariat avec le Client basée sur la confiance et la transparence.

POINT 5 : PREPARATION DES ELECTIONS LOCATAIRES (2ÈME SEMESTRE 2018)

Stéphane Ducret présente les grands principes :

- a) Prendre comme base de négociation le protocole signé en 2014
- b) Lancement des négociations 1^{er} trimestre 2018 pour une présentation au Conseil d'administration d'Avril et une signature en Mai
- c) Date des élections entre fin novembre et début décembre

Toutes les associations représentées demandent à avoir la possibilité d'avoir accès aux halls d'immeubles ou d'avoir les numéros de téléphone des espaces d'accueil.

Stéphane Ducret indique que les fichiers avec les adresses des résidences et les numéros de téléphone des gardiens seront disponibles sur support informatique et que les modalités d'accès seront déterminées dans le protocole d'accord qui doit être discuté.

POINT 6 : IMPACT PROJET DE LOI DES FINANCES SUR LE LOGEMENT SOCIAL

Didier Jeanneau indique qu'il s'agit d'une synthèse de la situation.

L'Etat souhaite faire des économies sur le logement et de façon assez brutale. Afin d'appliquer la réduction des APL sans que cela impacte les locataires, l'Etat a demandé aux bailleurs (article 52) de baisser leur loyer d'autant.

Cette baisse représente 1,5 Milliards d'euros au niveau national. Les négociations portent uniquement sur les modalités d'application : une baisse de 800 Millions d'euros en 2018 et l'augmentation du taux de TVA à 10% alors qu'elle était à 5,5% jusqu'à présent, soit 700 Millions d'euros de recette fiscale.

Pour 3F, cela va diminuer l'autofinancement et augmenter le coût des travaux de rénovation du parc ainsi que la construction de logements neufs.

Pour poursuivre notre politique de rénovation du patrimoine et de maintenir notre objectif de constructions neuves, nous allons accélérer le rythme des ventes.

Paul Pinchon intervient en expliquant que 3F est piloter dans la bonne direction, c'est-à-dire celle donné par ALI, acheter et vendre.

Didier Jeanneau explique que 3F n'a pas vocation à racheter tous les patrimoines.

Paul Pinchon donne l'exemple de Domofrance.

Didier Jeanneau indique que Domofrance appartient à ALI, et qu'il y a une volonté de ne pas disperser un organisme bordelais sur la région parisienne.

Nicole Benkirane souhaite savoir s'il y a beaucoup de nouveaux propriétaires qui rencontrent des difficultés.

Didier Jeanneau répond qu'à sa connaissance il y a 1 cas.

Joëlle Grille se demande si les logements qui sont proches des transports vont être plus chers.

Didier Jeanneau répond que nous appliquons les mêmes règles, quelle que soit l'implantation du patrimoine, dans la détermination du prix à savoir moins 20% du prix des domaines.

Marie-Lorraine CAPEL demande si les logements sur Paris vont mis en vente ?

Didier Jeanneau répond qu'à ce jour la ville de Paris n'a pas souhaité que le patrimoine social sur la commune soit mis en vente.

Claude Fainzang souhaite savoir quel va être l'impact sur les réhabilitations.

Didier Jeanneau répond que nous serons obligés de nous adapter. Nous souhaitons maintenir notre politique de rénovation du patrimoine mais que nous pourrions augmenter les loyers. Nous pouvons augmenter les loyers de 5% maximum, sans accord collectif, dans la limite des plafonds et après autorisation préfectorale.

POINT 7 : MENSUALISATION DES FACTURATIONS D'EAU

Didier Jeanneau présente l'expérimentation de la mensualisation des facturations d'eau sur l'agence des Hauts de Seine avant généralisation.

Environ 13 000 logements sont concernés (hors copropriétés et immeubles déjà individualisés). Les tests de facturation en 2017 ont été réalisés sans incidents.

La facturation mensuelle réelle débutera en février 2018, les locataires ne seront pas facturés sur le poste eau en janvier 2018 puisque :

- Les provisions d'eau auront été supprimées,
- La consommation du mois de janvier 2018 sera facturée en février 2018, en même temps que la régularisation des charges d'eau 2017.

Didier Jeanneau indique que la facturation mensuelle d'eau sera définitive pour le mois concerné, c'est-à-dire qu'il n'y aura pas de possibilité de lancer une facturation complémentaire de régularisation du prix unitaire appliqué sur la facturation mensuelle. Cet écart de prix générera un montant qui sera réparti sur la base des tantièmes de charges générales dans la régularisation des charges, comme c'est le cas actuellement.

Des contrôles mensuels seront effectués pour le suivi des consommations « aberrantes » et des consommations à 0.

Didier Jeanneau informe que le retour d'expérience que nous avons réalisé auprès d'autres bailleurs montre qu'il y a moins de réclamations et aucune incidence sur le prélèvement automatique.

Fidèle Ngo Nkeng Matip indique que cela doit permettre de mieux calculer la consommation de l'eau dans les parties communes car il peut y avoir des fuites.

Paul Pinchon demande si le prix des compteurs est le même.

Didier Jeanneau indique que normalement le prix est plus élevé mais nous avons négocié les tarifs.

POINT 8 : PLANIFICATION DES COMMISSIONS QUALITE

Stéphane Ducret propose de définir dès à présent, avec les participants, les dates des 3 réunions pour l'année 2018 et les sujets qui seront à l'ordre du jour pour la première réunion.

Il rappelle quels sont les participants : Pour la CNL (Nicole Benkirane, Claude Fainzang, Paul Pinchon), pour la CGL (Serge Bauer), pour la CLCV (Joëlle Grille et un invité en fonction des sujets), pour l'AFOC (Georges Mavroyannis), pour la CSF (Christian Deschenes), pour le DAL HLM (Danielle Proto)

1^{er} trimestre 2018 : le 26 janvier 2018 après-midi

- Présentation de la maquette du flyer « Qui Fait Quoi » pour finalisation suite aux remarques des confédérations de locataires,
- Réflexion sur la mise en place de contrats avec des régies de quartier ou de territoire pour permettre aux locataires de réaliser des travaux d'embellissement dans leur logement à moindre coût (demande CLCV).

2^{ème} trimestre : 12 avril 2018 après-midi

3^{ème} trimestre : 25 septembre 2018 après-midi

POINT 9 : AVANCEMENT DE LA CONSOMMATION DES PROJETS ASSOCIATIFS

Stéphane Ducret remet le tableau de suivi des projets associatifs qui avait été diffusé par mail.

Il indique que 58% du budget a été consommé sur l'année :

- La CNL a consommé 96% de son budget
- La CLCV a consommé 88% de son budget
- Les autres associations n'ont consommé aucun budget.

Stéphane Ducret rappelle que les projets peuvent être encore acceptés s'ils sont reçus avant le 22 décembre 2017, pour être comptabilisé sur l'année en tenant compte des 15 jours de délibération du Comité d'Appels à Projets.

La séance est levée à 22h30.