



COMPTE-RENDU*

CRCL

15 avril 2021

*Ce document contient :

- Le support présenté en CRCL
- Les remarques/questions des associations pendant le CRCL et les réponses apportées par I3F



PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille Marie-Lorraine Capel	Membre permanente Invitée
CNL	Nicole Benkirane	Membre permanente
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur
CSF	Christian Dechenes Martine Bougerie	Membre permanent Invitée
CGL	Ahmed Mamache	Invité
DAL HLM	Céline Delprat	Invitée
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Julien Cordiez Caroline Landeau	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargé de mission Service Qualité Responsable service politiques attributions et réservations



ORDRE DU JOUR

- **Suivi Charte (Indicateurs sociaux mars)**
- **Dispositif des enquêtes post demandes techniques (Sujet CSF)**
- **Remise en état des logements dans le cadre d'échanges entre locataires (Sujet AFOC)**
- **Divers**
 - Retour sur le dernier compte-rendu CRCL du 11 mars (CLCV + CSF)
 - Prochain CRCL



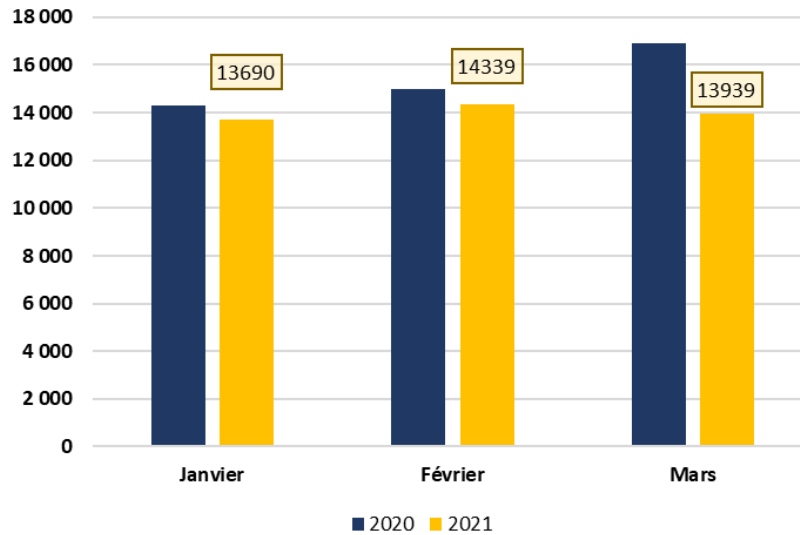
Envoyés par mail le 13/04/2021

SUIVI CHARTE

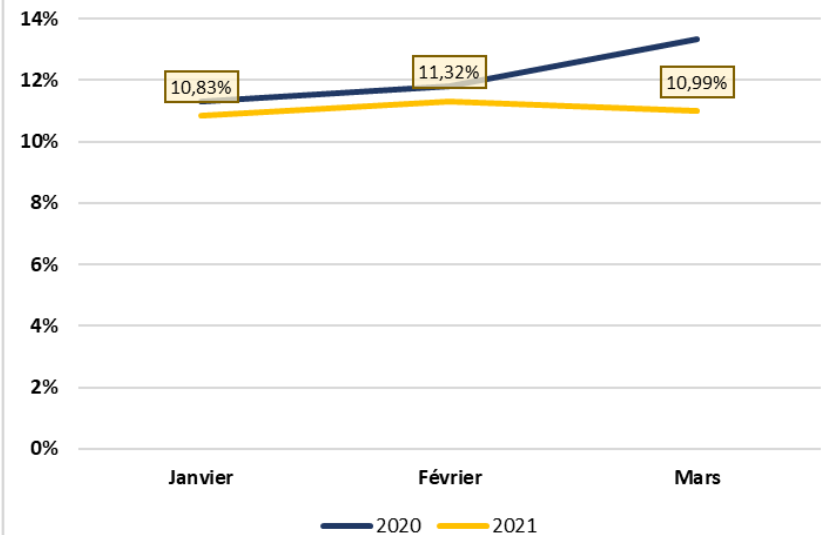
(INDICATEURS SOCIAUX MARS)

Indicateurs Précontentieux

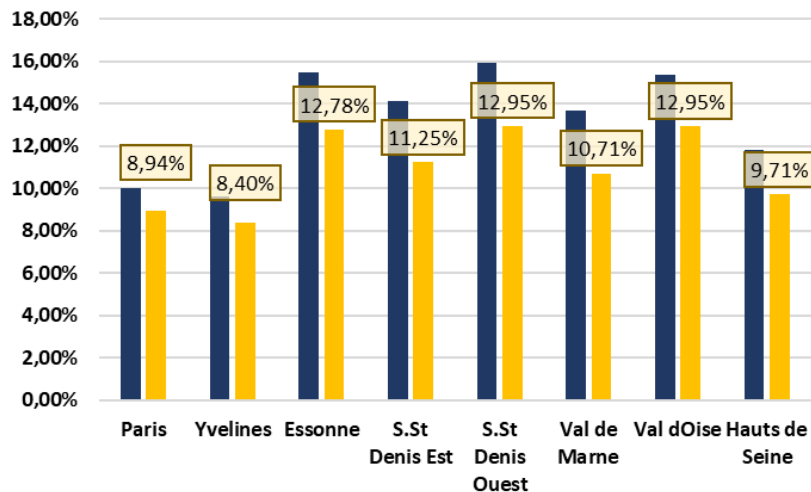
Nombre de locataires en précontentieux (mensuel)



Part des locataires en précontentieux (mensuel)



Part des locataires en précontentieux (mensuel)

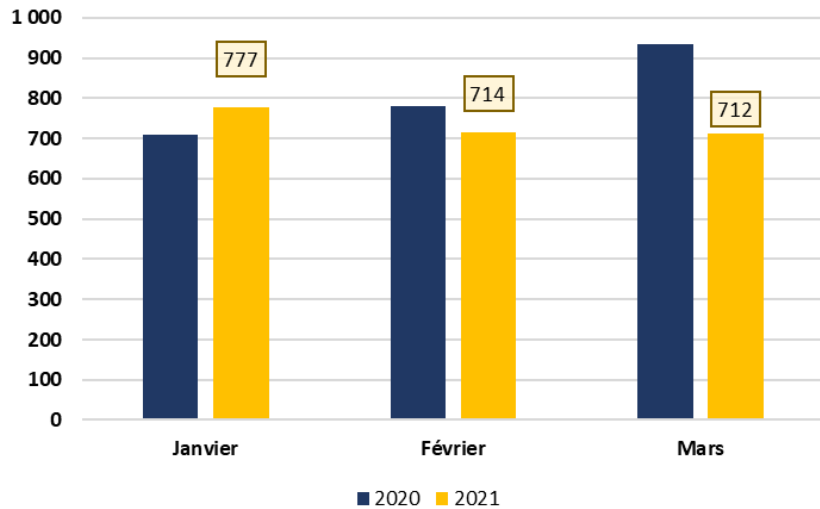


Nombre et part de locataires en précontentieux similaires au début d'année dernière. Pic de mars 2020 n'est pas observé cette année.

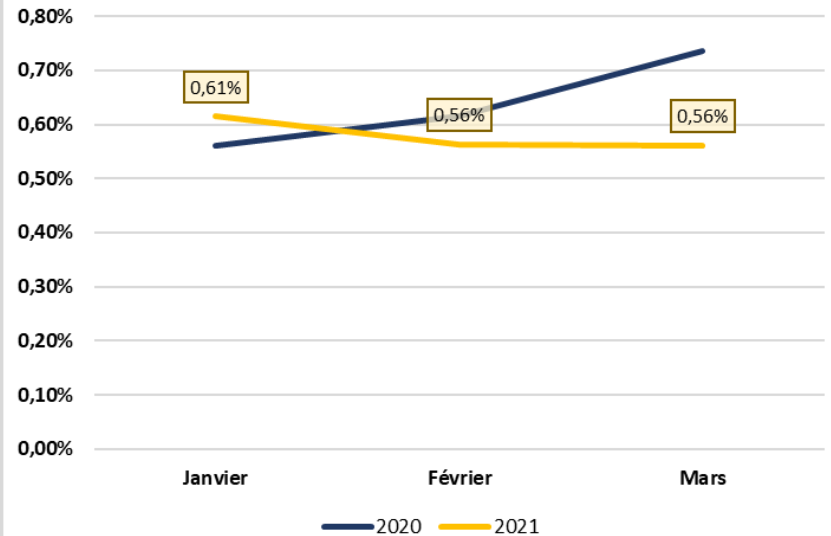
Indicateurs

Primo-débiteurs

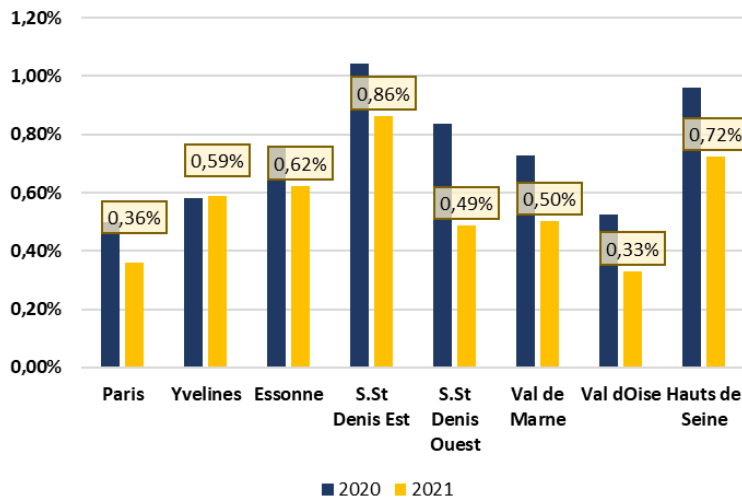
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)

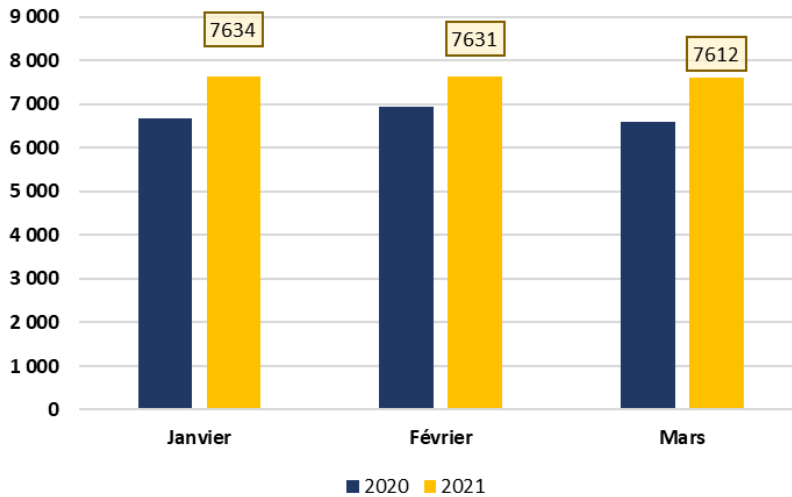


Hausse du nombre de primo-débiteurs en janvier 2021 mais non reproduite en février.

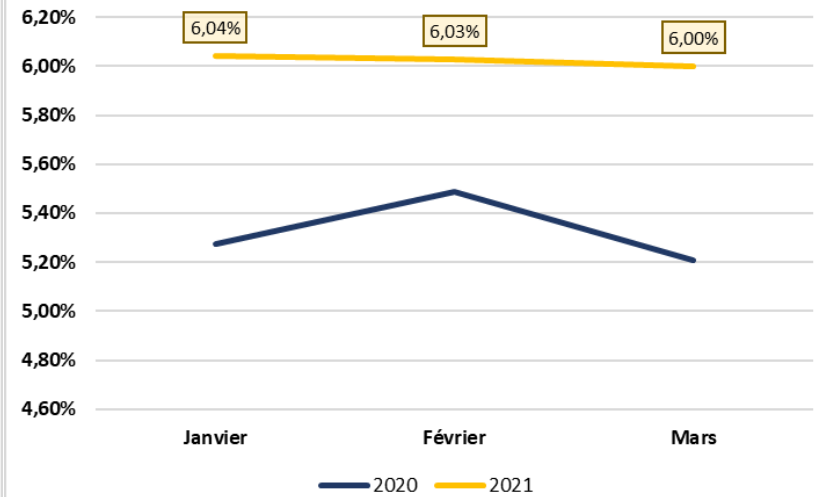
Indicateurs

Plans d'apurement

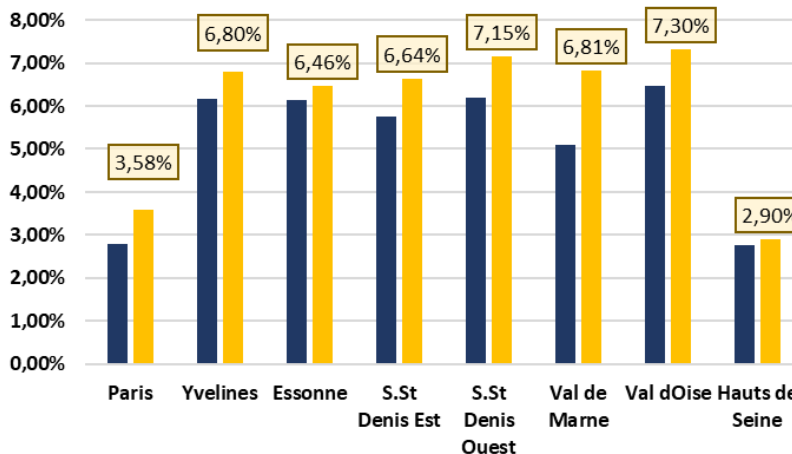
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



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



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

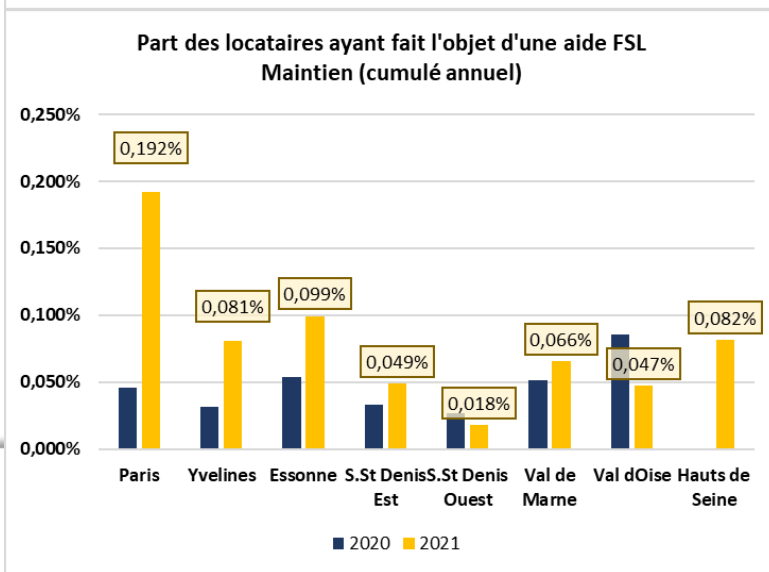
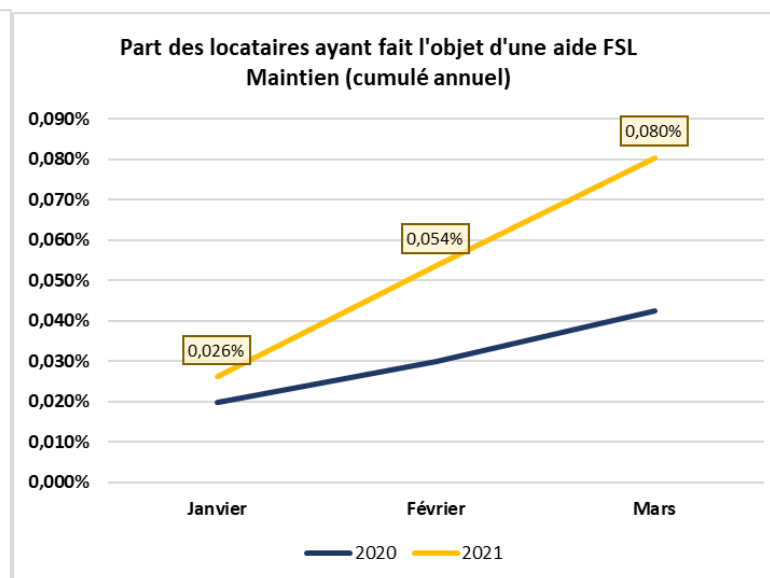
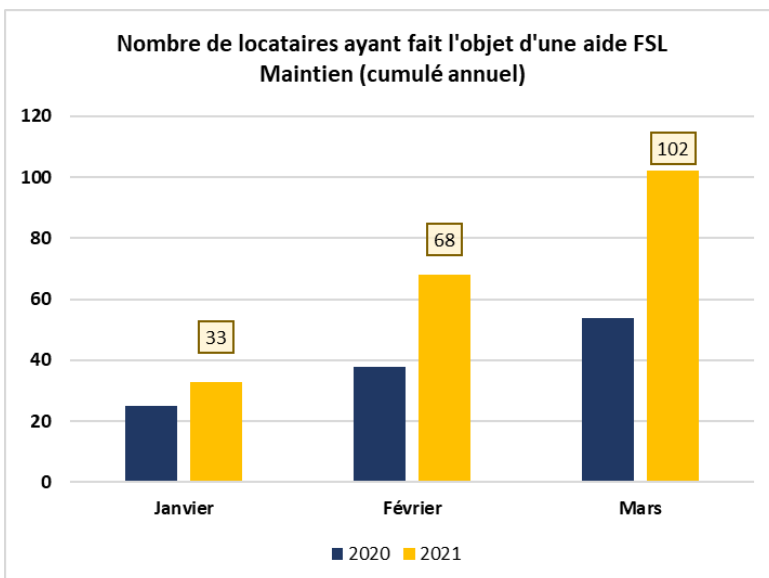


L'augmentation du nombre de plan d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, niveau supérieur à l'année passée même période.



Indicateurs

Perception d'une aide FSL Maintien



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

- ✓ **DAL HLM:** Est-il possible d'avoir une vision plus globale des personnes en impayé avec l'indication des personnes en contentieux?
- **I3F :** Le nombre total de personnes en impayé (contentieux + précontentieux) sera présenté dans le bilan social présenté lors du CRCL de mai. Et le nombre de personnes en contentieux sera rajouté dans les indicateurs de suivi de la charte même si la dette de ces locataires est née avant la covid pour la plupart d'entre eux.

- ✓ **DAL HLM :** Est-ce que 3F a effectué des remises de dettes pour certains locataires très endettés?
- **I3F :** Pour l'instant ce n'est pas une mesure que nous avons envisagée. nous sommes plutôt dans une approche d'aide et de maintien

- ✓ **CLCV:** On ne voit pas trop l'effet de l'impact de la baisse du nouveau calcul des APL. Est-ce qu'il y a une étude d'impact chez 3F?
- **I3F :** Nous avons une analyse en masse et sur l'Ile-de-France. Aujourd'hui, nous n'observons pas de signal alarmant de ce côté là. Nous avons même plutôt un niveau supérieur d'APL comparé à ce qui était perçu sur des périodes comparables. C'est un peu tôt pour en tirer un bilan mais c'est quelque chose que 3F surveille de très près. Nous attendons la 1^{ère} réactualisation qui se fait tous les trimestres. Il y a un nouveau calcul qui est en train d'être fait par les CAF pour le mois d'avril 2021. Nous sommes très attentifs à ce qui va se passer sur le mois d'avril 2021 et nous aurons un peu plus de recul lors du CRCL de juin sur la réforme APL.
Informations complémentaires :
 - L'Etat et la CAF nous ont signalé qu'ils seraient en retard d'une dizaine de jours pour nous fournir les bandes APL parce qu'ils procèdent à des contrôles. 3F aura une seule journée pour procéder aux rectifications et contrôles que nous réalisons aussi de notre côté au lieu des 5 jours habituels. Les équipes sont mobilisées, elles vont faire le maximum pour traiter le plus de situations.
 - 3F avec la profession HLM se bat pour obtenir des simulateurs à la hauteur de l'ambition de la réforme

- ✓ **CLCV:** Est-ce qu'il y a une reprise des expulsions chez 3F? Est-ce qu'on pourrait avoir au mois de mai un bilan sur les expulsions de 2020?
- **I3F :** Les mesures prises au printemps 2020 dans la charte pour l'accompagnement des personnes en situation de fragilité économique sont toujours d'actualité tant que nous sommes en situation de crise sanitaire : nous avons limité les recours à l'expulsion seulement à certains cas très particuliers. Les données 2020 concernant les expulsions seront présentées dans le bilan social en mai, ainsi que les mesures qui ont été prises pour prévenir les expulsions et les quelques expulsions qui ont eu lieu en 2020.



DÉPLOIEMENT DE L'ENQUÊTE POST DEMANDES TECHNIQUES

(INTERVENTION JULIEN CORDIEZ)



Le dispositif d'écoute clients 3F

Différentes enquêtes avec différents objectifs :

- Le baromètre de satisfaction :
 - Objectif : dégager les grandes tendances liées aux besoins et attentes des locataires.
 - Périodicité : tous les 2 ans
 - Public enquêté : échantillon représentatif de locataires
- L'enquête nouveaux entrants :
 - Objectif : mesurer la performance tout au long du processus de commercialisation y compris lors de l'entrée dans les lieux. Cette mesure est directement liée à nos 5 engagements qualité dont le premier est centré sur l'Accueil des nouveaux locataires..
 - Périodicité : mensuelle
 - Public enquêté : tous les nouveaux locataires
- L'enquête post-réhabilitation:
 - Objectif : mesurer le niveau de satisfaction des locataires sur les différentes étapes d'une opération de réhabilitation. Ces opérations peuvent concerner les parties et/ou les parties privatives
 - Périodicité : entre 2 et 6 mois après la fin des travaux
 - Public enquêté : tous les locataires concernés par la réhabilitation



L'enquête post demande technique

- Approfondissement du dispositif d'écoute clients avec une volonté de mesurer la satisfaction suite à un évènement particulier
- Objectif : évaluer la satisfaction des locataires quant au traitement par 3F des demandes techniques. Cette mesure répond également à l'engagement qualité de 3F relatif à la gestion des demandes clients
- Chronologie :
 - 2019 : Test réalisé sur 3 entités afin d'évaluer le fonctionnement technique d'une telle enquête et la participation des locataires sur ce sujet (taux de réponse)
 - 2020 : Suspension du dispositif en raison de la crise sanitaire
 - 2021 : Test élargi en 2021 sur plus d'entités 3F et notamment toute l'Ile-de-France
- Périodicité : Au plus tard 10 jours après la clôture d'une demande (soit 3 envois par mois)
- Support : e-mail. Le test de 2019 a également été fait par SMS, mais ce média a un coût et n'a généré qu'un faible taux de retour.
- Public enquêté : échantillon représentatif de locataires
- Résultats : Nous ne disposons pas encore d'assez de volume pour que les résultats soient représentatifs



Le questionnaire

Quatre grands thèmes sont scrutés dans cette enquête :

- La prise de contact par le gardien suite à la demande du locataire (engagement re-contact sous 48h) ;
- Les actions engagées par le gardien (dysfonctionnement locatif, commande d'une intervention, renvoi vers une entreprise sous contrat) ;
- Les conditions d'intervention de l'entreprise (respect des rdv, protection des biens, amabilité des ouvriers...) ;
- La résolution du dysfonctionnement (engagement sous 15 jours ouvrés).

- ✓ **CNL** : Par qui les enquêtes réhabilitations sont-elles initiées?
- **I3F** : Ce sont les chefs de projet qui s'occupent des réhabilitations qui sollicitent le service qualité pour déclencher l'enquête une fois les travaux terminés. Les agences et les équipes de proximité sont informées. Un affichage est mis dans les halls pour prévenir les locataires qu'ils vont être enquêtés.

- ✓ **CLCV**: Les demandes techniques qui sont évaluées ont été déposées par quel canal? Est-ce que cela concerne les demandes qui ont été faites auprès des gardiens ou est-ce que cela ne concerne que les demandes déposées sur l'espace locataire 3F?
- **I3F** : Il y a plusieurs points d'entrée pour déposer une demande technique: auprès du gardien, auprès du service clientèle ou en ligne sur l'espace locataire. Toutes ces demandes sont créées dans notre outil de gestion des demandes et elles feront toutes parties du périmètre de l'enquête. L'enquête sera déclenchée au moment de la clôture de la demande dans le système par le gardien.

- ✓ **CSF**: Parfois les demandes sont clôturées avant que la demande soit complètement traitée.
- **I3F** : Le fait de réaliser cette enquête au moment de la clôture de la demande nous permettra de voir si la prestation était bien terminée. Lors de la 1^{ère} question posée dans l'enquête concernant la satisfaction sur le traitement de la demande, le locataire peut indiquer si la demande n'a toujours pas été résolue.

- ✓ **CSF**: De quelle manière communiquez-vous auprès des locataires sur ces enquêtes?
- **I3F** : Le mail qui accompagne le lien vers l'enquête informe le locataire de l'objectif de la démarche. Ce dispositif étant en phase de test, nous n'avons pas encore communiqué de façon large sur cette enquête. Des campagnes de communication seront ensuite réalisées lorsque nous déploierons ce dispositif à une échelle plus large et systématique, notamment pour maximiser le nombre de retours.

- ✓ **CNL** : Comment sont enquêtées les personnes qui n'ont pas de mail?
- **I3F** : Ces personnes ne sont pas enquêtées. Un test d'envoi par SMS a été réalisé en 2019 mais les résultats n'étaient pas concluants car ce média n'est pas propice pour la réponse à des enquêtes et engendre un faible taux de retour.
Nota : dans le cadre de la modernisation de notre service clientèle, nous envisageons de passer des appels sortants vers les locataires qui auront contacté le service client.
- ✓ **CLCV** : A partir de quand cette enquête sera-t-elle systématisée?
- **I3F** : Nous n'avons pas de date fixée pour le moment. Le test est en place depuis 3 mois seulement. Il faut attendre au moins 1 semestre pour avoir suffisamment de retours représentatifs.
- ✓ **CLCV+CSF**: Pourquoi l'enquête est-elle anonyme? Comment traiter individuellement une demande qui n'aurait pas apporté satisfaction ou qui ne serait pas bien traitée?
- **I3F** : L'enquête est anonyme d'office en vue de respecter la réglementation RGPD et augmenter le nombre de réponses en permettant aux locataires de répondre librement à cette enquête. Nous avons des éléments d'analyse pour obtenir des résultats au niveau de la résidence mais sans cibler le locataire qui a répondu. Ces éléments nous permettent de mesurer globalement le traitement des demandes techniques et de croiser avec les remontées des équipes de terrain. Cette enquête n'est pas un point de contact pour traiter une demande mais un outil qui va venir alimenter notre démarche qualité d'évaluation de notre process et de nos prestataires.
- ✓ **CSF**: Le locataire qui se plaint d'une demande qui n'aurait pas apporté satisfaction risque de penser que 3F va revenir vers lui après son signalement dans cette enquête.
- **I3F** : Nous allons prendre en compte ces remarques. Dans le cadre de notre management du contrat et de la qualité de service, nous avons besoin d'exemples et de pouvoir faire revenir l'entreprise si nécessaire. Puisque nous sommes en phase de test, nous allons :
 - Regarder la possibilité de mettre à disposition du locataire une option pour pouvoir lever son anonymat s'il le souhaite.
 - Nous interroger sur la façon de traiter un retour dès lors que le locataire aura levé son anonymat.



REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS DANS LE CADRE D'ÉCHANGES ENTRE LOCATAIRES

(INTERVENTION CAROLINE LANDEAU)



«Échange mon logement»

LA BOURSE 3F EN CHIFFRE

	Jun 2017	2018	2019	2020
Nb d'échanges I3F	51 binômes	131 binômes	120 binômes	70 binômes
Nb d'échanges en filiales	1 binôme	3 binômes	6 binômes	19 binômes

Au 31 mars

- 45244 locataires inscrits
- 2224 demandes d'échanges
- 225 demandes confirmées 1 / 2
- 93 demandes confirmées 2 / 2

Depuis son lancement en juin 2017, la bourse 3F a permis à 802 locataires du groupe 3F de bénéficier d'une permutation.



Les engagements de 3F

«Échange mon logement»



Si la demande de permutation est validée par la commission d'attribution, 3F s'engage :

- ❑ A maintenir le montant des loyers et des charges appliqués au logement de chacun des locataires.

Les loyers et acomptes de charges de chacun des logements sont inchangés, exception faite :

- des acomptes d'eau qui pourront être actualisés selon la composition familiale du nouveau locataire
- des éventuelles minoration de loyers accordées au titre de la situation du locataire à l'attribution du logement.

- ❑ Transférer le dépôt de garantie de l'ancien vers le nouveau logement si l'échange est réalisé au sein d'une même société du groupe 3F.

- Si la permutation concerne 2 locataires de la même société les DG sont transférés des anciens vers les nouveaux logements – s'il s'agit d'une permutation entre 2 sociétés – le DG est restitué par la société de départ et réclamé sur le montant dû au nouveau logement attribué par la société d'arrivée.

- ❑ Réaliser les travaux de mise en conformité signalés par les diagnostics Gaz, Electricité, plomb (travaux éventuels en milieu occupé).

- Les éventuels travaux d'adaptation et de sécurité sont commandés et suivis après signature des baux.
- Les éventuels diagnostics Gaz et Electricité sont commandés et fournis aux 2 locataires.
- Les éventuels contrats confort en place sont résiliés - Pas de nouveau contrat confort mis en place dans la mesure où les équipements ne sont pas remis en état.



Les engagements des locataires

«Échange mon logement»



- Ne pas échanger son logement sans l'accord préalable de 3F
- Ne pas diffuser d'informations mensongères,
- **Ne pas diffuser d'annonce d'échange en dehors des plateformes autorisées par votre bailleur**
- Publier des photographies qui soient le reflet de la réalité de son logement (les photographies sans lien avec le logement seront supprimées par 3F)
- Ne réclamer AUCUN FRAIS ou DEDOMMAGEMENT aux autres locataires avec lesquels il entre en contact.
- Ne faire figurer sur la plateforme que le logement dont il est titulaire du bail. Faute de quoi, 3F lancera des poursuites à son encontre.
- Consulter régulièrement la plateforme et répondre rapidement aux locataires qui ont manifesté un intérêt pour son logement
- Supprimer sa recherche de logement s'il ne souhaite plus déménager en désactivant le service.
- Respecter les démarches à réaliser auprès du bailleur, notamment :
 - Créer une demande de logement social, s'il n'en dispose pas (Accéder au service sur www.demande-logement-social.gouv.fr)
 - Être à jour du paiement de ses loyers et charges au moment de l'échange
- Visiter le logement ciblé et faire visiter son logement avant de confirmer son accord pour la permutation
- Accepter le logement dans l'état
- Accepter le loyer et charges appliqués au logement choisi (à l'exception des acomptes d'eau qui pourront être adaptés à la composition familiale)
- Signer le nouveau bail
- Fournir l'attestation d'assurances multirisques du nouveau logement

Nota : La permutation/déménagement entre les 2 logements se fait en même temps



DIVERS

- DROIT DE REPONSE SUR LE DERNIER COMPTE-RENDU CRCL DU 11 MARS
- PROCHAIN CRCL

✓ **CLCV** : La CLCV souhaite partager le droit de réponse sur la récupération des coûts de téléalarme/télésurveillance

1-Dans le compte-rendu du CRCL du 11 mars 2021 vous indiquez :
L'arrêt de la Cour de Cassation du 28 avril 2009 concernant la société SOLLAR (filiale de 1001 Vies Habitat) condamne effectivement le bailleur au remboursement des charges ascenseurs mais dans le cadre d'un «abonnement télé-surveillance» et non pas de téléalarme.

https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020578184?tab_selection=all&searchField=ALL&query=arrêt+cour+de+cassation+0811739&page=1&init=true

A cela la CLCV répond que depuis 2008 jusqu'en 2012/2013, vos synthèses des charges annuelles indiquent comme libellé « Télésurveillance » et non « Téléalarme ». Cela était aussi le cas chez d'autres bailleurs comme SOLLAR, il est donc normal que cet arrêt de la cour de Cassation porte sur la télésurveillance.

3-Il est intéressant de noter que l'accord survenu en 2014 entre l'association SLC-CSF et Paris-Habitat concerne aussi bien la télésurveillance que la téléalarme. Voici leur communiqué COMMUNIQUÉ DE PRESSE Paris, le 19 mai 2015 :

PARIS HABITAT ET LA CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES : ACCORD SUR LES CHARGES DE TELESURVEILLANCE ET DE TELEALARME

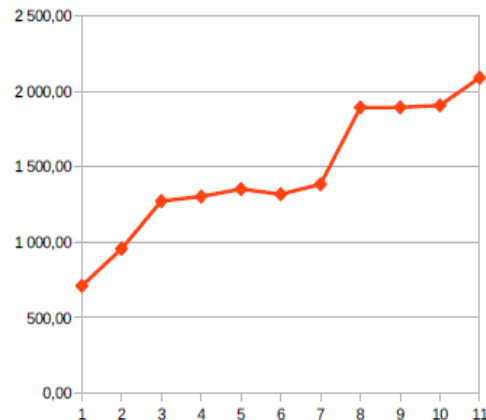
A la suite de l'action de groupe engagée par la Confédération Syndicale des Familles (CSF), en octobre 2014, Paris Habitat et la Confédération se sont rapprochés pour mettre amiablement un terme à ce contentieux.
Selon les termes du protocole qui a été approuvé par le bureau du Conseil d'administration de Paris Habitat, les locataires seront remboursés des **PRESSE PARIS HABITAT** charges relatives à la télésurveillance-téléalarme des ascenseurs (service François-Marie Retourné – francoismarie.retourne@parishabitat.fr – 06 07 56 47 91 Antoine Le Mao – antoine.lemao@parishabitat.fr – 06 72 98 87 12) qui consiste en cas de panne à permettre à un locataire de signaler qu'il est bloqué dans l'ascenseur) récupérées par Paris Habitat au titre des années 2013 et 2014. Par ailleurs, la facturation de ces mêmes charges a été suspendue, par décision du Conseil d'administration de Paris Habitat à compter d'octobre 2014.

Si des éléments nouveaux étaient de nature à faire évoluer la récupérabilité des charges relatives aux ascenseurs, Paris Habitat et la Confédération Syndicale des Familles se concerteraient afin d'en analyser les conséquences avant qu'une éventuelle modification soit soumise au Conseil d'administration de Paris Habitat.

2-Un autre argument consiste à dire que vous ne récupérez plus la télésurveillance mais seulement la téléalarme, ce qui devrait se traduire par une baisse des charges de téléalarme par rapport aux charges antérieures de télésurveillance, or c'est tout le contraire qu'on peut constater.

Télésurveillance et téléalarme sur les synthèses

Programme 2492L		
Libellé	Année	Charges en €
Télésurveillance	2008	712,14
Télésurveillance	2009	957,60
Télésurveillance	2010	1 273,88
Télésurveillance	2011	1 303,84
Téléalarme	2012	1 353,16
Téléalarme	2013	1 318,40
Téléalarme	2014	1 385,48
Téléalarme	2015	1 894,01
Téléalarme	2016	1 894,01
Téléalarme	2017	1 907,09
Téléalarme	2018	2 090,70



➤ **I3F** : Concernant les règles de récupération, nous maintenons notre position de ne récupérer que la téléalarme. Néanmoins, concernant l'analyse des coûts sur la résidence 2492L réalisée par J.Grille, nous avons demandé à la direction 3F qui s'occupe des contrats ascenseurs de faire auditer cette situation de manière très précise dans une étude technico-économique. Nous allons vérifier dans nos contrats que l'évolution du coût de cette téléalarme correspond bien à la prestation téléalarme et à

Droit de réponse sur compte-rendu CRCL du 11 mars

- ✓ **CNL:** Qu'en est-il du retour de monsieur Vidon que Bruno Rousseau devait interroger concernant les pratiques d'ICF?
- **I3F :** ICF a confirmé appliquer les mêmes règles de récupération que 3F : non récupération de la télésurveillance et récupération de la téléalarme. Nous allons échanger avec les ingénieurs qui suivent leur contrat ascenseurs pour alimenter l'étude technico-économique citée ci-dessus pour comparer et vérifier que les pratiques de nos prestataires.

- ✓ **CSF:** Concernant les charges encombrants/déchets volumineux, la CSF réitère ses remarques exprimées lors du CRCL du 11/03 :
 - Sentiment d'injustice de payer des charges lorsque des déchets sont déposés par des personnes extérieures à la résidence ou par un locataire à la suite d'un déménagement sans pouvoir en apporter la preuve
 - Nécessité de réfléchir à la mise en place d'un service au moment du dépôt du congé qui permettrait aux autres locataires de ne pas subir les répercussions financières de déchets laissés pendant le déménagement
 - Importance de faire des campagnes de communication sur le sujet
- **I3F :** Toutes ces remarques ont bien été prises en compte lors du CRCL précédent. Concernant la situation évoquée sur la résidence de madame Bougerie, des éléments de réponse ont été apportés par le responsable habitat à la suite de sa demande. Au vu des questions qui perdurent, nous proposons d'organiser une réunion spécifique sur le sujet avec l'agence en présence de Martine Bougerie, le Directeur adjoint départemental du 78 et Stéphane Ducret pour clarifier la situation. Cela permettra d'aller au bout de la réflexion et de faire un pilote sur cette résidence.

- ✓ **CLCV:** La CLCV rappelle qu'elle considère, au même titre que la CNL que les encombrants ne sont pas récupérables. De plus, dans la régularisation des charges, puisqu'il n'y a pas la ligne déchets volumineux ou téléalarme, un locataire qui habite une résidence sans amicales ou groupements de locataires pour faire les contrôles ne peut pas savoir si ça lui est imputé ou non. Ces informations devraient figurer sur la régularisation.
- **I3F :** La demande est notée

- ✓ **CNL:** Combien cela coûte à 3F tous ces déchets volumineux?
- **I3F :** Nous allons réaliser l'analyse des coûts et reviendrons vers le CRCL prochainement



Prochaine réunion

✓ **Prochain CRCL : Mercredi 19 mai de 10h30 à 12h00**