



Compte-rendu

CRCL

13 juillet 2021

PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joelle Grille	Membre permanente
CNL	Paul Pinchon Nicole Benkirane Marie-Blanche Fernandez	Administrateur locataire Membre permanente Membre permanente
INDECOSA-CGT	-	-
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur locataire
CSF	Martine Bougerie	Invitée
CGL	-	-
DAL HLM	-	-
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Guillaume Dartois Jean-Marc Sable	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargé de mission Directeur technique

ORDRE DU JOUR

- **Suivi Charte (Indicateurs sociaux mai et juin 2021)**
- **Charges (Bilan 2019 et avancements régularisations 2020 sur 2021)**
- **Forum Associations Locataires 2021**
- **Questions/Réponses (Sujets CLCV, AFOC, CNL)**
 - Relations locataires/gardiens (CLCV)
 - Contrat coup de pouce (CLCV)
 - Entêtes courriers des directeurs départementaux (AFOC)
 - Quitus charges (CNL)
 - Bornes électriques (CLCV)



Envoyés par mail le 9/07/2021

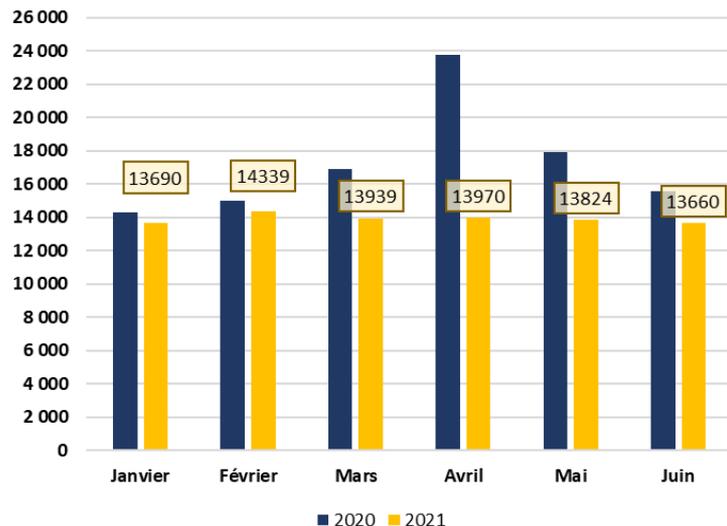
SUIVI CHARTE

(INDICATEURS SOCIAUX MAI ET JUIN)

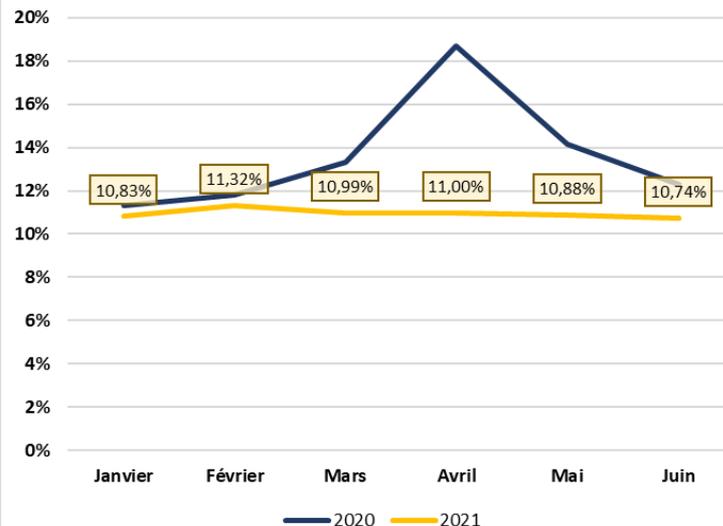
Indicateurs

Précontentieux (Locataires avec un impayé de moins de 3 mois)

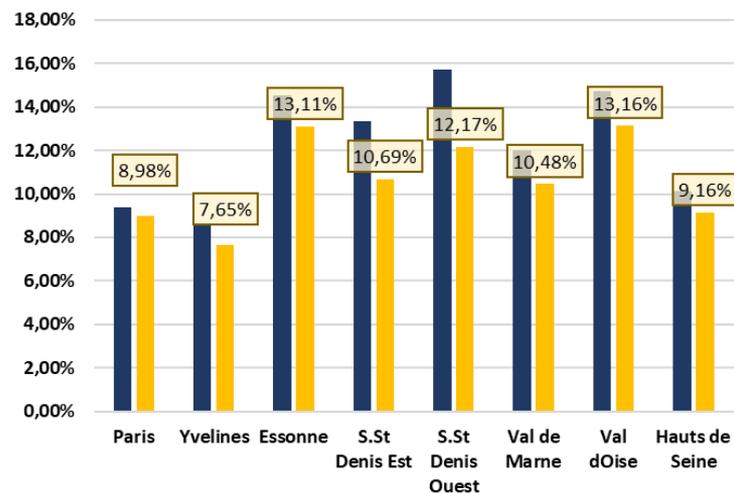
Nombre de locataires en précontentieux (mensuel)



Part des locataires en précontentieux (mensuel)

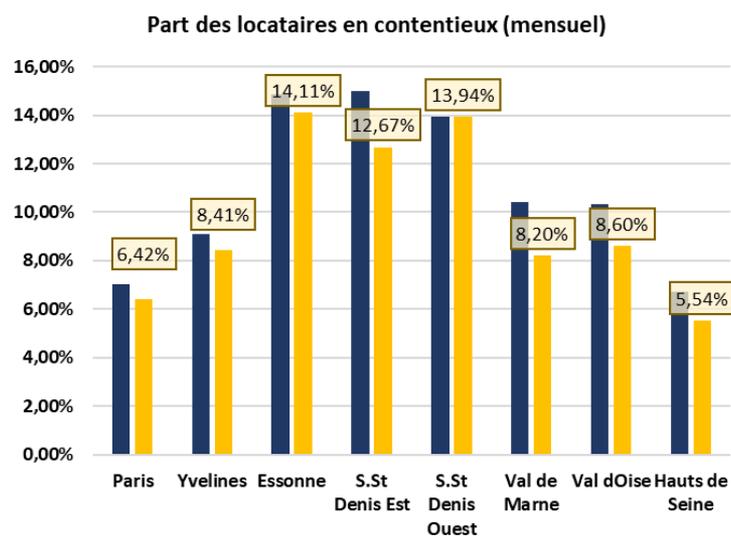
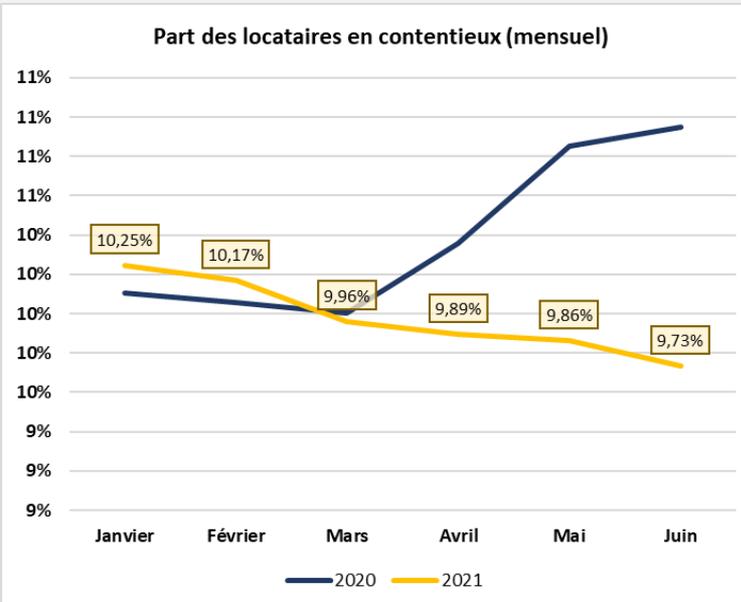
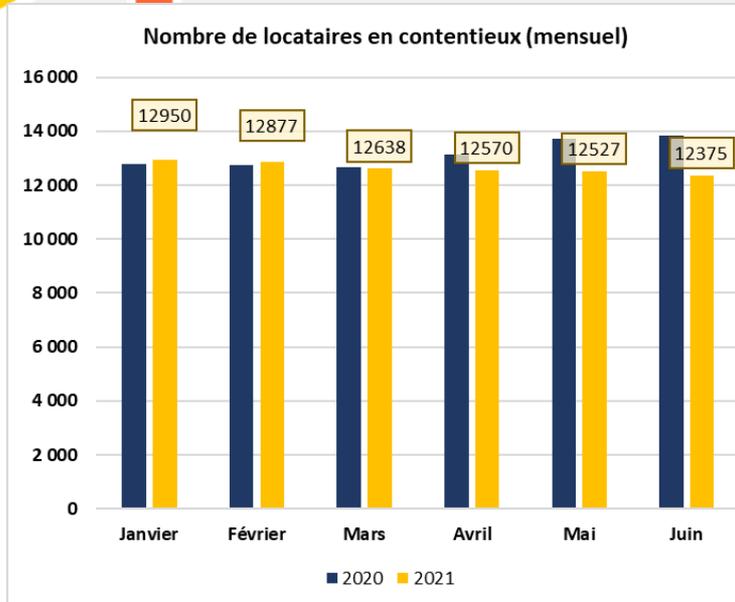


Part des locataires en précontentieux (mensuel)



Nombre et part de locataires en précontentieux inférieur au niveau de 2020, y compris à celui d'après le pic du mois de mars (lié au confinement et qui n'a pas été reproduit).

Indicateurs Contentieux

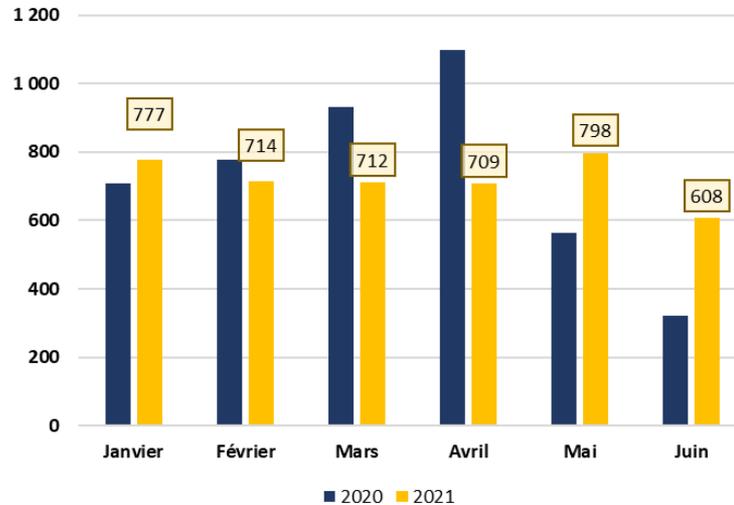


Courbe du nombre de locataire en contentieux inversée, en baisse constante depuis le début d'année 2020. Agences de l'Essonne et Seine St-Denis plus impactées.

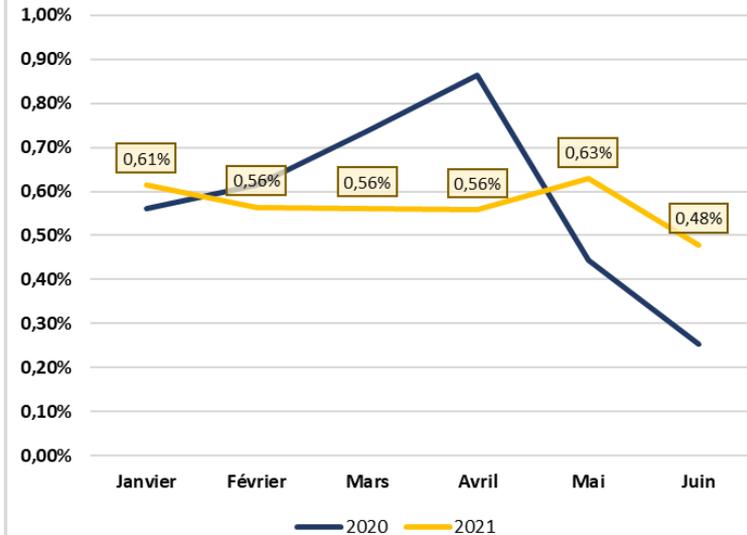
Indicateurs

Primo-débiteurs (Locataires avec un dossier précontentieux ouvert dans le mois)

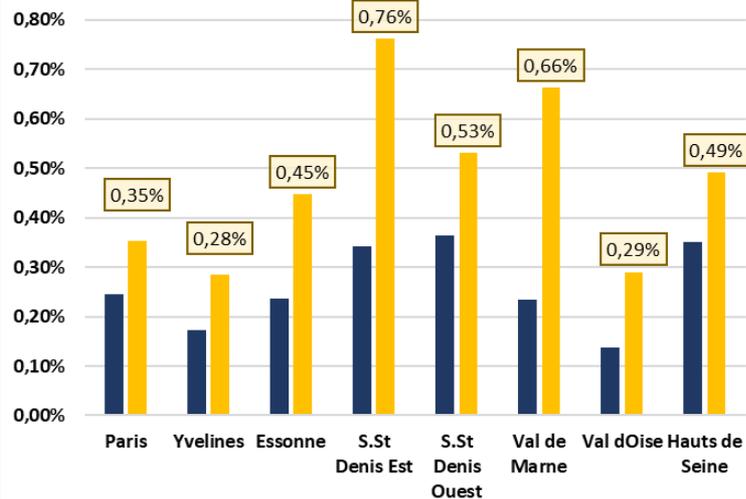
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)

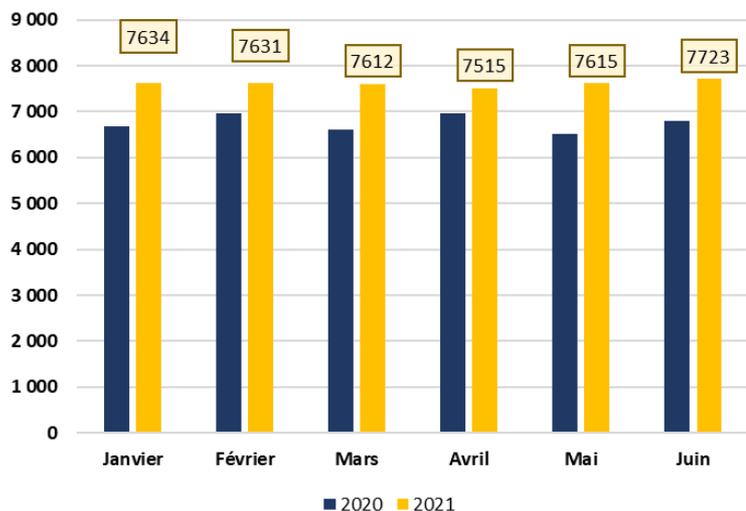


Pic d'avril 2020 liée au premier confinement non-reproduit en 2021, stabilisation des primo-débiteurs depuis début d'année 2021.

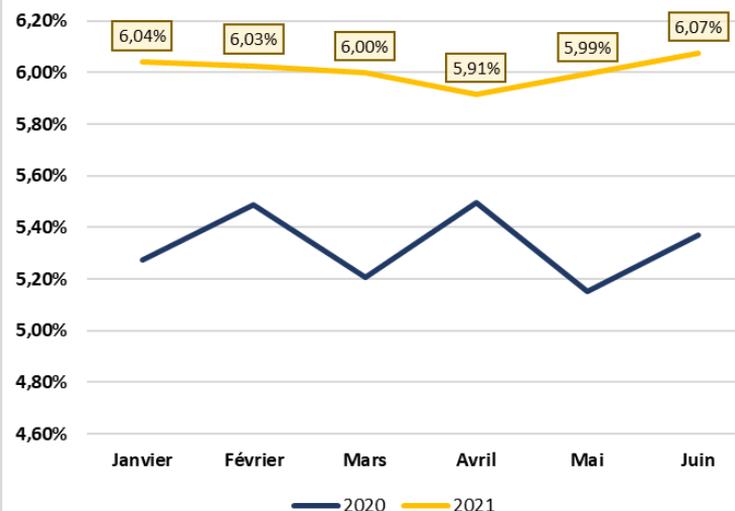
Indicateurs

Plans d'apurement (Actifs du mois)

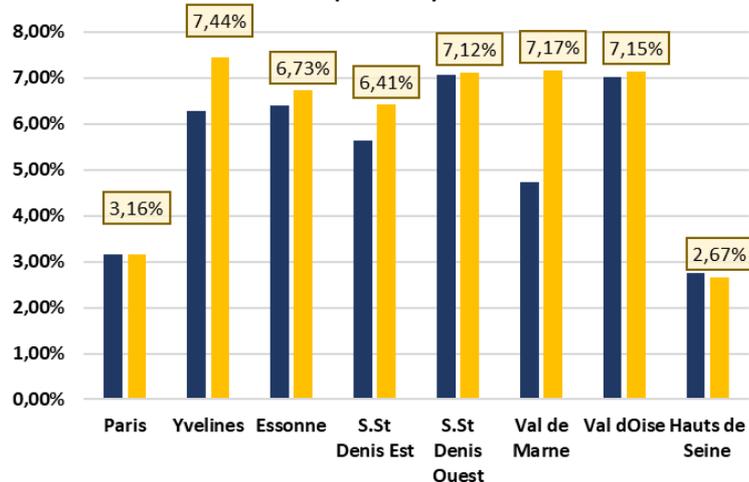
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



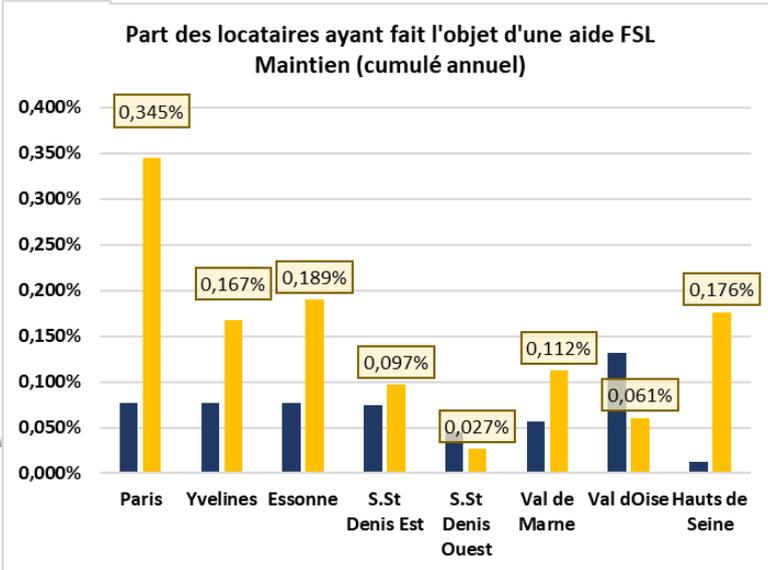
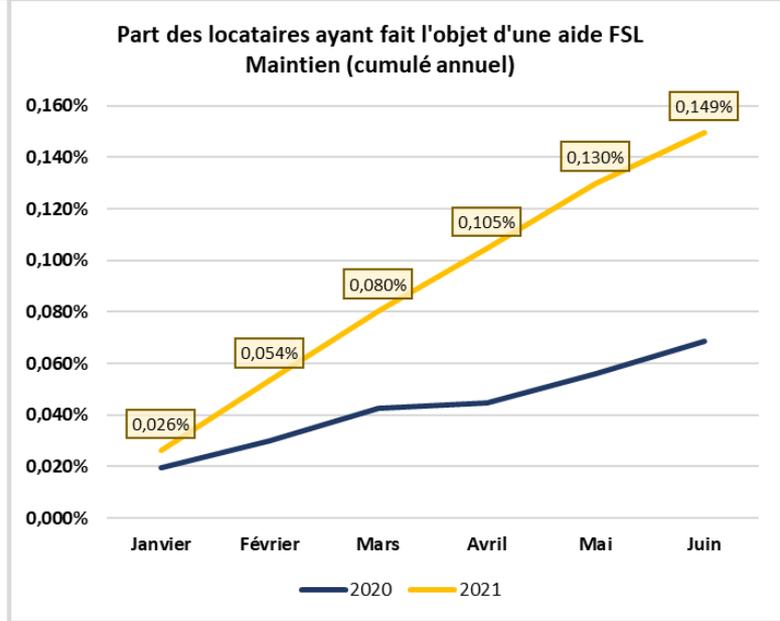
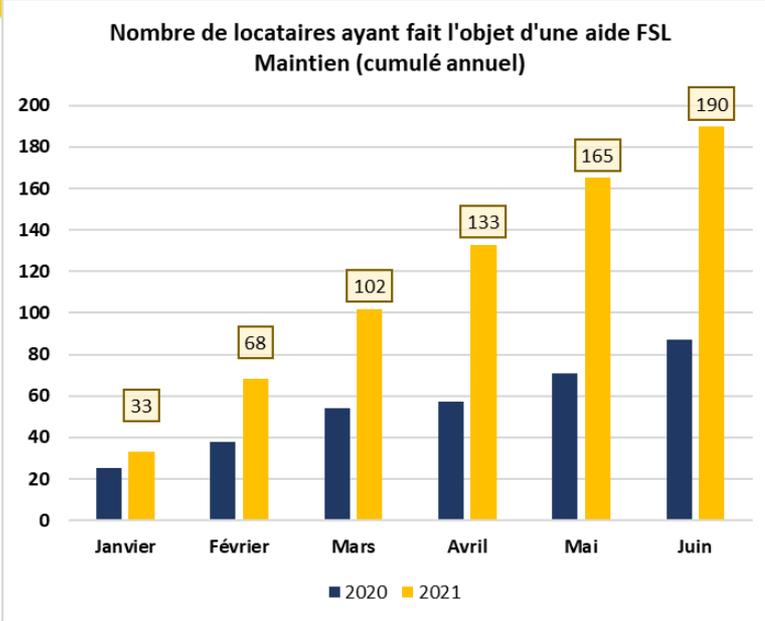
Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



L'augmentation du nombre de plan d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, niveau très supérieur à l'année passée même période.

Indicateurs

Perception d'une aide FSL Maintien (cumul)



Reprise significative du nombre d'aides FSL après une baisse en 2020 comparée à 2019.

INDICATEURS

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **AFOC**: La part des locataires en contentieux est plus importante dans le 91 et le 93, est-ce qu'il y a une explication pour cela?
- **I3F** : Il n'y a pas d'explication majeure.
- ✓ **CLCV** : Le nombre de primo-débiteurs a énormément augmenté, notamment sur le 93 et le 94.
- **I3F** : Ce nombre a augmenté par rapport à l'année dernière car, avec la crise sanitaire, il y a eu une baisse des attributions. L'évolution du taux des primo-débiteurs est essentiellement lié aux livraisons neuves et aux nouvelles attribution, du fait d'un retard dans le versement des APL. Sur les agences du 93 et du 94, il y a eu énormément de livraisons fin 2020 et début 2021. Le taux de vacance avait fortement augmenté et les agences sont en train de louer ces logements là actuellement. Il y a une mécanique un peu technique qui fait que cela provoque un peu plus de primo-débiteurs lorsqu'il y a ces phénomènes de volume important de commercialisation. Cette situation s'est grandement améliorée depuis la mise en place du dispositif IDEAL (Intégration Dématérialisée des Aides au Logement) il y a 3 ans. Ces indicateurs sont suivis mensuellement et nous sommes très attentifs à ces évolutions. Cela nous a beaucoup servi pendant la crise sanitaire puisque nous avons vu que nous avions un blocage des CAF qui ne payaient pas. Cela nous permis de faire pression auprès de l'Etat pour que les CAF se mettent en ordre de marche pour verser l'APL.
- ✓ **CNL** : Est-ce qu'il serait possible d'évaluer une tendance de ces personnes bénéficiaires de l'APL qui sont primo-débiteurs « provisoires » car elles n'ont pas touché l'APL?
- **I3F** : Cela n'aurait pas forcément d'intérêt. Aujourd'hui, nous suivons cet indicateur concernant les primo-débiteurs comme un indicateur lié à la fragilité économique. Ce que l'on voit c'est qu'ils ne représentent que 0,48% au mois de juin. Donc nous sommes bien sur une tendance de baisse liée à des évènements techniques qui sont corrigés par nos équipes pour faire en sorte que les personnes qui était primo-débitrices ne le soient plus.

Envoyés par mail le 9/07/2021

CHARGES



BILAN DES CHARGES RÉCUPÉRABLES 2019 – I3F

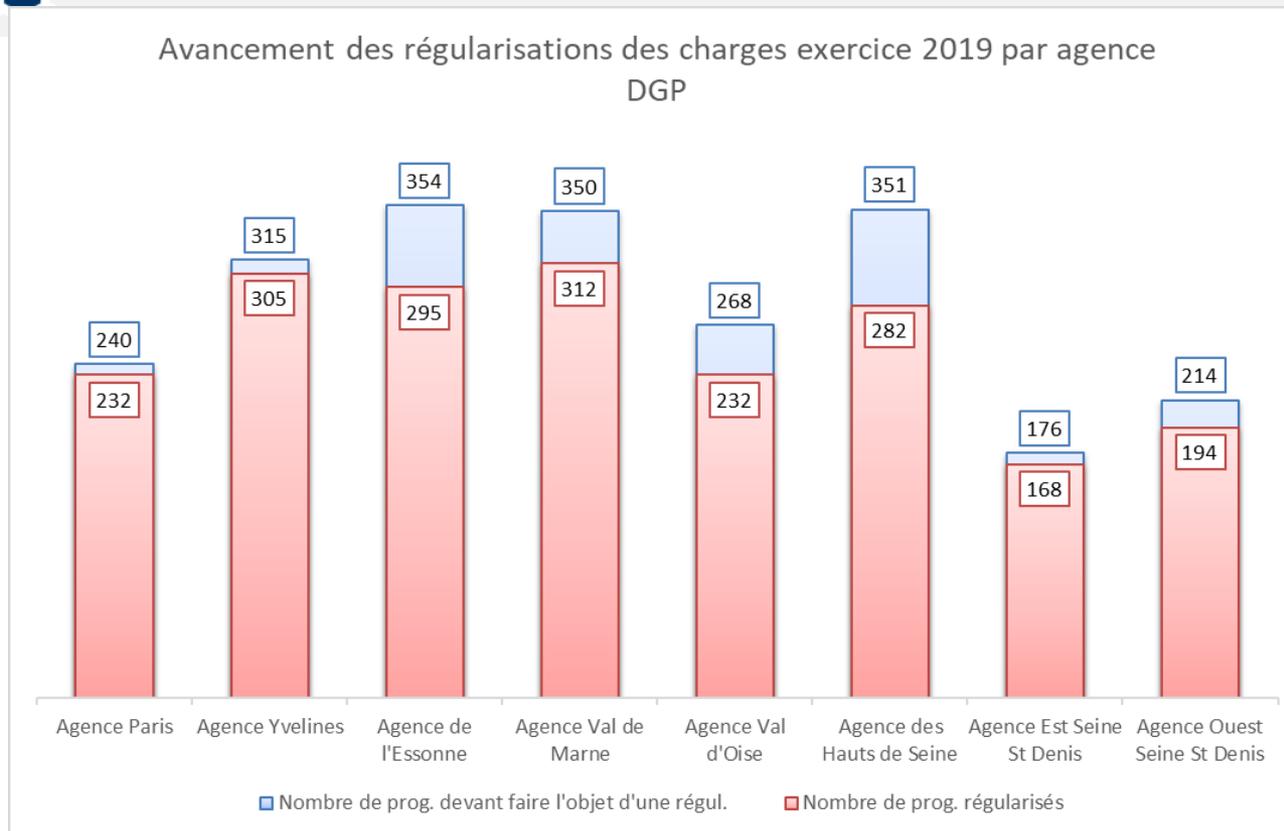
Bilan des charges récupérables 2019

avancement des régularisations 2019 I3F au 31/05/2021

Agence	TOUS PROGRAMMES DGP			
	Nombre de prog. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de mai	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Paris	240	232	97%	8
Agence Yvelines	315	305	97%	10
Agence de l'Essonne	354	295	83%	59
Agence Val de Marne	350	312	89%	38
Agence Val d'Oise	268	232	87%	36
Agence des Hauts de Seine	351	282	80%	69
Agence Est Seine St Denis	176	168	95%	8
Agence Ouest Seine St Denis	214	194	91%	20
	2268	2020	89,1%	248

Bilan des charges récupérables 2019

programmes régularisés et à régulariser 2019



Pour l'exercice 2019, sur **2 268 programmes** à régulariser, **2 020 ont été régularisés** au 31/05/2020, soit **89,1%**.
 Pour rappel au 30/05/2020 et pour l'exercice 2018, 1 972 programmes étaient régularisés sur 2 209 (89%).

Bilan des charges récupérables 2019

détails des soldes débiteurs et créditeurs (nombres)

Agence	Programme à régulariser	Programme régularisés	Régularisations débitrices				Régularisations créditrices			
			De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €	De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €
Agence Paris	240	232	30	43	16	9	46	53	26	9
Agence Yvelines	315	305	52	29	11	15	61	66	50	21
Agence de l'Essonne	354	295	40	52	24	7	37	56	44	35
Agence Val de Marne	350	312	30	15	19	11	38	79	60	60
Agence Val d'Oise	268	232	21	13	8	4	41	58	54	33
Agence des Hauts de Seine	351	282	35	34	19	10	42	59	53	30
Agence Est Seine St Denis	176	168	17	17	11	13	32	28	27	23
Agence Ouest Seine St Denis	214	194	18	22	18	18	29	31	31	27
	2 268	2 020	243	225	126	87	326	430	345	238
			12,0%	11,1%	6,2%	4,3%	16,1%	21,3%	17,1%	11,8%
			681				1 339			
			33,7%				66,3%			
			213	190	131	79	290	424	325	320
			11,0%	10,0%	7,0%	4,0%	15,0%	22,0%	16,0%	16,0%
			613				1 359			
			31,1%				68,9%			
			Rappel 2018 au 30/05/2020							

Pour l'exercice 2019, sur **2 020 programmes régularisés**, 681 sont débiteurs (33,7%) et 1 339 sont créditeurs (66,3%).

Bilan des charges récupérables 2019

détails des soldes débiteurs et créditeurs (taux)

Agence	Programme à régulariser	Programme régularisés	Régularisations débitrices				Régularisations créditrices			
			De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €	De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €
Agence Paris	240	232	12,9%	18,5%	6,9%	3,9%	19,8%	22,8%	11,2%	3,9%
Agence Yvelines	315	305	17,0%	9,5%	3,6%	4,9%	20,0%	21,6%	16,4%	6,9%
Agence de l'Essonne	354	295	13,6%	17,6%	8,1%	2,4%	12,5%	19,0%	14,9%	11,9%
Agence Val de Marne	350	312	9,6%	4,8%	6,1%	3,5%	12,2%	25,3%	19,2%	19,2%
Agence Val d'Oise	268	232	9,1%	5,6%	3,4%	1,7%	17,7%	25,0%	23,3%	14,2%
Agence des Hauts de Seine	351	282	12,4%	12,1%	6,7%	3,5%	14,9%	20,9%	18,8%	10,6%
Agence Est Seine St Denis	176	168	10,1%	10,1%	6,5%	7,7%	19,0%	16,7%	16,1%	13,7%
Agence Ouest Seine St Denis	214	194	9,3%	11,3%	9,3%	9,3%	14,9%	16,0%	16,0%	13,9%
	2 268	2 020	12,0%	11,1%	6,2%	4,3%	16,1%	21,3%	17,1%	11,8%

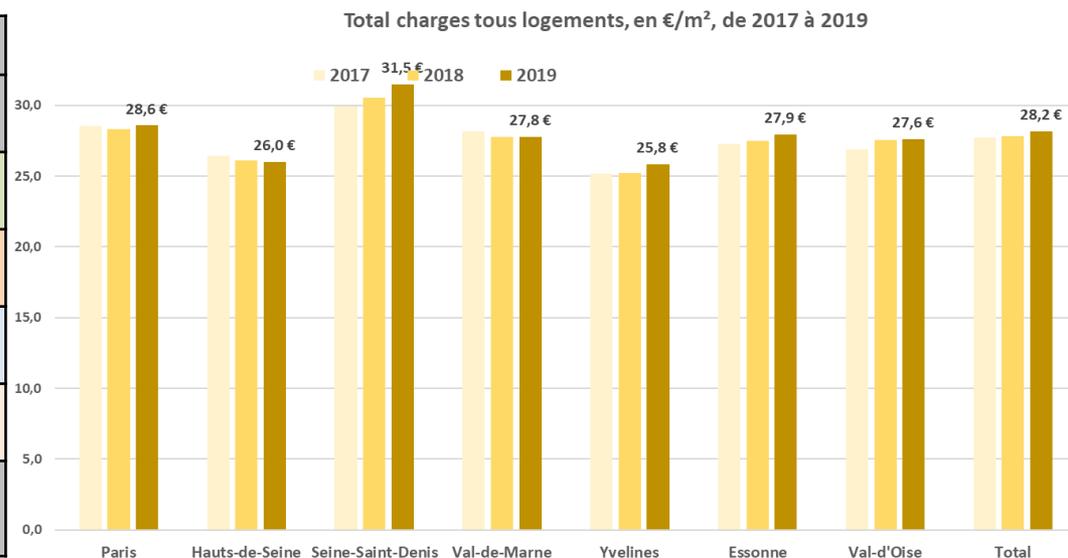
	Régularisations débitrices	Régularisations créditrices
Agence Paris	42,24%	57,76%
Agence Yvelines	46,12%	85,34%
Agence de l'Essonne	53,02%	74,14%
Agence Val de Marne	32,33%	102,16%
Agence Val d'Oise	19,83%	80,17%
Agence des Hauts de Seine	42,24%	79,31%
Agence Est Seine St Denis	25,00%	47,41%
Agence Ouest Seine St Denis	32,76%	50,86%

Bilan des charges récupérables 2019

principaux ratios

Pour les **logements collectifs** régularisés I3F en 2019, le coût moyen annuel des charges par logement se situe autour de **1 751 €**, soit **28,19 € par m²** de surface habitable.

RATIOS 2019 (logements collectifs)	DGP – I3F	
	En € / m ² / an	En € / logt.
Prestations	13,40 €	832 €
Chauffage	8,28 €	520 €
Eau froide	5,14 €	320 €
Eau chaude	5,35 €	344 €
TOTAL CHARGES (logements collectifs) *	28,19 €	1 751 €



* : Les ratios sont calculés en euro par an de surface habitable ou logement, en fonction de la surface ou du nombre de logements concernés. Les ratios ne s'additionnent donc pas.

Bilan des charges récupérables 2019

évolutions des ratios 2017-2018-2019

MONTANTS TOTAUX par logement (logements collectifs) *	2017	2018	2019
Montant annuel de charges	1 721 € / an	1 728 € / an	1 751 € / an
<i>Évolution en euros</i>	-	+ 7 € / an	+ 23 €
Montant mensuel de charges	143,42 €	144,00 €	145,92 €
<i>Évolution en euros</i>	-	+ 0,58 € / mois	+ 1,92 € / mois

RATIOS 2019 (logements collectifs) *	Ratios en € / m ² / an			Évolution	
	2017	2018	2019	2017/2018	2018/2019
Prestations	13,56 €	13,23 €	13,40 €	- 2,4 %	+ 1,3 %
Chauffage	7,89 €	8,32 €	8,28 €	+ 5,5 %	- 0,5 %
Eau froide	4,99 €	5,07 €	5,14 €	+ 1,5 %	+ 1,5 %
Eau chaude	5,07 €	5,16 €	5,35 €	+ 1,8 %	+ 3,6 %
TOTAL CHARGES (logements collectifs) *	27,71 €	27,82 €	28,19 €	+ 0,4 %	+ 1,3 %

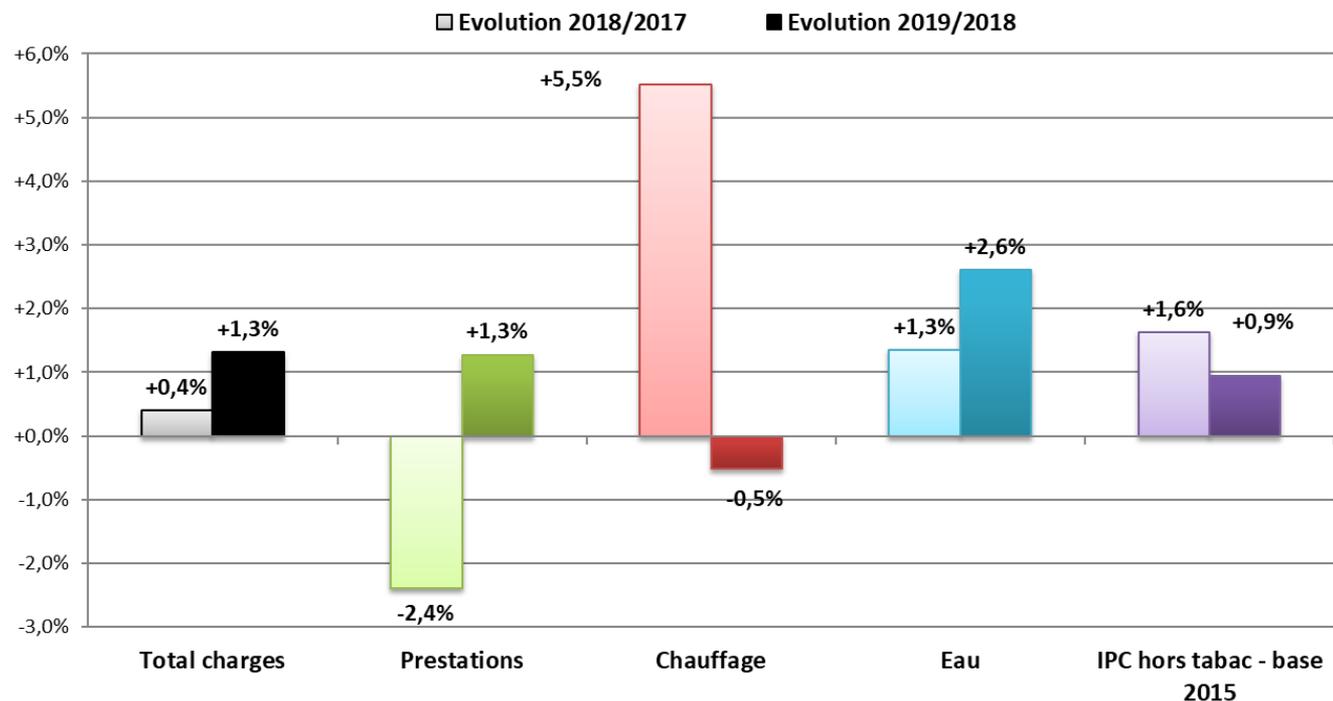
* : Ratios calculés à périmètre identique 2017-2018-2019 (programmes régularisés pour 2019).
Ainsi des différences peuvent être observées sur les données 2017 et 2018 publiées les années précédentes en raison de l'évolution du périmètre.

Bilan des charges récupérables 2019

évolution 2018/2019

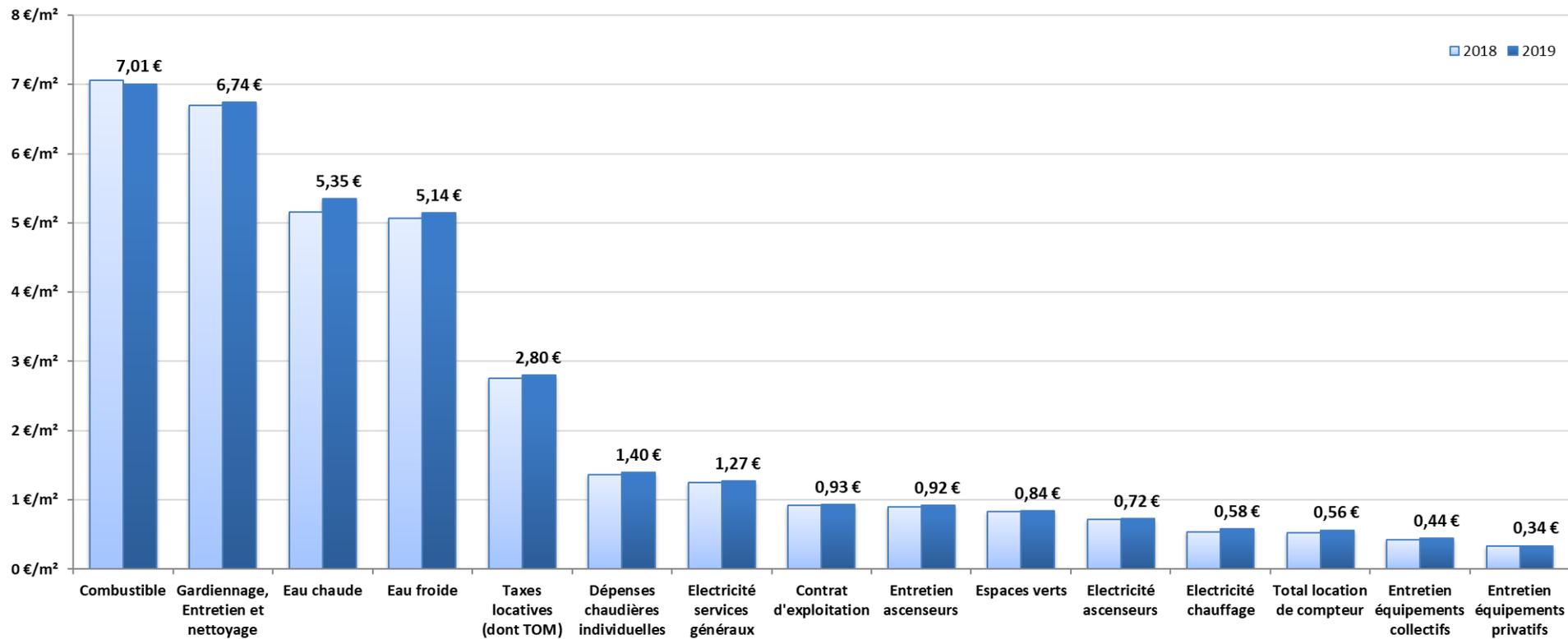
Le total des charges des logements collectifs en Île-de-France est **en hausse en 2019 (+ 1,3%)**, l'indice des prix à la consommation augmentant de **+ 0,9%** sur la même période.

- **Prestations** : hausse de 1,3% entre 2018 et 2019.
- **Chauffage** : baisse de 0,5% entre 2018 et 2019.
- **Eau** : hausse de 2,6% entre 2018 et 2019.



Bilan des charges récupérables 2019

composition des charges par poste



Bilan des charges récupérables 2019

détails du poste prestations par agence

Prestations des logements collectifs en €/m², de 2017 à 2019



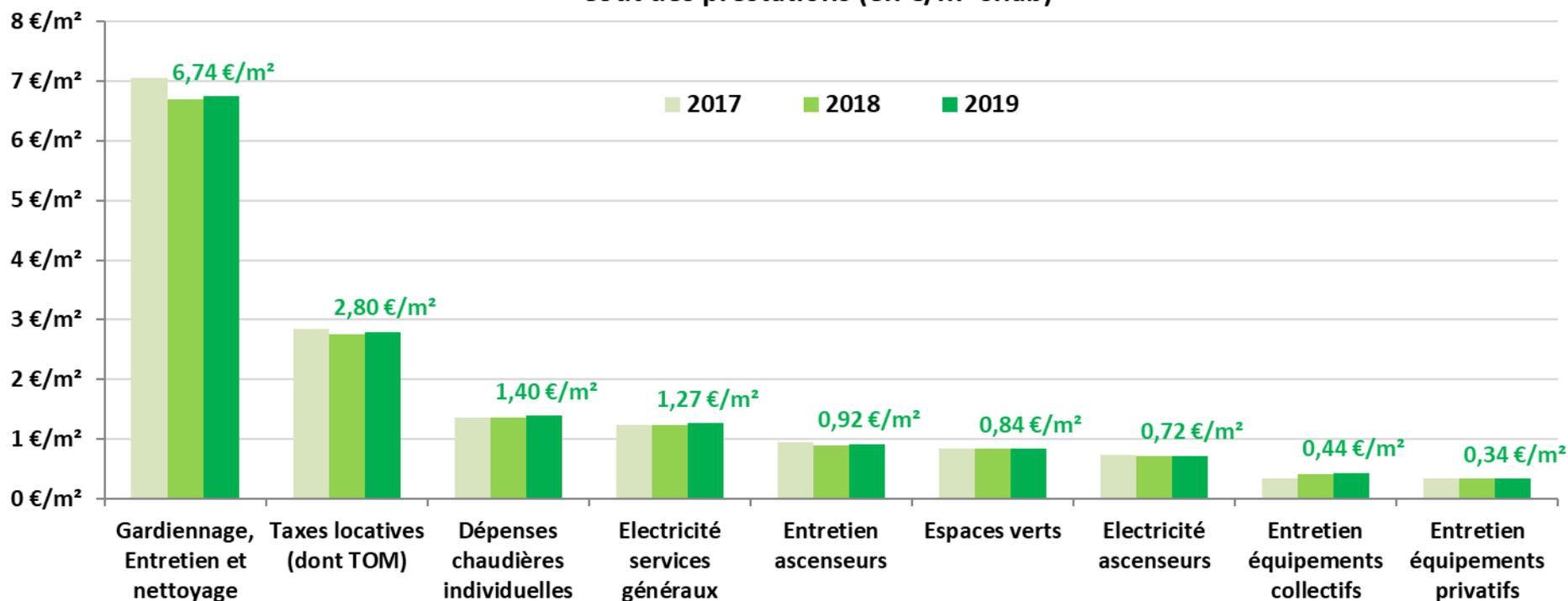
Bilan des charges récupérables 2019

détails coût des prestations

Les deux postes de charges de prestations les plus important sont **en légère hausse** en 2019 :

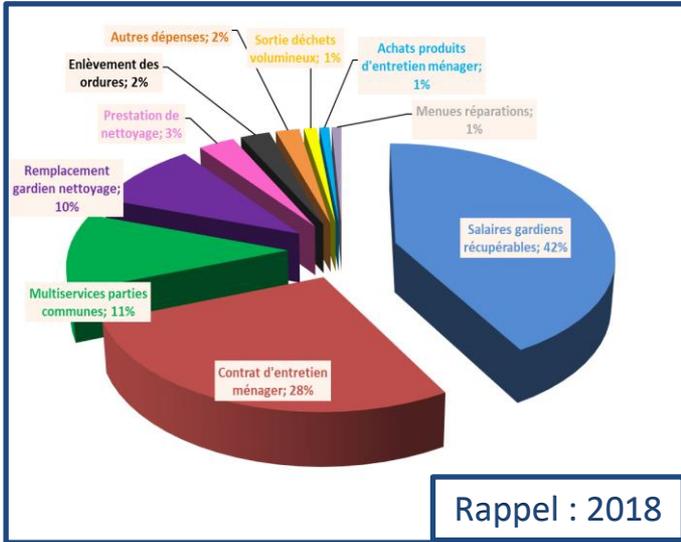
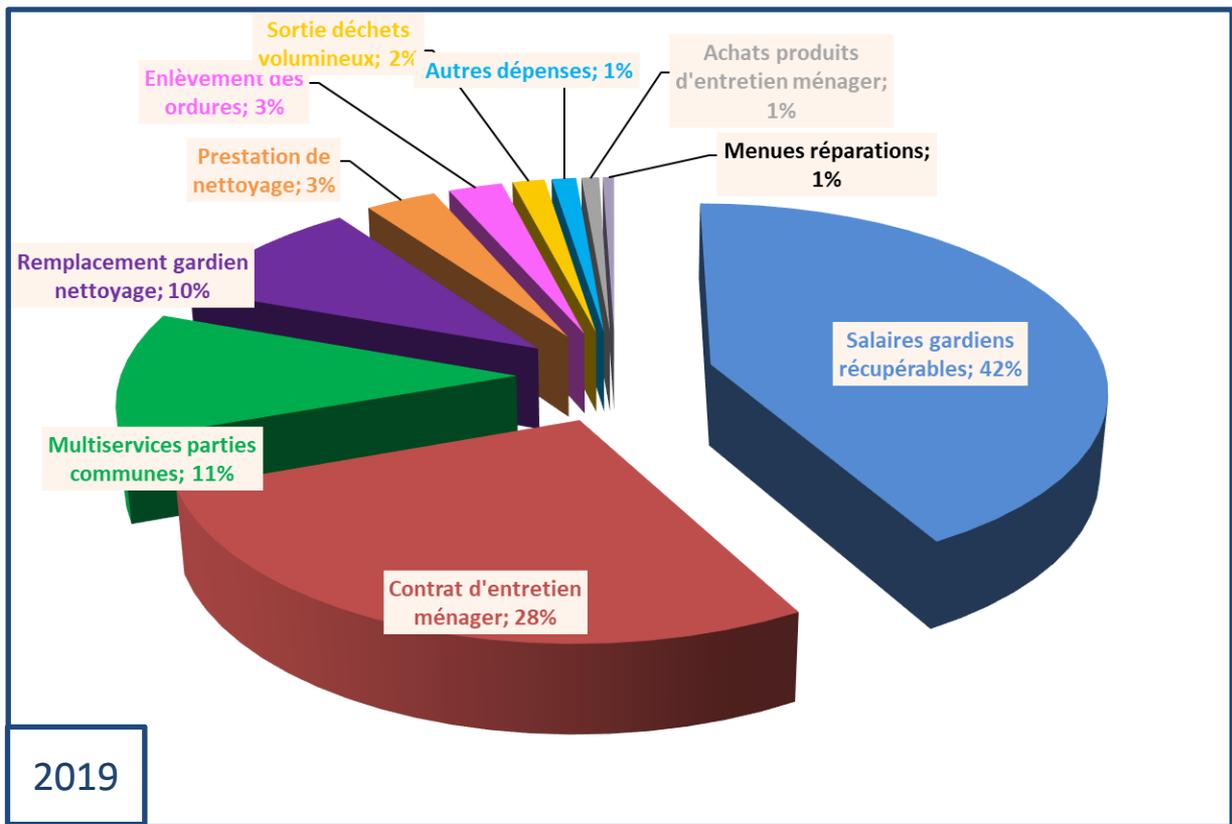
- Gardiennage, Entretien et Nettoyage : +0,05€/m² soit **+0,7%**.
- Taxes locatives : +0,03€/m² soit **+1,1%**.

Coût des prestations (en €/m² shab)



Bilan des charges récupérables 2019

décomposition du poste Gardiennage, Entretien et Nettoyage



Pas d'évolution majeure entre 2018 et 2019. Les parts des quatre principales dépenses du poste restent identiques.

Bilan des charges récupérables 2019

détails du poste Gardiennage, Entretien et Nettoyage

MONTANTS TOTAUX par logement (logements collectifs) *	Montant total en € / an			Évolution	
	2017	2018	2019	2017/2018	2018/2019
TOTAL Prestations	842	822	832	- 20 € / an	+ 10 € / an
Gardiennage, Entretien et nettoyage	438	416	419	- 22 € / an	+ 3 € / an
% dans le TOTAL Prestations	52,2 %	50,6 %	50,4 %		

RATIOS 2019 (logements collectifs) *	Ratios en € / m ² / an			Évolution	
	2017	2018	2019	2017/2018	2018/2019
Prestations	13,56 €	13,23 €	13,40 €	- 2,4 %	+ 1,3 %
Gardiennage, Entretien et nettoyage	7,05 €	6,69 €	6,74 €	- 5,0 %	+ 0,7 %
Salaires gardiens récupérables	3,43 €	3,55 €	3,59 €	+ 3,6 %	+ 1,2 %
Remplacement gardien nettoyage	0,77 €	0,77 €	0,78 €	- 0,2 %	+ 0,7 %
Contrat d'entretien ménager	2,12 €	1,95 €	1,95 €	- 7,7 %	- 0,4 %
Enlèvement des ordures	0,69 €	0,93 €	0,98 €	+ 35,3 %	+ 4,6 %
Sortie déchets volumineux	0,13 €	0,13 €	0,17 €	+ 0,2 %	+ 31,1 %
Prestation de nettoyage	0,30 €	0,29 €	0,30 €	- 2,4 %	+ 1,2 %
Achats produits d'entretien ménager	0,08 €	0,09 €	0,09 €	- 2,7 %	+ 3,4 %
Multiservices parties communes	0,99 €	0,77 €	0,76 €	- 22,4 %	- 0,7 %
Menues réparations	0,13 €	0,12 €	0,09 €	- 10,4 %	- 21,3 %
Autres dépenses	0,16 €	0,14 €	0,14 €	- 11,3 %	+ 2,7 %

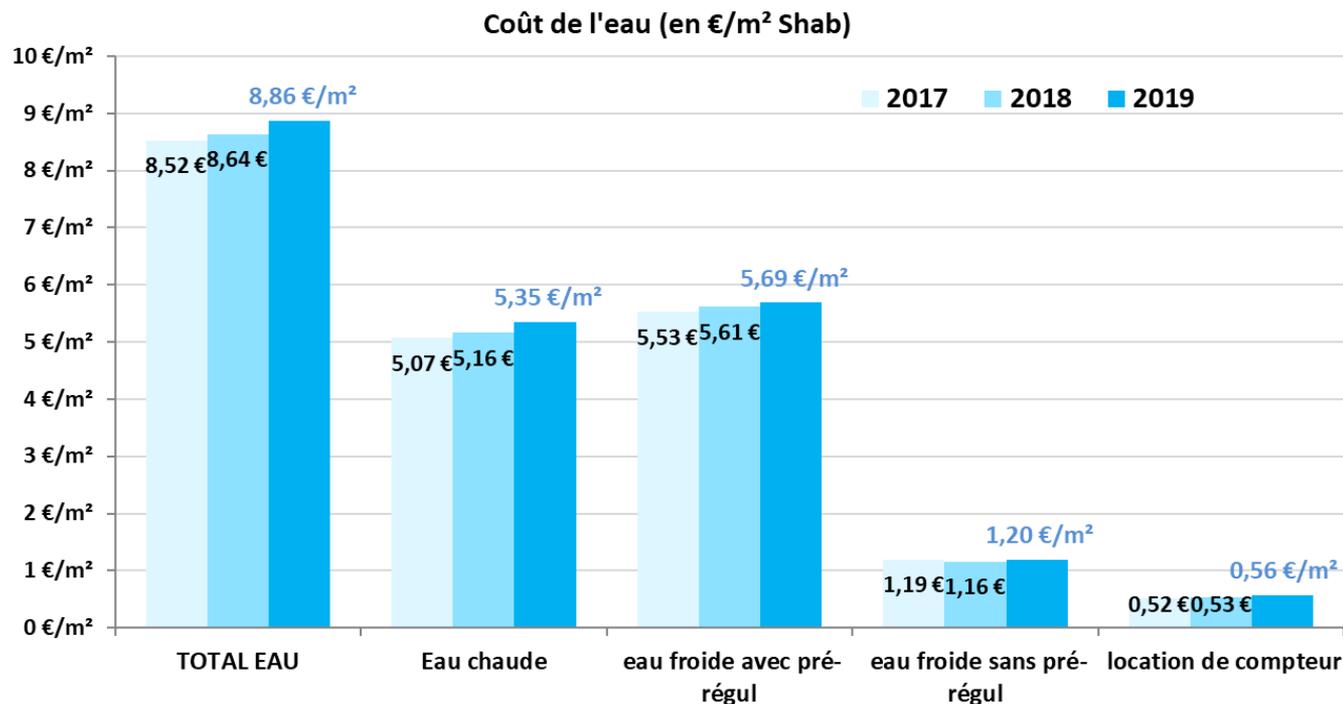
* : Ratios calculés à périmètre identique 2017-2018-2019 (programmes régularisés pour 2019).

Ainsi des différences peuvent être observées sur les données 2017 et 2018 publiées les années

Bilan des charges récupérables 2019

coût de l'eau

Le ratio des charges d'eau est **en augmentation** en 2019 (+2,6%). La hausse est plus prononcée sur l'eau chaude (+3,6%) qui concerne 57,7% des logements étudiés. L'eau froide * est également en hausse (+1,5%) et concerne la quasi-intégralité des logements observés (99,6%).

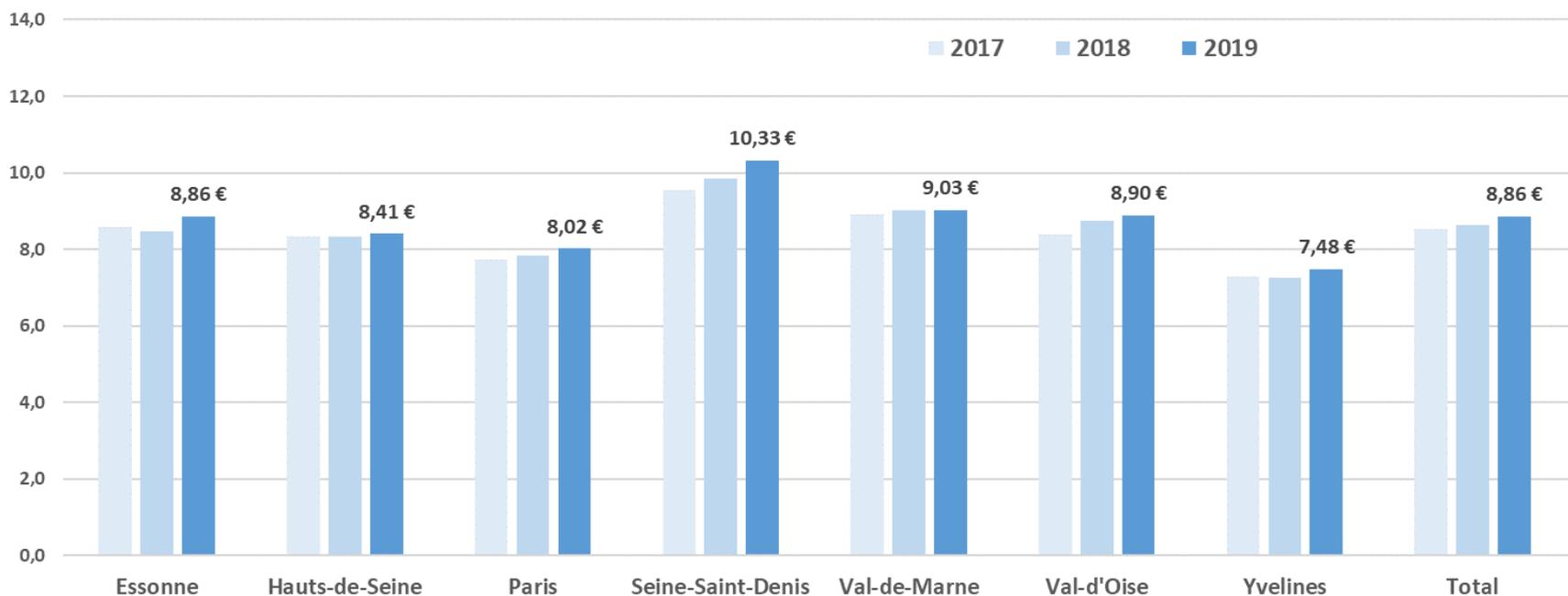


* : Les ratios sont calculés en euro par an de surface habitable ou logement, en fonction de la surface ou du nombre de logements concernés. Les ratios ne s'additionnent donc pas.

Bilan des charges récupérables 2019

détails du poste eau par agence *

Eau des logements collectifs en €/m², de 2017 à 2019

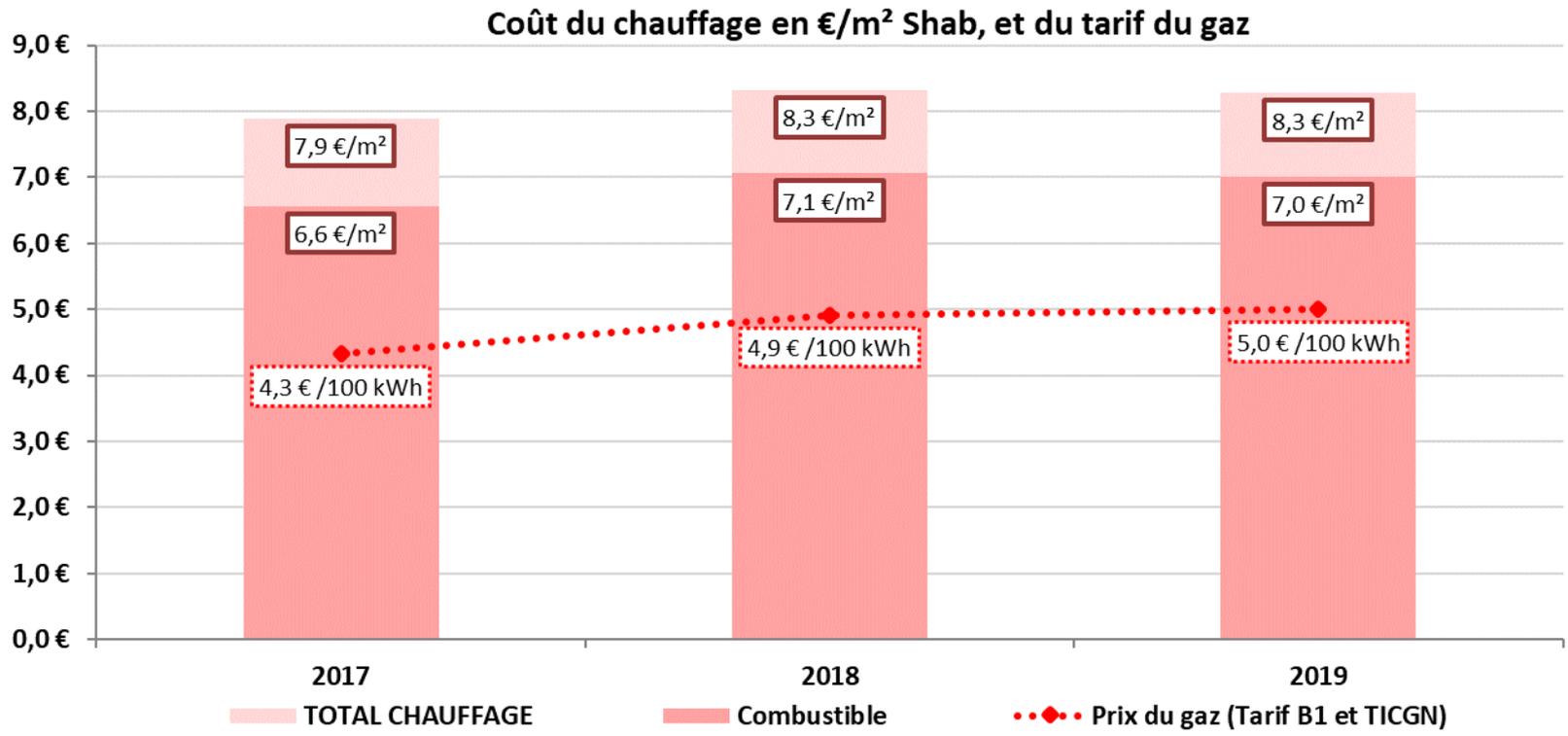


* : Le prix de l'eau froide est fixé par les concessionnaires de chaque commune et évolue chaque année. Le poste « eau » reste principalement défini par la consommation des usagers.

Bilan des charges récupérables 2019

coût du chauffage

La hausse constatée entre 2017 et 2019 (+5,0%) se stabilise entre 2018 et 2019.

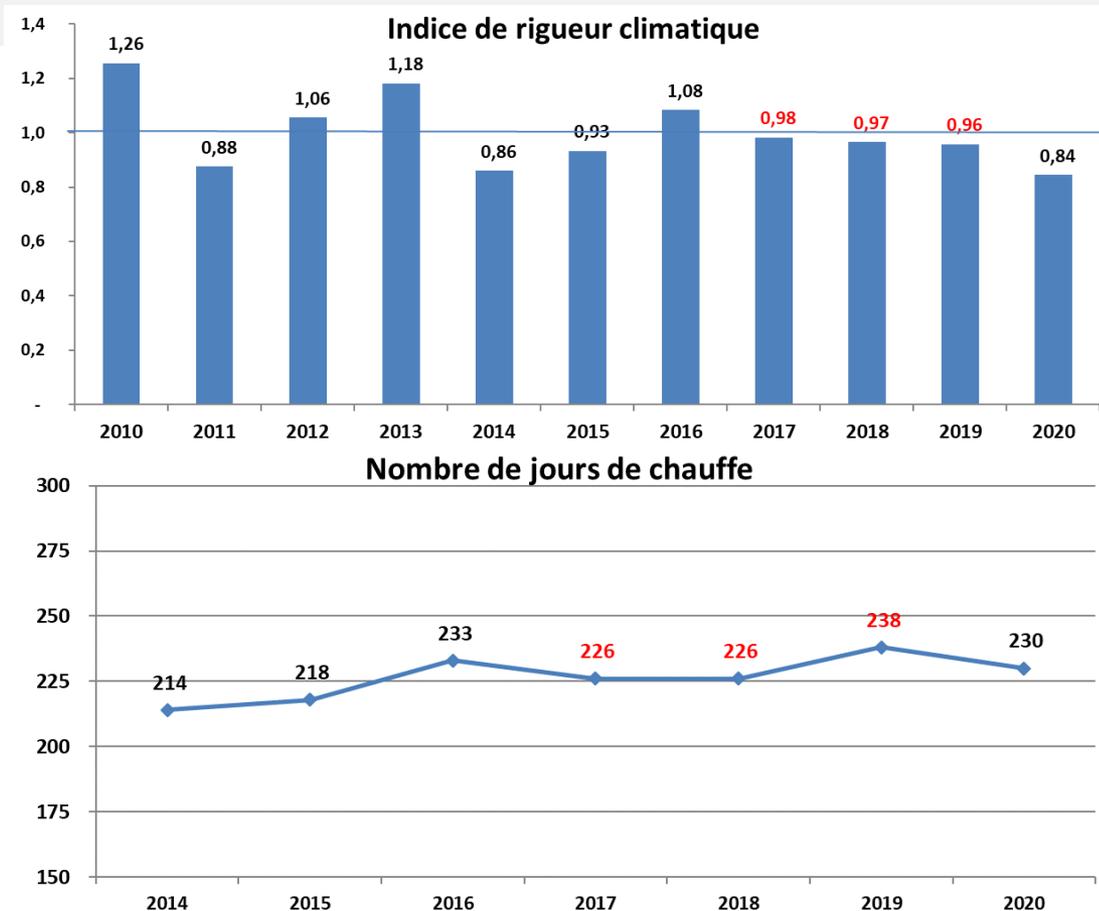


Bilan des charges récupérables 2019

facteur climatique

L'indice de rigueur climatique * pour l'année 2019 est, à l'image des deux années précédentes, légèrement en deçà de la moyenne depuis 2010 (= indice 100).

Le nombre de jour de chauffe a été supérieur en 2019 aux deux années précédentes (238 jours contre 226).

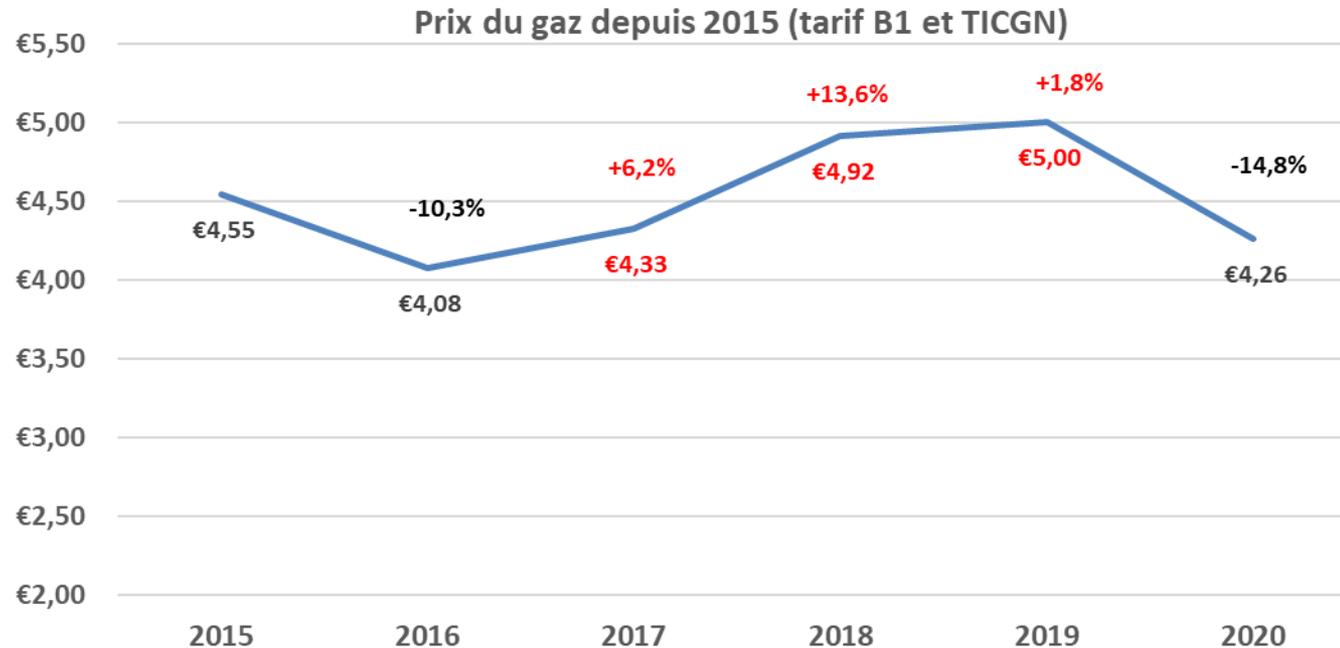


* : L'indice de rigueur climatique permet de caractériser la rigueur de la période hivernale d'une année par rapport à la moyenne d'une période de référence. Il correspond à la somme des degrés jour unifiés (DJU) de la période hivernale de l'année considérée, rapportée à la moyenne des DJU de la période de référence, ici de 2010 à 2020.

Bilan des charges récupérables 2019

facteur tarifaire (prix du gaz)

Le graphique ci-contre présente l'évolution du prix du gaz en tenant compte du tarif règlementé du gaz (tarif B1, en € TTC / 100 kWh) et de la TICGN (taxe intérieure de consommation de gaz naturel, qui est l'une des taxes les plus impactantes sur le prix du gaz), pondérés en fonction de DJU moyens pour les mois de chauffe.



Le prix du gaz dans les contrats de chauffage en Ile-de-France sont **révisés selon ces 2 indices**.

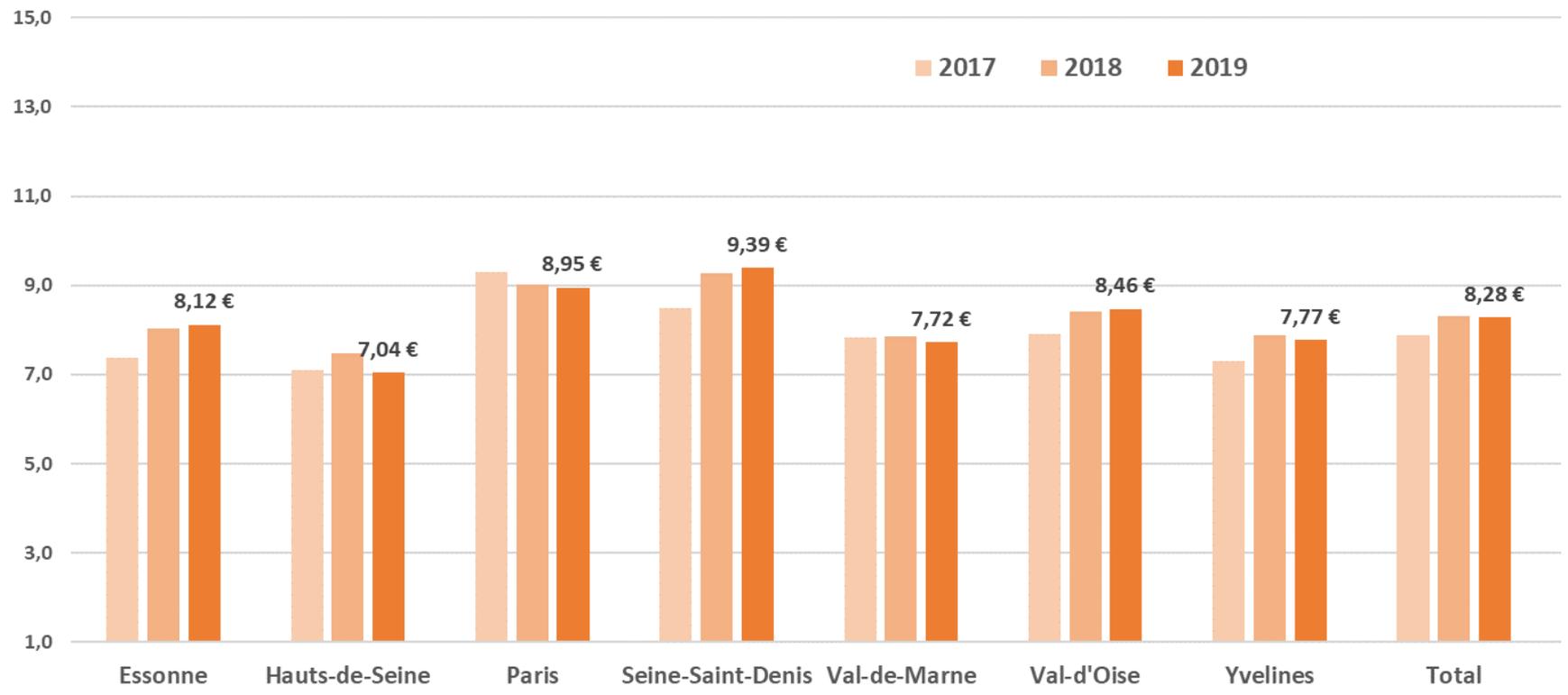
Après une baisse importante en 2016 (-10%), le coût du gaz pour les ménages a **fortement augmenté entre 2016 et 2018** (6% puis 14%), puis il a **augmenté de 2% en 2019**.

C'est la principale énergie utilisée chez 3F dans les logements avec charges récupérables de chauffage.

Bilan des charges récupérables 2019

détails du poste chauffage par agence

Chauffage des logements collectifs en €/m², de 2017 à 2019





AVANCEMENT DES RÉGULARISATIONS 2020 SUR 2021 – I3F

Avancement des régularisations 2020 en 2021

au 31/05/2021

Agence	TOUS PROGRAMMES DGP			
	Nombre de pro. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de mai	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Paris	243	140	57,6%	103
Agence Yvelines	320	158	49,4%	162
Agence de l'Essonne	365	139	38,1%	226
Agence Val de Marne	358	219	61,2%	139
Agence Val d'Oise	276	104	37,7%	172
Agence des Hauts de Seine	364	147	40,4%	217
Agence Est Seine St Denis	183	111	60,7%	72
Agence Ouest Seine St Denis	228	138	60,5%	90
	2337	1156	49,5%	1181

Pour l'exercice 2020, **2 337 programmes** sont à régulariser (dont 640 programmes avec syndic). 2 270 programmes étaient à régulariser pour 2019, soit une hausse de 2,95%.

1 156 programmes ont été régularisés au 31/05/2021 (dont 65 avec syndic), soit un **avancement de 49,5%**.

Avancement des régularisations 2020 en 2021

détails avec et sans syndic

Agence	AVEC SYNDIC			
	Nombre de pro. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de mai	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Paris	55	11	20%	44
Agence Yvelines	92	9	10%	83
Agence de l'Essonne	110	6	5%	104
Agence Val de Marne	98	11	11%	87
Agence Val d'Oise	78	5	6%	73
Agence des Hauts de Seine	120	16	13%	104
Agence Est Seine St Denis	42	4	10%	38
Agence Ouest Seine St Denis	45	3	7%	42
	640	65	10%	575

Agence	SANS SYNDIC			
	Nombre de pro. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de mai	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Paris	188	129	69%	59
Agence Yvelines	228	149	65%	79
Agence de l'Essonne	255	133	52%	122
Agence Val de Marne	260	208	80%	52
Agence Val d'Oise	198	99	50%	99
Agence des Hauts de Seine	244	131	54%	113
Agence Est Seine St Denis	141	107	76%	34
Agence Ouest Seine St Denis	183	135	74%	48
	1697	1091	64%	606

CHARGES

- ✓ **CLCV** : Concernant le coût de l'eau, comment peut-on identifier s'il y a des fuites?
- **I3F** : Aujourd'hui, nous essayons au maximum de faire des pré-régul de manière à pouvoir voir si nous avons des écarts à la consommation en flux de manière à pouvoir déceler des fuites. Quand on s'aperçoit a posteriori qu'il y avait des fuites on les passe en charges non récupérables. Parfois il y a des négociations avec le concessionnaire pour voir qui a la responsabilité de la fuite car souvent c'est plutôt sur la partie espace public plutôt que sur notre parc.
- ✓ **CLCV +CNL**: Pourrions-nous avoir la liste des consommations individuelles en anonymisant les noms des locataires et les numéros de logements pour nous permettre de bien contrôler la totalité des volumes d'eau consommés individuellement et les volumes concernant les parties communes? (Cf. pratique 93 et autres bailleurs)
- **I3F** : Accord
- ✓ **CLCV** : Comment se fait-il qu'il y ait autant de différence dans les prix de l'eau selon les départements?
- **I3F** : La différence est liée au prix de l'eau . Sur le site de [l'observatoire de l'eau](#) , vous pouvez prendre connaissance du prix de l'eau par commune et observer les disparités d'une commune à l'autre, parfois sur un même département. C'est une négociation entre les concessionnaires et les communes. Cela peut être géré aussi par les communautés d'agglomération. Le coût de l'eau est fortement dépendant du coût du traitement de l'eau pour qu'elle soit « potable », et cela diffère en fonction des territoires.



CHARGES

- ✓ **CSF** : Etant donné que vous êtes un gros client, n'avez-vous pas un certain pouvoir et une certaine pression pour faire jouer la concurrence?
- **IBF** : Non, pas sur l'eau. Autant nous avons négocié le prix du combustible dans le cadre de nos nouveaux marchés (le prix du gaz). Mais sur l'eau, c'est impossible.

- ✓ **CLCV** : L'ensemble des bailleurs sociaux pourrait quand même essayer de faire un poids sur Veolia et que l'avis des locataires soient remontés auprès de l'USH pour demander l'alignement des prix de l'eau froide sur le prix parisien pour réguler les dépenses des locataires.
- **IBF** : Nous ferons remonter ces demandes. Mais la problématique de l'eau est politique. Les concessions sont signées avec les politiques. L'avis des bailleurs n'est pas demandé ni pris en compte.

- ✓ **CSF** : Concernant les soupçons de fuites ou les déperditions d'eau, certains gardiens relèvent les compteurs d'eau mensuellement, ce qui permet de minimiser le temps pour s'apercevoir s'il y a une fuite. De plus, certains bailleurs ont décidé d'appliquer mensuellement la facturation d'eau à ses locataires. Est-ce que 3F prévoit de proposer la même chose afin que tous les mois les locataires puissent prendre mesure et conscience de leurs consommations?
- **IBF** : Nous terminons l'expérimentation de la mensualisation de l'eau sur le 92. Nous sommes en train d'étudier le déploiement sur l'ensemble de l'Ile-de-France. Cela va de pair avec un nouveau marché sur les compteurs en télérelève qui nous permettra de mettre en œuvre la mensualisation de l'eau.
Nota : la CNL demande s'il sera possible d'avoir une présentation du retour d'expérience de cette expérimentation.

- ✓ **CSF** : Est-ce que vous prévoyez des récupérateurs d'eau pluviale pour la consommation autre que l'eau potable (nettoyage, arrosage)?
- **IBF** : Cela fait partie de notre cahier des charges des constructions neuves, notamment lorsqu'il y a des espaces verts. Cependant, nous nous heurtons à des obstacles sanitaires pour pouvoir récupérer cette eau pour un autre usage qu'extérieur (Exemple : alimentation des chasses d'eau des logements).



FORUM ASSOCIATIONS LOCATAIRES 2021

Forum des Associations Locataires

- Le PCL prévoit qu'un **Forum des Associations soit organisé pendant la durée du PCL** (Article 4)

ARTICLE 4 – FORUM DES ASSOCIATIONS

4.1. Objet

Il est organisé un Forum des Associations pendant la durée du présent PCL.

Le Forum des Associations a pour objectif de favoriser les échanges entre les agences du bailleur et les associations, amicales ou groupements de locataires présents sur le patrimoine de ces mêmes agences.

- La date prévue pour ce Forum est envisagée le **vendredi 19 novembre 2021**
- Le contenu du Forum se construira sur la base des échanges réalisés par Bruno Rousseau et Stéphane Ducret avec les Associations (CNL, CLCV, CSF, CGL, AFOC et INDECOSA-CGT) sur les projets de Concertation Locative 2022.
- Invité·es : Des **représentants 3F** et des **représentants d'amicales/groupement** de chaque association.

Nota : à ce jour, seule l'AFOC nous a adressé la liste de ses amicales à la suite du courrier adressé par 3F fin 2020



QUESTIONS/REPONSES ASSOCIATIONS

« Relations locataires/gardiens (CLCV) »

Question : « Difficiles relations entre responsable de groupement de locataires et gardien.ne : que peut-on prévoir pour les améliorer ? Comment contrôler que le ménage est bien effectué par le gardien/gardiennne, si on ne dispose pas de planning précis sur la répartition des tâches avec le prestataire et si on ne connaît pas ni les dates et ni les raisons des absences du gardien/gardiennne (maladie, formation, intervention sur d'autres patrimoines, congés, etc.) Pourquoi 3F défend toujours le gardien/gardiennne même quand il est évident qu'il est défaillant (plusieurs exemples dans plusieurs départements)? Des modules de formation initiale et continue des gardiens sur la concertation locative et les CCL peuvent-ils être intégrés dans la formation des gardiens en concertation avec les associations de locataires? Peut-on disposer de la liste des taux de récupération des gardien·nes par résidence et département (à 0 %, 40 % et 75 % par résidence) ?

Réponse I3F: Le sujet de la relation entre les équipes de proximité et les locataires fera partie des sujets de Concertation Locative 2022. Il sera amorcé lors du Forum des Associations Locataires 2021. En attendant, les associations peuvent faire remonter les difficultés rencontrées.

COMPLEMENTS APPORTES PENDANT LE CRCL

- **I3F :**
- Les programmes où il y a au moins 1 gardien récupéré à 75% représentent 27% de nos programmes
 - Les programmes avec au moins 1 gardien récupéré à 40% (Sans gardien à 75%) représentent 9% de nos programmes
 - Les programmes avec 0% de récupération représentent 64% de nos programmes (Sans gardien à 75% ni à 40%)
- (Données postes et récupérabilité au mois de décembre 2020, hors-correctifs éventuels réalisés par le pôle territorial ou habitat lors de la régularisation des charges de l'exercice 2020)

Aujourd'hui, lorsque nous sortons le taux de récupération d'une résidence, nous avons tous les salaires récupérés (gardiens, employés d'immeuble, chefs de secteur), ce qui ne répond pas au taux réel de récupération des gardiens. Cela nous demande aujourd'hui un traitement que nous n'avons pas mais sur lequel nous sommes en train de travailler pour être en mesure de vous le fournir avec des informations qui ne soient pas interprétables.

« Contrat coup de pouce (CLCV)

Question : «*Le contrat coup de pouce senior devait être proposé aux locataires à partir de 70 ans au 1er janvier 2021, où en est-on et à quelles conditions ?*

Réponse I3F: Fin 2020, nous avons renégocié, avec nos prestataires, certaines conditions des contrats confort et coup de pouce senior. Les principales évolutions du Contrat Coup de Pouce Senior concernent:

- L'âge d'accès au contrat : A partir de 70 ans (et non plus 75)
- Le prix avec la base de calcul : prix contrat confort+20% (Soit une baisse du prix pour le 75,78,91,92,93,94)
- Certaines prestations
 - Ajout d'un délai d'intervention pour les urgences (3h)
 - Ajout d'une visite préventive automatique déclenchée par le prestataire si le locataire ne demande aucune intervention pendant 6 mois

Nous avons profité de ces évolutions pour :

- **Revoir le contrat locataire avec le service juridique**, notamment l'intégration d'éléments obligatoires comme les coordonnées de l'organisme de médiation
- Préparer une **communication vis-à-vis des locataires concernés**

A ce jour :

- **Les nouveaux prix ont été appliqués** pour les locataires disposant déjà du contrat
- **Le contrat actualisé et l'ouverture aux locataires de 70 ans et + sont en cours d'intégration dans notre outil informatique** → Ce sera effectif au mois de **septembre**. L'information sera transmise aux membre du CRCL dès que le go aura été donné. Les locataires concernés pourront s'adresser à leur gardien ou leur agence ou faire une demande auprès du SC3F ou sur l'espace locataire.

En attendant, le nouveau modèle de contrat et le flyer de communication sera adressé aux participant-es après le CRCL.

Anonymat des entêtes courriers des directeurs départementaux (AFOC)

Question : «L'AFOC demande qu'il y ait plus de transparence dans les coordonnées des directeurs départementaux qui, à l'exception du seul Directeur Départemental. de l'Essonne, n'affichent pas leur numéro de téléphone pour être joignables. Nous souhaitons une uniformisation des entêtes courriers pour tous les directeurs départementaux, comportant leurs numéros de téléphones mobile et de bureau, afin de pouvoir les contacter en cas de nécessité.

Réponse I3F: La demande sera transmise lors de la prochaine réunion DGP, uniquement pour les courriers des représentants des locataires.

« Quitus charges (CNL) »

Question : « Examiner ce qui semble venir s'ajouter aux dispositions jusqu'alors adoptées lors des "vérifications de charges" qui imposerait à l'issue de ces opérations de "donner quitus" obligatoire.

Réponse I3F:

Comme indiqué lors du CRCL du 19 mai, ce document, prévu pour le bon déroulement du processus, n'a aucune valeur juridique. Il s'agit plus d'un engagement moral qui sert à historiser et n'empêche pas une amicale de pouvoir ester en justice après coup ou de nous adresser une réclamation sur un dossier de charges qu'elle aurait au préalable validé.

Pour éviter toute ambiguïté, nous proposons de changer de nom en l'appelant « Visa de contrôle »

→ Accord donné par les membres du CRCL en séance (A communiquer aux agences).



Programme :
Adresse :

Contrôle des charges de l'année :

Représentant(s) Immobilière 3F :

Date :
Amicale des locataires :

Observations :

Après en avoir contrôlé le dossier, l'amicale des locataires valide son accord pour procéder à la régularisation des charges pour l'année _____.

Signature du Président de l'Amicale

Bornes électriques (CLCV)

Question : «L'implantation des bornes électriques dans les résidences : où en est-on ?

Réponse I3F: Nous répondons favorablement à toute sollicitation de nos locataires en la matière (obligation depuis janvier 2021, LOM).

Dans l'attente d'une politique technique Groupe (DGRDI, en 2022), nous avons deux cas de figure :

- Nous traitons des demandes ponctuelles en envisageant un raccordement (provisoire) aux services généraux, avec compteur pour le suivi des consommations ;
- Dès que nous avons plusieurs demandes ou que nous estimons devoir anticiper, nous déclenchons la mise en place d'un PDL (point de livraison) dédié, nous prenons en charge l'investissement et proposons aux locataires de se mettre en relation avec un opérateur pour obtenir une borne et son raccordement + abonnement.

Dans l'immédiat, la Direction Technique s'appuie sur les opérateurs qui affichent les meilleurs tarifs pour les locataires (WAAT notamment).

REMARQUES/QUESTIONS PENDANT LE CRCL

- ✓ **CLCV :** Concrètement, si demain un locataire achète une voiture électrique, que doit-il faire? Et que devient le compteur si le locataire déménage?
- **I3F :** Il faut que le locataire intéressé nous sollicite pour que nous puissions étudier la meilleure installation : soit envisager un PDL dédié soit pour plusieurs bornes, soit prévoir un raccordement aux service généraux pour le locataire. Le locataire devra acheter la borne de recharge. A nous de prévoir un compteur et le raccordement aux services généraux. Mais ça sera du provisoire car il est probable qu'il y ait, d'ici quelques années, plus de locataires qui auront besoin de l'installation. Donc, à nous de planifier petit à petit sur l'ensemble de nos parkings la possibilité d'avoir des PDL dédiés., En cas de déménagement, Pour l'instant, nous n'avons pas monté les modalités dans ce cas là, mais le locataire peut être propriétaire de sa borne de recharge qu'il aura raccordé à notre installation et donc partir avec.

« Bornes électriques (CLCV)

- ✓ **CLCV** : Où est ce que c'est mis en œuvre actuellement?
- **I3F** : Actuellement sur un programme à Louveciennes car nous avons 3 demandes (Investissement de 10 000 euros pour une douzaine de bornes) . Nous étudions également la mise en place d'infrastructures pour recharge de véhicules électriques (PDL dédiés) sur 4 parkings à Paris, où il y a, pour l'instant, un peu plus de demandes.
- ✓ **AFOC** : Plutôt que d'attendre que des candidats futurs se manifestent, est-ce que vous faites de la prospective? Est-ce que vous avez envisagé d'envoyer un questionnaire dans les résidences pour savoir le nombre de locataires qui pourraient être intéressés?
- **I3F** : Aujourd'hui, nous n'allons pas jusqu'à sonder les locataires. Nous avons, par contre, sondé les équipes de proximité sur les demandes formalisées par département. Il y a des cas où il y a déjà eu des bornes installées. A horizon 2022, nous y viendrons sûrement mais, pour le moment, nous traitons les demandes ponctuelles qui nous arrivent en lançant des études. Nous avons entre 20 et 30 demandes en Ile-de-France.

AUTRES QUESTIONS

- ✓ **CSF:** lorsqu'il y a des dépenses prévues pour un programme, les dépenses en tels postes sont présentés en CDCL. Est-ce qu'il y aurait la possibilité de connaître les améliorations ou les réparations qui auraient été apportées sur un programme en particulier, s'il y a eu des dépenses et quelles ont été ces dépenses. Nous avons l'impression que certains sites ne reçoivent jamais rien en particulier alors que pour d'autres il y a beaucoup de petits plus en extérieur, en intérieur.
- **I3F :** Nous travaillons sur un plan de travaux à 3 ans, à 5 ans déterminé par notre plan à moyen terme qui est global à 3F. Ce plan de travaux est arbitré chaque année. Dans ce cadre, il y a des choses qui ont été retirées pour passer en priorité des travaux comme par exemple les réhabilitations thermiques. Il y a donc des prévisionnels faits dans les agences sur lesquels nous devons intervenir mais qui sont finalement passés après l'éradication des étiquettes EFG. D'autant que pour pouvoir bénéficier des subventions et des prêts préférentiels nous permettant de traiter l'ensemble du parc concerné tout en réalisant d'autres travaux, il fallait le faire dans un délai court pour avoir les subventions, sinon nous les aurions perdues. Pour connaître ce qui a été fait sur un programme, vous pouvez poser la question à l'agence lors des CDCL.
- ✓ **CNL:** A qui incombe le nettoyage des bornes qui sont sur les trottoirs?
- **I3F :** Ce sont les gardiens qui s'en occupent puisque c'est utilisé par les locataires et que nous ne pouvons pas mettre les bornes dans nos résidences. Cela fait partie de la convention.
- ✓ **CNL:** Le nettoyage des cuves des bornes?
- **I3F :** Normalement c'est la ville ou la communauté d'agglomération, cela fait également partie de la convention.



PROCHAIN CRCL

« Prochain CRCL

- **Prochain CRCL** : vendredi 24 septembre de 14h30 à 16h en présentiel et/ou visio.