



Compte-rendu

CRCL

19 mai 2021



PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille Marie-Lorraine Capel	Membre permanente Invitée
CNL	Nicole Benkirane Marie-Blanche Fernandez Fidèle Ngo Nkeng Matip	Membre permanente Membre permanente Membre permanente
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur Locataire
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur Locataire
CSF	Martine Bougerie	Invitée
CGL	-	-
DAL HLM	-	-
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Caroline Landeau	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Responsable service politiques attributions et réservations



ORDRE DU JOUR

- **Suivi Charte - Indicateurs sociaux avril 2021**
- **Bilan attributions et politiques sociales 2020**
- **Indicateurs complémentaires (Sujet DAL HLM)**
- **Questions/Réponses (Sujets CSF, CLCV, AFOC et INDECOSA-CGT)**



Envoyés par mail le 18/05/2021

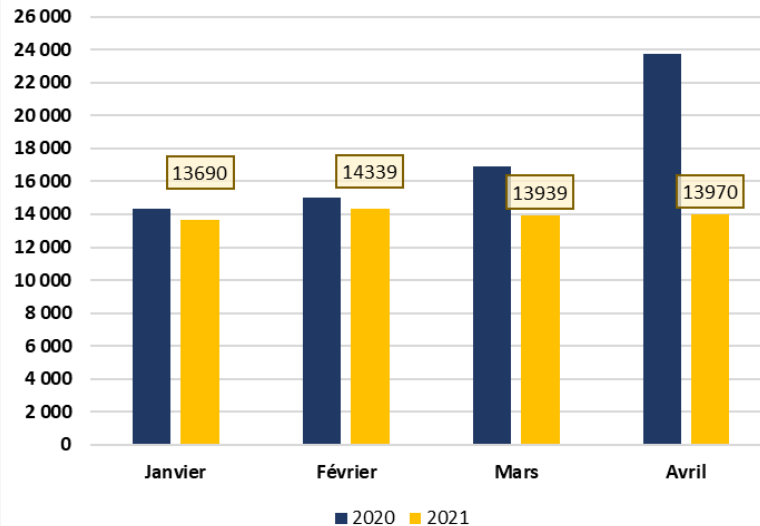
SUIVI CHARTE

(INDICATEURS SOCIAUX AVRIL)

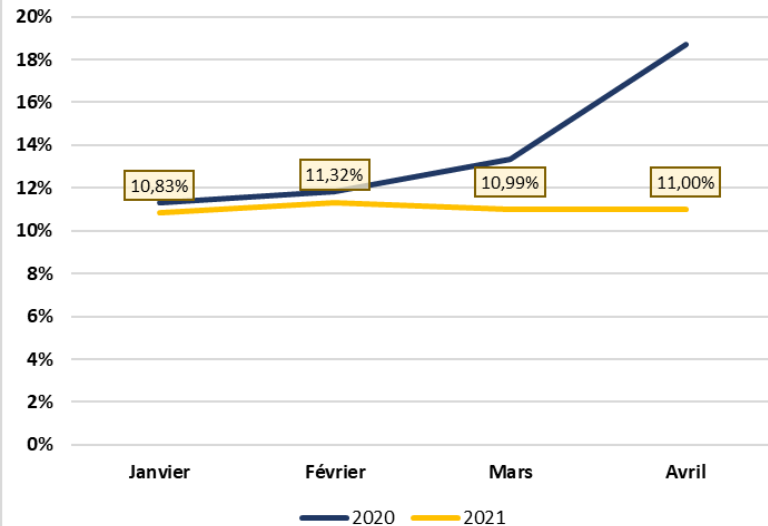
Indicateurs

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

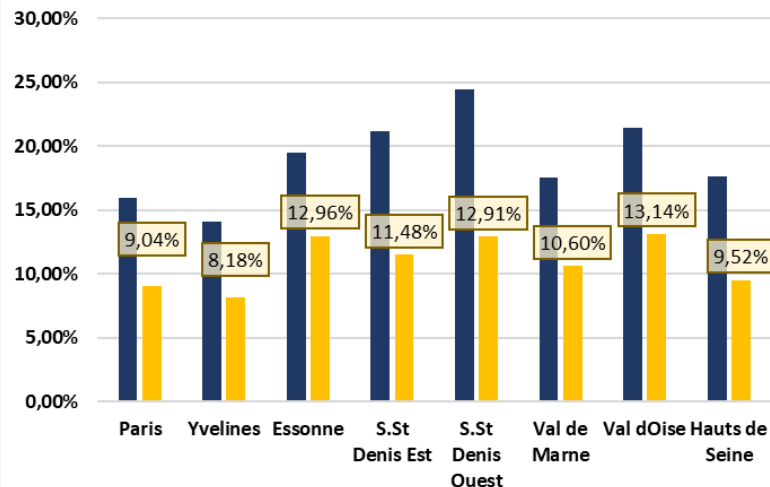
Nombre de locataires en précontentieux (mensuel)



Part des locataires en précontentieux (mensuel)



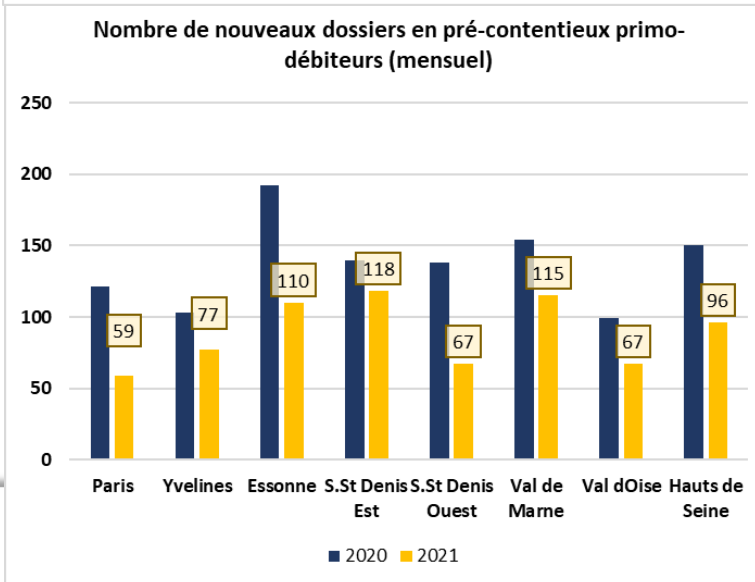
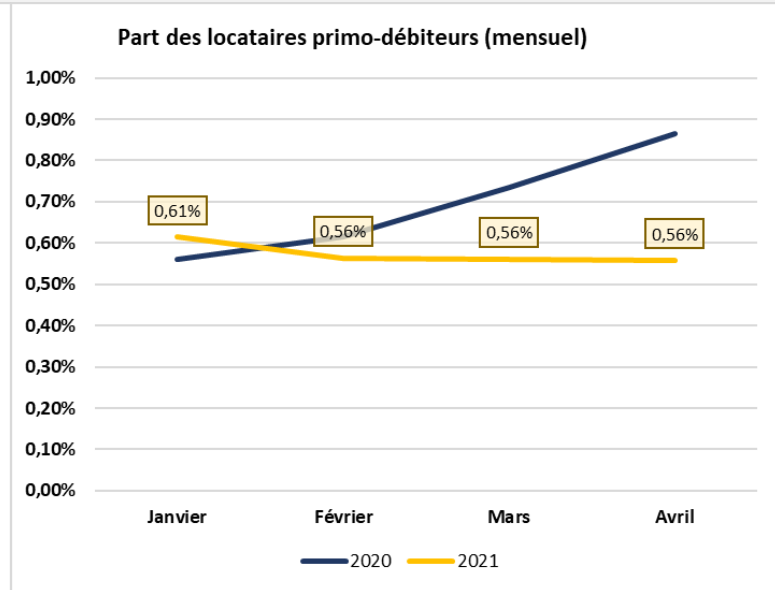
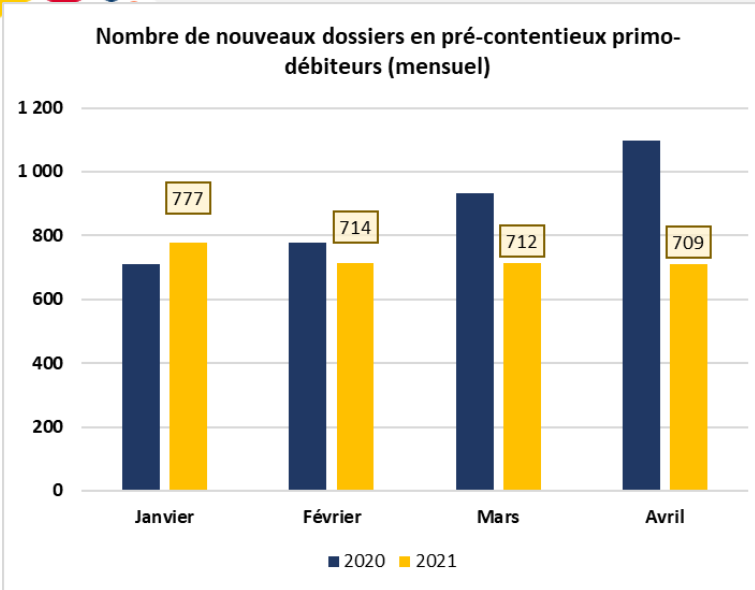
Part des locataires en précontentieux (mensuel)



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

Indicateurs

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

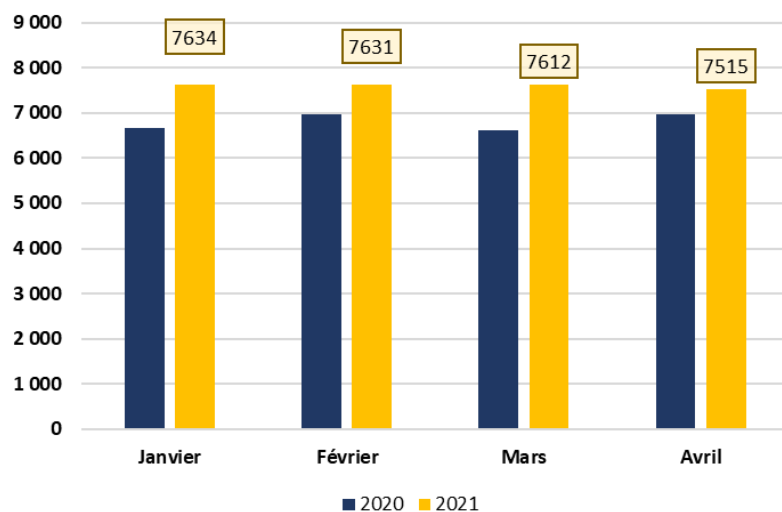


Envolée d'avril 2020 liée au premier confinement non-reproduite en 2021, stabilisation des primo-débiteurs.

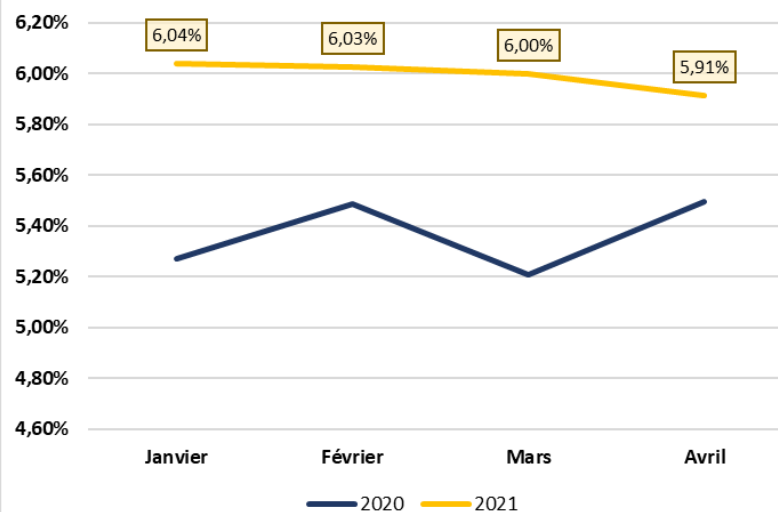
Indicateurs

Plans d'apurement (actifs du mois)

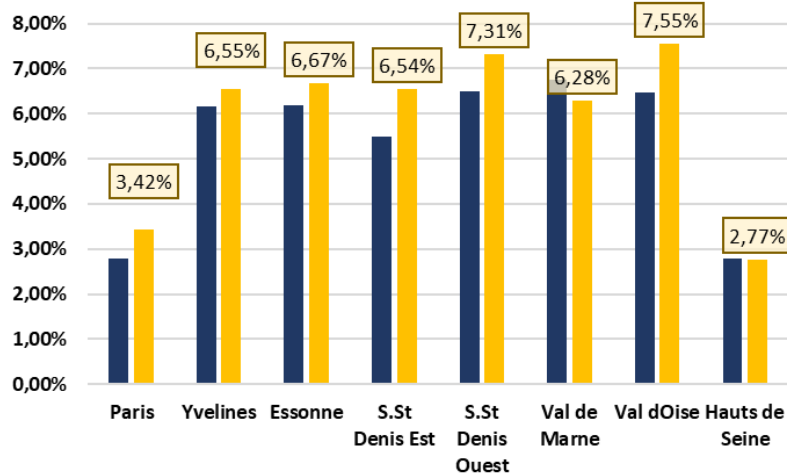
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



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



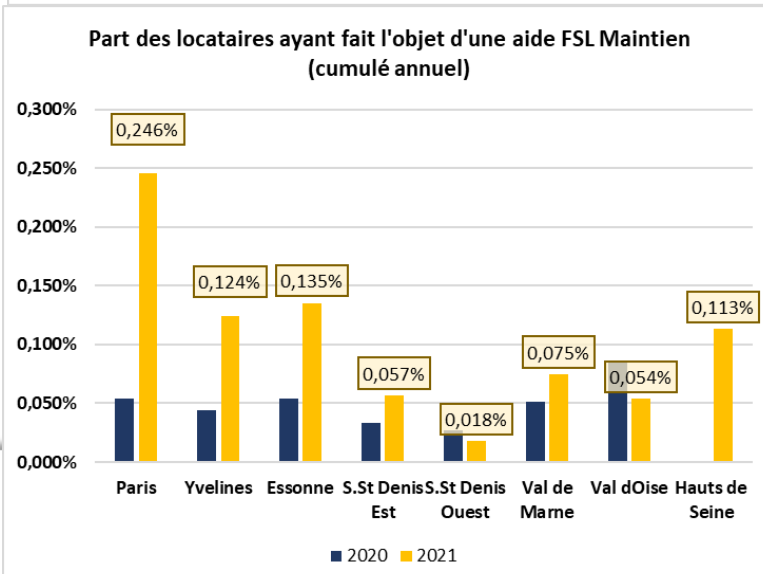
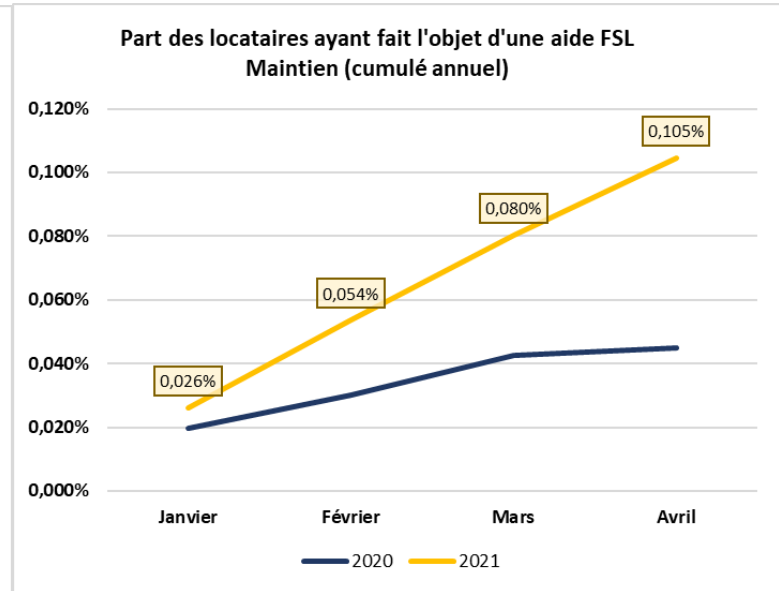
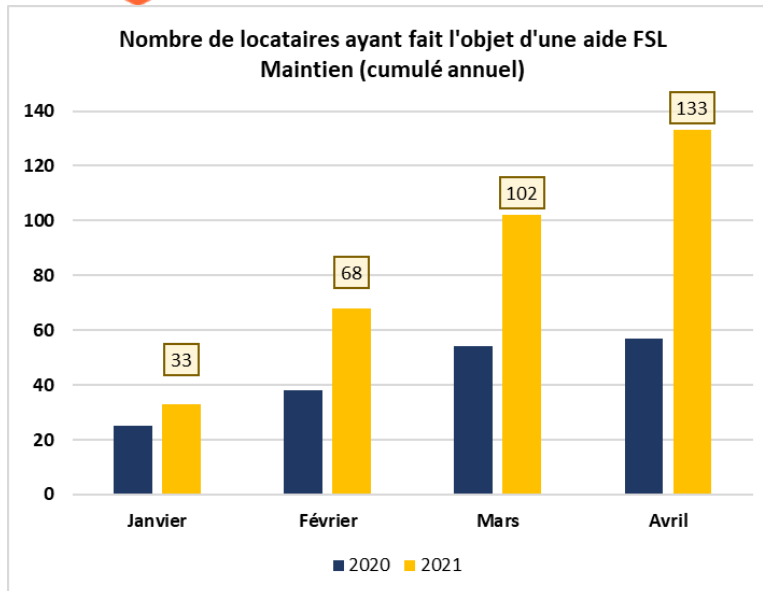
Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



L'augmentation du nombre de plans d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, niveau 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.

- ✓ **CLCV** : Quel est l'impact de la baisse des APL?
- **I3F** : La contemporanéisation de l'APL se fait par trimestre donc nous attendions les résultats au mois d'avril. Il y a un nombre de locataires qui n'a plus d'APL mais pas d'impact sur les montants globaux. Certains n'ont plus d'APL mais ceux qui ont moins de ressources voient leur APL augmenter. Donc pas de « choc APL » et pas d'impact sur l'impayé.



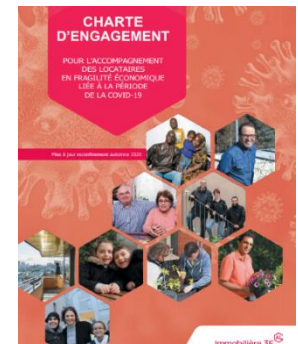
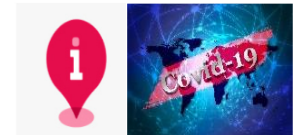
BILAN ATTRIBUTIONS ET POLITIQUES SOCIALES 2020

(INTERVENTION CAROLINE LANDEAU)

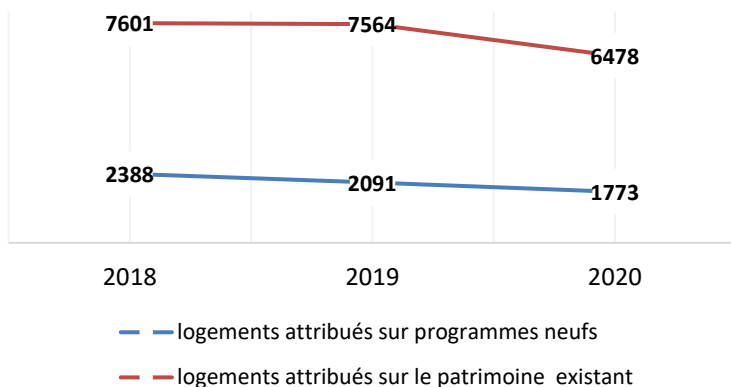
BILAN 2020 DES ATTRIBUTIONS ET POLITIQUES SOCIALES

LES FAITS MARQUANTS 2020

- Déploiement de la Charte d'attribution et actualisation du règlement intérieur
- Continuité de l'activité des CALEOL pendant les périodes de confinement
- Mise en place de CALEOL à distance
- Audit et plan d'actions pour sécuriser la commercialisation Direct
- Lancement en juillet des connexions à la plateforme Al'in pour I3F (et 3FS&M)
- Signature en juin avec les représentants des locataires de nouveaux engagements pour accompagner les locataires en situation de fragilité, formalisés dans une Charte.



L'offre de logements



⇒ **UNE BAISSÉ HISTORIQUE DES ATTRIBUTIONS DE 14,5% POUR I3F**

⇒ Moindre que la moyenne de -19,3% constatée en IDF (source DRIHL)

⇒ Les attributions 3F en IDF représentent 14.8% des attributions réalisées en 2020 par les bailleurs sur le territoire francilien.

SUR LES PROGRAMMES NEUFS

1173 logements proposés à l'attribution en 2020 contre 2091 en 2019

- 15,2%

SUR LE PARC EXISTANT

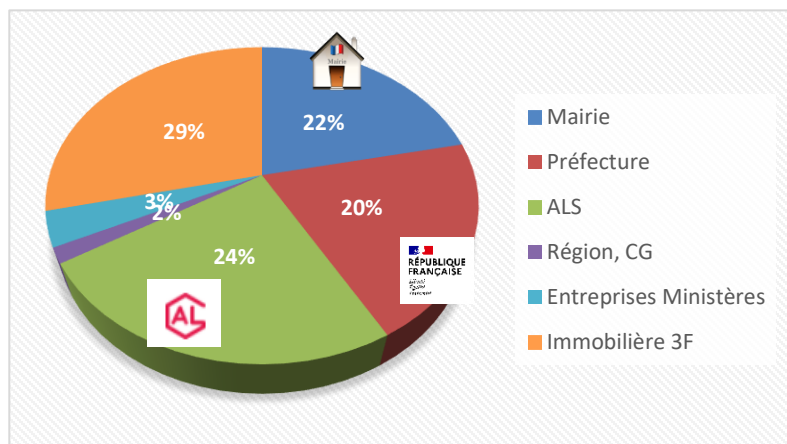
BAISSE DE 10,5% DES TAUX DE ROTATION SUR LES LOGEMENTS PROPOSÉS À L'ATTRIBUTION EN 2020

6478 logements proposés à l'attribution en 2020 contre 7564 en 2019

- 14,3%

L'offre de logements

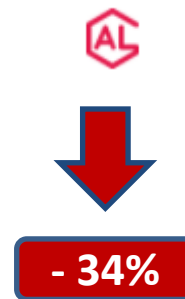
LES DÉSIGNATAIRES DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS



AVEC 2016 DOSSIERS ACCEPTÉS LES DÉSIGNATIONS D' ACTION LOGEMENT REPRÉSENTENT 24% DES ATTRIBUTIONS 2020

⇒ avec la requalification de 753 réalisées par 3F le total des logements attribués pour les bénéficiaires d'ALS s'élève à 33.7% sur l'ensemble du patrimoine 3F d'Ile de France

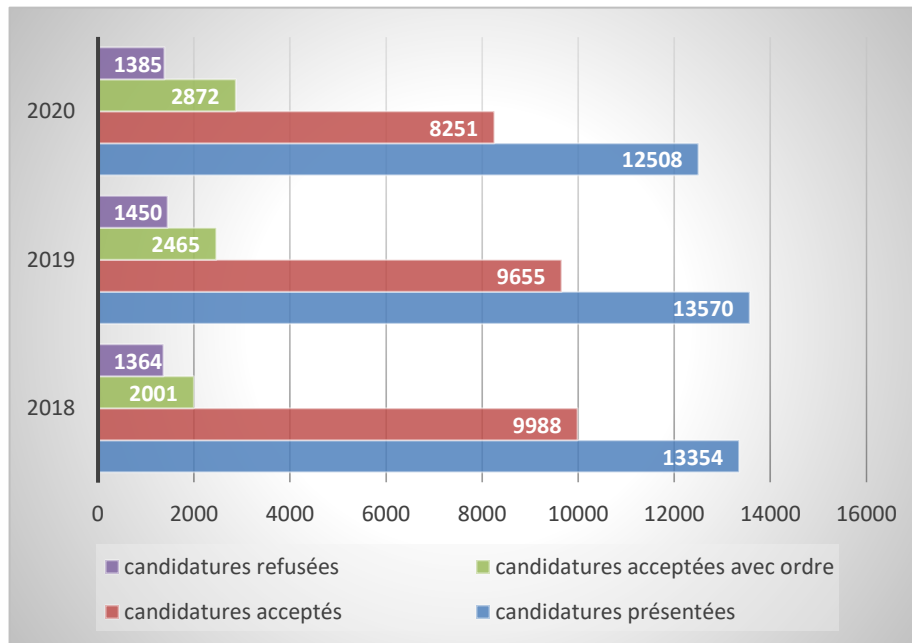
⇒ Ces requalifications représentent 1/3 des requalifications validées par ALS



Dossiers acceptés			
Désignataire	2019	2020	Evolution
Mairie	1779	1786	0,4%
Préfecture	1913	1666	-12,9%
ALS	3066	2016	-34,2%
Région, CG	141	129	-8,5%
Entreprises Ministères/I3F	2751	2654	-3,5%

L'activité des CALEOL

Sur l'année 2020, les commissions d'Immobilière 3F se sont réunies 410 fois,
Contre 402 fois en 2019 et 365 commissions en 2018.



- 7,8% DE DOSSIERS PRÉSENTÉS
- 14,5% DE DOSSIERS ACCEPTÉS



UNE AUGMENTATION DE 20.3% DES
ATTRIBUTIONS AVEC ORDRE.

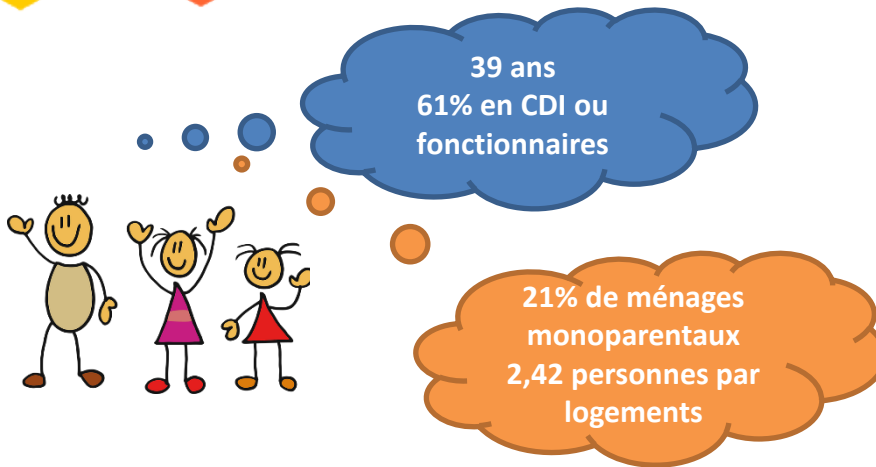


LE TAUX DE REFUS EST RESTÉ STABLE A HAUTEUR
DE 11% DES DOSSIERS PRÉSENTÉS

7,6% (625 CANDIDATS) SE SONT DÉSISTÉS
APRÈS ACCEPTATION DE LA CALEOL

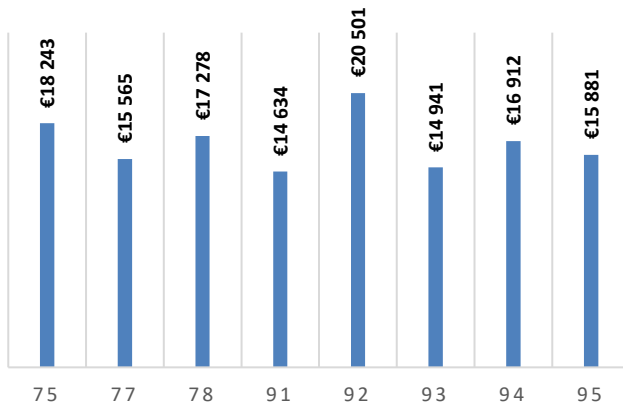


La situation socio-économique des bénéficiaires



- L'ÂGE MOYEN DES MÉNAGES ACCEPTÉS EST DE 39 ANS CONTRE 38,5 EN 2019 ET 50,7 ANS POUR LES OCCUPANTS (OPS 2020)
- LES CANDIDATURES 8251 ACCEPTÉES EN 2020 ONT PERMIS DE LOGER 20 011 PERSONNES SOIT EN MOYENNE 2.42 PERSONNES PAR LOGEMENT (2.46 EN 2019).
- 1 735 MÉNAGES SONT EN SITUATION DE MONOPARENTALITÉ SOIT 21 % DES MÉNAGES ACCEPTÉS (20 % EN 2019.) PARMIS CES MÉNAGES, 17.9% ONT À LEUR CHARGE 3 ENFANTS OU PLUS.
- 61% DES MÉNAGES (CANDIDATS PRINCIPAUX) ACCEPTÉES SUR LE PATRIMOINE SONT EN CDI OU FONCTIONNAIRES.

REVENU FISCAL MOYEN

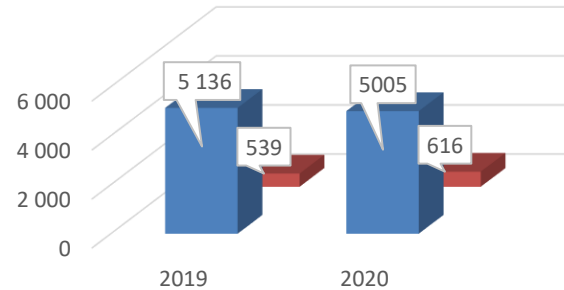


- LE REVENU FISCAL MOYEN DES FAMILLES ACCEPTÉES SUR LE PATRIMOINE D'I3F EN 2020 S'ÉLÈVE À 16568 €
- SUR LE PÉRIMÈTRE D'I3F, LE REVENU MENSUEL MOYEN, TOUS FOYERS CONFONDUS, DIMINUE DE 3,45% ENTRE 2019 (2 230 €) ET 2020 (2 171 €)
- 73.15% DES FAMILLES ACCEPTÉES ONT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 60% DU PLAFOND DU LOGEMENT ATTRIBUÉ.
- APRÈS DÉDUCTION DE L'APL, 69 % DES MÉNAGES ACCEPTÉS AFFICHENT UN TAUX D'EFFORT NET INFÉRIEUR À 30 %

L'accueil des ménages prioritaires

SUR LES BAUX SIGNÉS HORS QPV

ON COMPTE EN 2020, **12,31%** DE BAUX SIGNÉS PAR DES CANDIDATS RELEVANT DU 1ER QUARTILE DE RESSOURCES (CONTRE **10,49%** EN 2019)

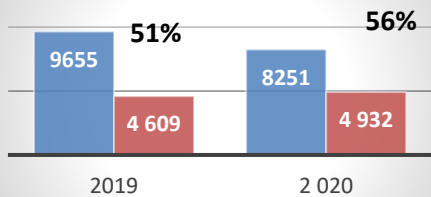


■ Total baux signés HORS QPV ■ Total baux signés 1er quartiles

MÉNAGES PRIORITAIRES

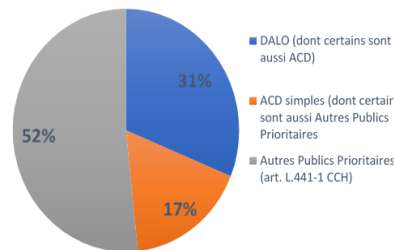
LA PART DES MÉNAGES PRIORITAIRES A PROGRESSÉ DE 5 POINTS

MÉNAGES PRIORITAIRES



■ total attributions I3F
■ total ménages prioritaires I3F

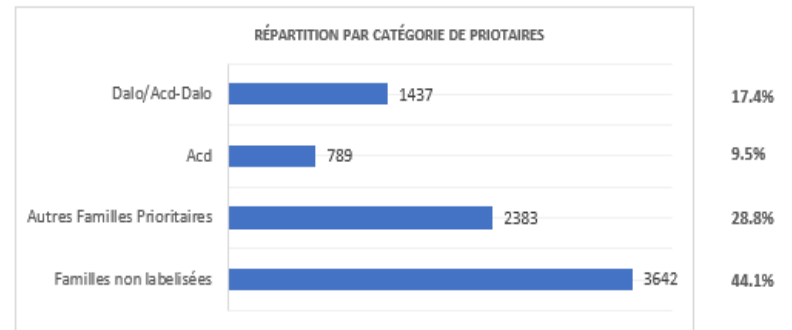
RÉPARTITION DES MÉNAGES PRIORITAIRES



MÉNAGES DALO

LES MÉNAGES DALO REPRÉSENTENT **17,4%** DU TOTAL DES ATTRIBUTIONS CONTRE **16 %** EN 2019.

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE PRIORITAIRES



Les engagements de la Charte d'attribution

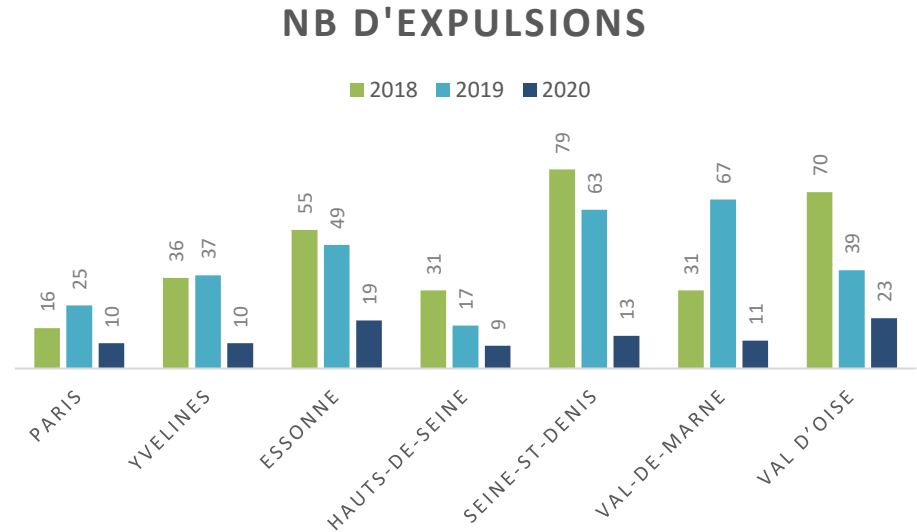
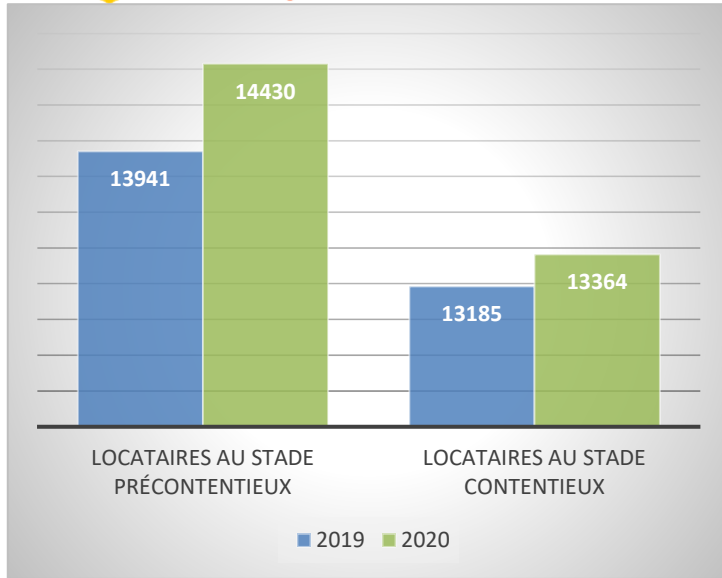
EN SYNTHÈSE	2020	<i>Evolution 2020/2019</i>	2019	2018
<i>En nombre et % des attributions</i>				
Réservataires d'origine	4739 57.4%	↑	5415 56.08%	5905 59,11%
Relogements pour démolition et habitat indigne	373 4.5%	↑	260 3.00%	290 2,90%
Changements et échanges de logement	1311 15.88%	↑	1451 15.02%	1464 14,65%
<i>Dont via les bourses d'échanges (3F/Echanger-Habiter) en % du total des changements</i>	202 18.9%	↑	218 15%	226 15%
DU/DS Convention de patrimoine	600 7.3%	↓	1235 12.79%	1388 13,89%
Associations	261 3.2%	↑	247 2.55%	236 2,36%
Partenariats réservataires	515 6.2%	↑	389 4.02%	363 3,63%
Attributions directes	694 8.4%	↓	980 10.15%	813 8,14%

☐ **UNE PROGRESSION DE L'ENSEMBLE DES ENGAGEMENTS AU DÉTRIMENTS DES CONVENTIONS DE PATRIMOINES AVEC ALS, EN PARTICULIER**

☐ **UNE AUGMENTATION EN NB D'ATTRIBUTIONS EN FAVEUR :**

- DES RELOGEMENTS POUR DÉMOLITION
- DES PARTENARIATS RENFORCÉS AVEC LES ASSOCIATIONS

IMPAYÉS ET EXPULSIONS LOCATIVES



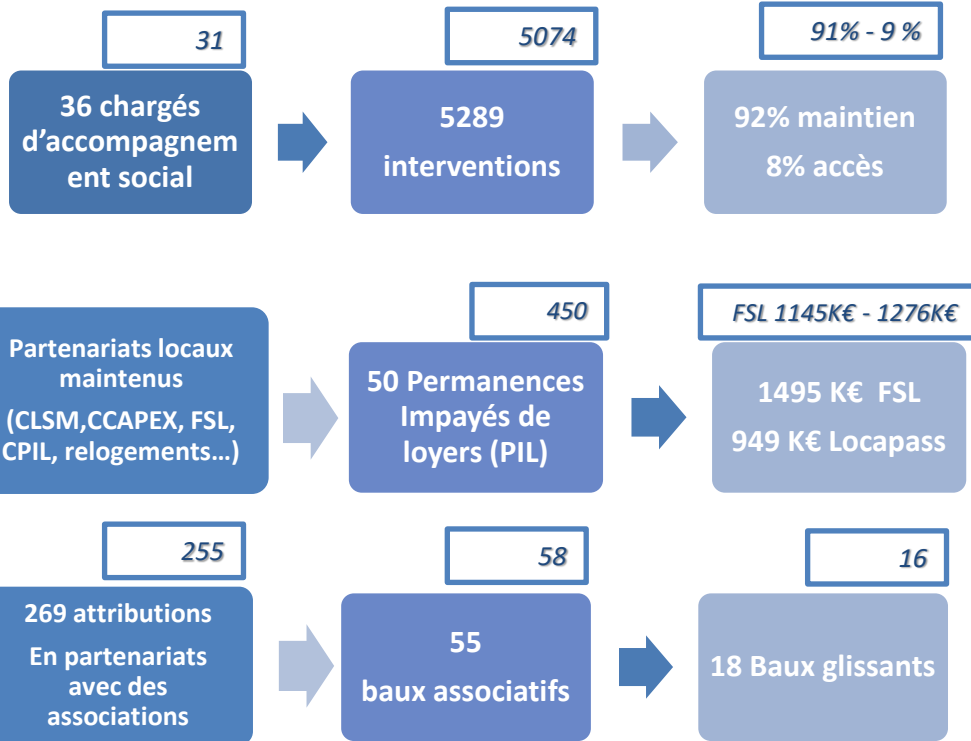
Les dispositions gouvernementales prises en 2020 pour répondre à la crise sanitaire (prolongement de la trêve hivernale notamment), ainsi que les actions menées pour aider les locataires ayant des difficultés financières, ont conduit à **une forte baisse de 68 % du nombre global d'expulsions en Ile-de-France** qui est passé de **297** en 2019 à **95** en 2020.

Nota : 4 expulsions pour le motif Troubles et 13 pour le motif « Squat ». Les autres motifs sont les suivants : dette élevée, absence de mobilisation et ancienneté de la procédure.

Les procédures d'expulsions engagées avant la crise sanitaire, en 2020, l'ont été conformément à la charte : tous les cas ont été examinés individuellement et validés par les directeurs et directrices d'agence. Il n'y a eu aucune expulsion de ménages de bonne foi ou en situation de fragilité, ni de dettes issues du COVID.

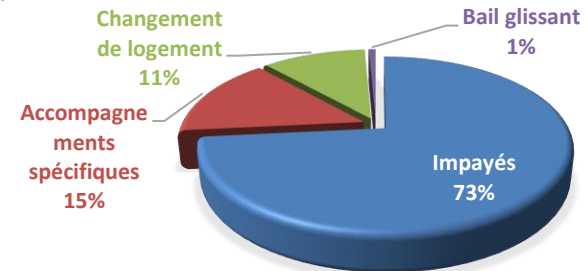
LES ACTIONS SOCIALES

LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT A L'ACCES ET AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT



Résultats 2019

Les interventions au titre du maintien dans le logement répondent essentiellement à des difficultés financières (74%) mais peuvent également concerner des problématiques spécifiques (15%), par exemple liées à la santé (trouble de santé mentale, perte d'autonomie nécessitant des adaptations du logement, ...) ou encore le changement de logement (11%).



Des partenariats associations qui se sont poursuivis et renforcés



LES ACTIONS SOCIALES

L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCE

MINISTÈRE
CHARGÉ DE L'ÉGALITÉ
ENTRE LES FEMMES
ET LES HOMMES
DE LA COHÉSION ET DE
L'ÉGALITÉ DES CHANCES

ARRÊTONS
LES
VIOLENCES



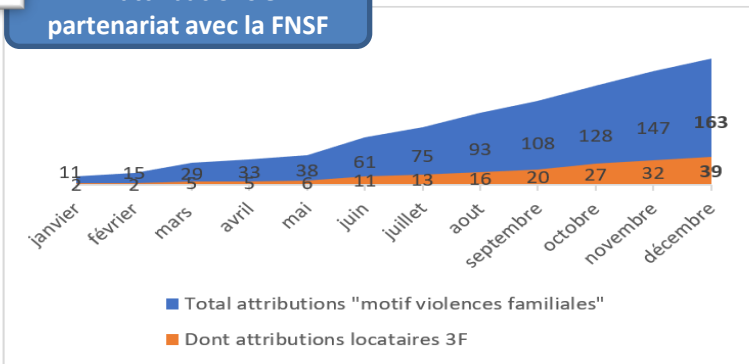
Une communication renforcée en direction des locataires pendant les confinements du printemps et de novembre

Des actions de sensibilisation et formation des équipes

- Campagnes d'affichage dans les halls des résidences en mai et novembre
- Publications sur le site 3F et les réseaux sociaux
- Une campagne de mails à l'occasion de la journée du 25 novembre
- Des flashes info dans l'espace locataires.

- Articles publiés dans l'année sur l'intranet
- Un guide « **Agir contre les violences faites aux femmes** »
- « **fiche Repères** » sur les réponses et l'accompagnement des victimes de violences conjugales
- Liste des contacts dans les associations d'aide aux victimes affiliées à la FNSF diffusée aux chargés d'accompagnement social
- Formation des CAS avec des intervenants de la police nationale (service d'appui aux victimes) sur le thème des « **VIOLENCES INTRA-FAMILIALES** »

44 attributions en partenariat avec la FNSF



Solidarité
Femme!

LES ACTIONS SOCIALES

LES ACTIONS EN FAVEUR DES LOCATAIRES ÂGÉS

446

221

Travaux d'adaptation des logements

2,07k€

1,03 K€ Travaux d'adaptation ou d'accessibilité

1132

1124 contrats
« Coup de Pouce »
10% d'adhésion

- **Les chantiers en parties privatives concernent à 93%** des aménagements complets de salles de bain (coût moyen d'environ 5 000€), dont une douzaine de chantiers a porté sur la motorisation de volets.
- **4 chantiers concernent des parties communes** : un accès PMR pour jardin, rampes dans les parties communes, une motorisation de porte de hall, un emplacement PMR.

198 changements de logements prioritaires pour motif d'ennuis de santé ou de handicap

= 20 % des changements de logement prioritaires
= 14% de l'ensemble des changements de logement.

- **700000€ de financement CNAV** 3500 € TTC/ logement pour travaux dans les logements de personnes de plus de 60 ans).
- **Ce partenariat a été renouvelé fin 2020 dans le cadre d'une nouvelle convention avec la CNAV pour la période 2020-2022** s'articule autour de 3 axes :
 1. Le soutien aux actions de prévention et aux actions innovantes développées par les bailleurs
 2. Le soutien à l'adaptation de logements dans le parc locatif social
 3. Le soutien au développement et à la rénovation des lieux de vie collectifs pour les seniors autonomes.

Le contrat Coup de pouce Senior évolue en 2021 :

- Révision de certaines prestations et des modalités d'intervention
- Diminution du prix du contrat pour le locataire
- accessible à tout locataire âgé de 70 ans et plus (et non plus âgé de 75 ans au minimum tel que défini depuis sa mise en place), portant à 18 000 la cible des locataires potentiellement bénéficiaires.

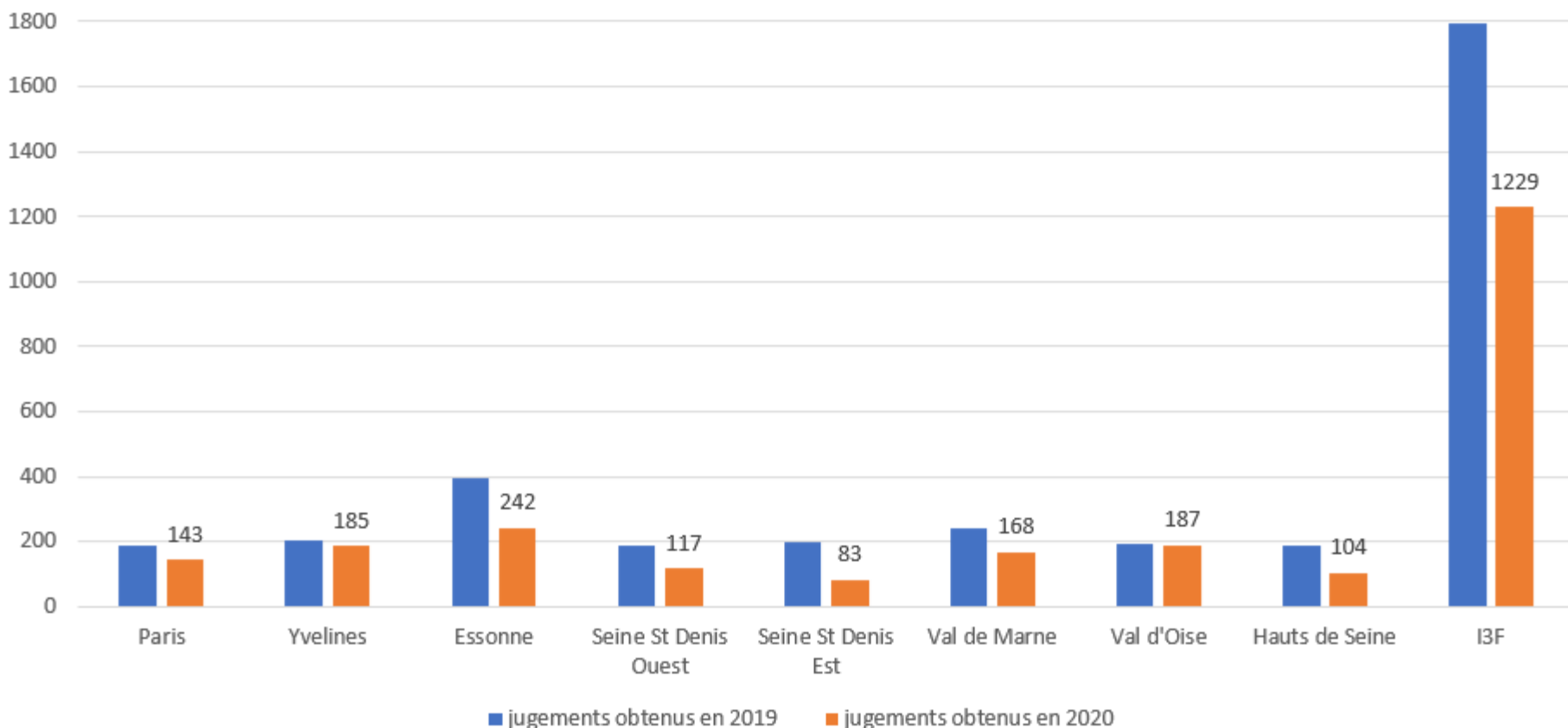


INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES (DEMANDE DAL-HLM)

- JUGEMENTS
- CONCOURS DE LA FORCE PUBLIQUE
- IMPAYÉS AVEC SLS FORFAITAIRE
- ASSIGNATIONS

JUGEMENTS

Le nombre de jugements obtenus en 2020 est 31% moins élevé qu'en 2019.

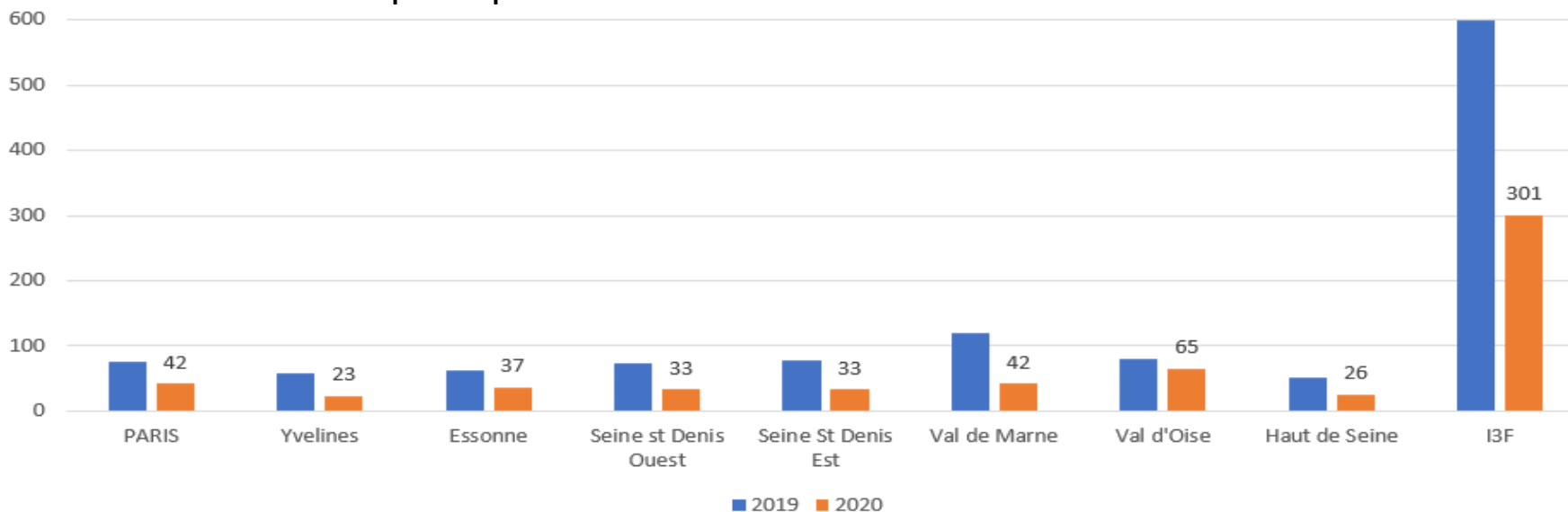


	Paris	Yvelines	Essonne	Seine St Denis Ouest	Seine St Denis Est	Val de Marne	Val d'Oise	Hauts de Seine	I3F
jugements obtenus en 2019	185	203	394	187	200	241	194	189	1793
jugements obtenus en 2020	143	185	242	117	83	168	187	104	1229
Ecart	-23%	-9%	-39%	-37%	-59%	-30%	-4%	-45%	-31%

Jugements obtenus en 2021	53	49	100	32	60	40	54	35	423
---------------------------	----	----	-----	----	----	----	----	----	-----

CONCOURS DE LA FORCE PUBLIQUE

Les concours de la force publique accordés à I3F en 2020 sont inférieurs de 50 % à 2019.



Concours de la force publique	PARIS	Yvelines	Essonne	Seine st Denis Ouest	Seine St Denis Est	Val de Marne	Val d'Oise	Haut de Seine	I3F
2019	75	58	62	73	78	119	81	52	598
2020	42	23	37	33	33	42	65	26	301
Ecart	-44%	-60%	-40%	-55%	-58%	-65%	-20%	-50%	-50%

Réquisitions de la force publiques demandées en 2021

Réquisitions force publique	PARIS	Yvelines	Essonne	Seine st Denis Ouest	Seine St Denis Est	Val de Marne	Val d'Oise	Haut de Seine	I3F
2021	9	24	31	26	17	36	31	24	198



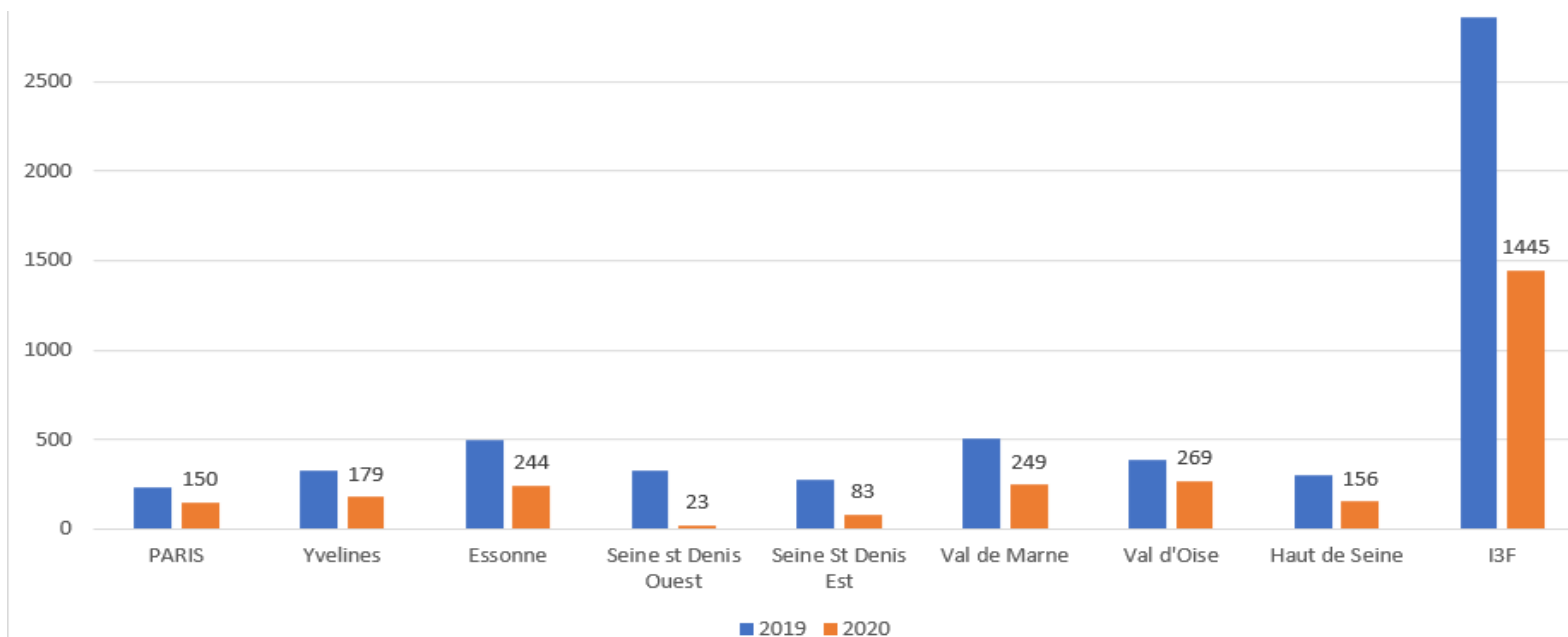
IMPAYÉS AVEC SLS FORFAITAIRE - 2021

Nombre de locataires en impayés avec SLS forfaitaire (non réponse ou incomplet) et montant de la dette.

	Nombre	%	Montant de la dette	%
I3F	386	100%	3 056 595,04 €	100%
91	88	32%	1 082 971,84 €	35%
93 E	42	15%	484 294,07 €	16%
92	41	15%	369 363,00 €	12%
94	24	9%	333 255,07 €	11%
93 O	23	8%	261 816,85 €	9%
78	21	8%	185 455,27 €	6%
95	21	8%	174 823,93 €	6%
75	16	6%	164 615,01 €	5%

ASSIGNATIONS

Les assignments effectuées par I3F en 2020 sont inférieures de 49 % à 2019.



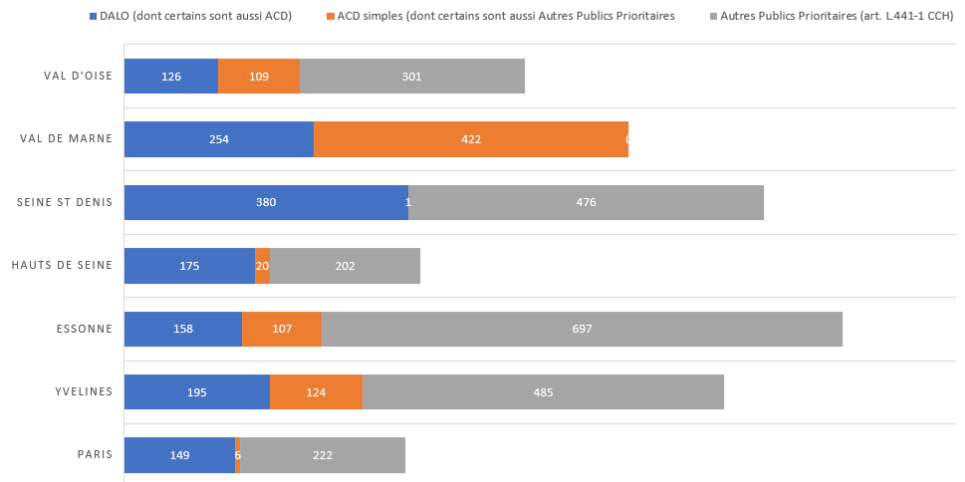
Assignations	PARIS	Yvelines	Essonne	Seine st Denis Ouest	Seine St Denis Est	Val de Marne	Val d'Oise	Haut de Seine	I3F
2019	236	325	500	331	274	506	385	299	2856
2020	150	179	244	23	83	249	269	156	1445
Ecart	-36%	-45%	244%	-93%	-70%	-51%	-30%	-48%	-49%

Assignations pour troubles 2019	2	6	1	6	3	4	4	6	32
Assignations pour troubles 2020	4	3	3	1	5	3	5	1	25

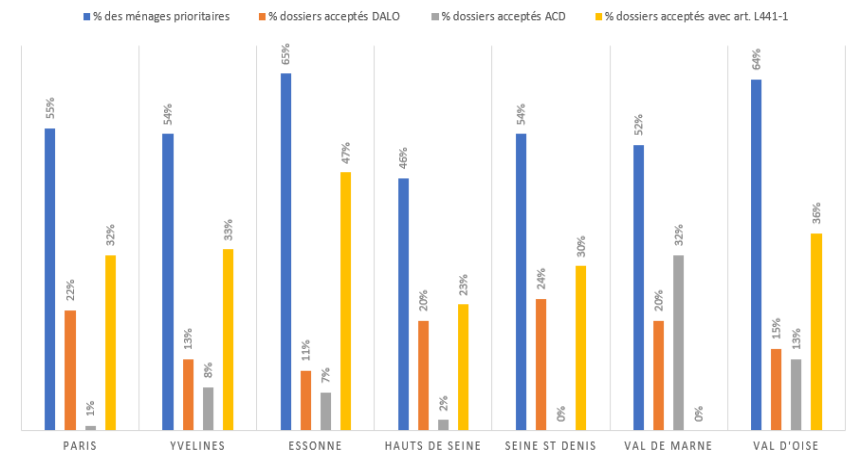
Assignations effectuées en 2021	52	70	106	48	53	138	73	65	605
---------------------------------	----	----	-----	----	----	-----	----	----	-----

- ✓ **CLCV** : Sur cette progression des ménages DALO, est ce que cette progression est constatée dans tous les départements ou dans certains départements de la région parisienne?
- **I3F** : Cette progression est constatée dans tous les départements avec des évolutions qui sont variables. Le compte-rendu sera complété avec les résultats par département en volume (Cf. ci-dessous)

MÉNAGES PRIORITAIRES PAR DÉPARTEMENT



RÉPARTITION SUR LE TOTAL DES ATTRIBUTIONS 2020



- ✓ **CLCV**: Les échanges de mutation auraient augmenté mais je connais des personnes qui n'ont pas de réponses satisfaisantes. Est-ce qu'il y a des critères de priorité?
- **I3F** : Concernant l'accompagnement à la mobilité résidentielle, la 1^{ère} attention est l'accompagnement au maintien à domicile. Nous avons une politique très volontariste (Accès au domicile + confort au domicile) qui a été mise en difficulté avec la crise sanitaire puisque nous avons fait deux fois moins de travaux d'adaptation dans les logements en 2020. De plus, nous ne pouvons pas adapter tous les logements. Des personnes en difficulté de santé ou avec une problématique de handicap sont prioritaires dans les changements. Cependant, il faut avoir le logement qui puisse répondre au besoin de la personne avec bien souvent une problématique de localisation car il y a souvent un ancrage local. Si un dossier n'a pas été traité depuis des années, nous pourrions prendre contact avec l'agence pour vérifier qu'il a bien été pris en compte.
- ✓ **AFOC**: Est-ce que les actions menées autour des violences familiales intègrent aussi les enfants et les hommes ?
- **I3F** : Le partenariat avec la FNSF vise les femmes mais n'évacue pas d'autres situations. Les partenariats que nous avons et la sensibilisation que nous faisons auprès de nos équipes visent aussi ces publics qui peuvent être concernés. Les formations apportées auprès des Chargé-es d'Accompagnement Social (CAS) intègrent tous les dispositifs de mobilisation par rapport à la cellule familiale et aux signalements qui peuvent être faits par les CAS sur des situations de maltraitance.
- ✓ **CNL** : Une action en faveur des locataires âgés serait que les ascensoristes ne mettent pas 4 jours pour intervenir pour réparer les ascenseurs. Le portage se fait au bout de 3 jours, ce n'est pas suffisant.
- **I3F** : Il y a des expérimentations qui se font, nous allons creuser dans ce sens.

- ✓ **CNL:** Est-ce qu'il y aura des avenants pour la nouvelle version du contrat confort et du contrat coup de pouce senior?
- **IBF :** Non, il n'y aura pas d'avenants. Nous allons adresser un mail/courrier à tous les locataires qui bénéficient de ces contrats afin de les informer des évolutions apportées. Un exemplaire des contrats ainsi qu'un flyer d'information seront joints à cette communication. Les locataires qui ne souhaiteraient pas bénéficier de ces évolutions pourront résilier leur contrat dans le mois qui suivra cette communication, sans attendre la date anniversaire.
- ✓ **CSF:** A quelle fréquence représentez-vous aux locataires la possibilité de bénéficier du contrat coup de pouce?
- **IBF :** 3 actions sont envisagées à ce sujet.
Nous allons:
 - Réaliser, après l'été, une campagne promotionnelle pour informer les personnes qui peuvent en bénéficier (19 000) et des campagnes récurrentes.
 - Re sensibiliser nos équipes pour qu'elles aient le réflexe de proposer ce contrat aux locataires concernés.
 - Etudier la possibilité qu'un courrier soit systématiquement envoyé dès qu'un locataire atteint l'âge (70 ans) pour rentrer dans le dispositif.
- ✓ **CSF:** Est-ce qu'un document de communication pourra être joint à ce contrat?
- **IBF :** Nous avons travaillé sur un flyer qui reprend les principales informations du contrat. Celui indique notamment quelques exemples de prestations et les coordonnées du prestataire. Ce besoin était ressorti lors de l'enquête Contrat confort réalisé en 2020.
- ✓ **CNL :** Est-ce que les contrats ont été renégociés avec d'autres prestataires?
- **IBF :** Nous n'avons pas refait d'appel d'offre pour ces évolutions. Ce sont toujours les mêmes prestataires: Proxiserve (75,78,92,93), Unicia (91), Bedier (95) et Must (94)
- ✓ **CNL:** Proxiserve est très long à répondre au téléphone, très long à venir et parfois ils ne viennent pas aux rendez-vous sur le 75, le 78 et le 92.
- **IBF :** Cela dépend des départements. Faites remonter les dysfonctionnements. Nous sommes en contact avec Proxiserve de manière à ce qu'ils remédient à ces situations. C'est un suivi quasiment au quotidien.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Est-ce que les informations de ces 2 contrats pourraient être mises en ligne sur le site internet?
- **I3F** : Ces contrats ne concernent pas tous les locataires. Communiquer sur ce contrat sur le site internet risquerait de provoquer des attentes auxquelles nous ne pourrions pas répondre aujourd'hui. Du coup, nous privilégions des communications individuelles et personnalisées.

- ✓ **AFOC** : Est-ce que les entreprises ont un plancher ou un plafond en terme de nombre d'interventions?
- **I3F** : Non et les interventions sont illimitées. Actuellement, les personnes qui en bénéficient n'ont pas forcément le réflexe de l'utiliser. Nous aurons d'ailleurs besoin des représentants de locataires pour relayer ces contrats auprès des locataires.

- ✓ **CLCV** : Pour le contrat coup de pouce senior, est-ce qu'il faut avoir 70 ans au moment de la signature du contrat ou est-ce qu'avoir 70 ans dans l'année suffit pour y souscrire?
- **I3F** : Un locataire peut le demander à tout moment à condition d'avoir au moins 70 ans au moment de sa demande.

- ✓ **CLCV** : A qui un locataire doit-il s'adresser pour faire sa demande de contrat coup de pouce senior?
- **I3F** : Plusieurs possibilités : au gardien, à l'agence, auprès du Service Clientèle ou sur l'espace locataire. Cette information sera précisée dans la campagne promotionnelle.

- ✓ **CNL** : Que se passe-t-il en cas d'anomalie dans l'intervention, comment est-ce que peuvent remonter les insatisfactions?
- **I3F** : Par les mêmes modalités habituelles : directement auprès du gardien ou par le service clientèle. De plus, les enquêtes post interventions techniques pourront être élargies aux interventions réalisées dans le cadre du contrat confort ou coup de pouce senior.

- ✓ **AFOC** : Concernant les impayés avec SLS forfaitaire, est-ce qu'il y a une explication particulière pour expliquer le nombre plus important dans le 91?
- **I3F** : Il n'y a pas d'explication majeure si ce n'est que c'est un des plus grands départements.



QUESTIONS/RÉPONSES CSF



« Espace Locataire (CSF)

Question : « Dans le compte locataire donner la possibilité de joindre des dossiers ou photos lors des demandes techniques. Tout le monde et heureusement n'a pas le mail des chefs de secteur ou habitat Toujours dans ce compte locataire y adjoindre dans le menu déroulant la notion de AUTRE car pour un skydome ouvert intentionnellement, un dysfonctionnement sur interphone ou un bris de vitre porte entrée etc..... on ne sait où le noter .»

Réponse I3F: La fonctionnalité « Ajout de Pièces jointes» dans les demandes formulées en ligne a bien été identifiée dans le plan de développement de l'espace locataire. Concernant le menu déroulant permettant de qualifier les demandes techniques formulées en ligne, une analyse sera effectuée avec notre service clientèle afin d'y apporter, si nécessaire, un enrichissement/ voir des modifications.

REMARQUES/QUESTIONS PENDANT LE CRCL

- ✓ **CNL :** Quand nous adressons une demande par l'espace locataire, nous avons dans le menu « collectif » et « Logement », mais il manque des catégories ou une catégorie « Autre ».
- **I3F :** Nous sommes en train de travailler avec le SC3F pour avoir un menu déroulant qui permette le maximum de possibilités et de manière à simplifier la formulation pour les locataires.
- ✓ **CSF :** Sur l'espace locataire, il est difficile de savoir où aller pour trouver certaines informations ou de savoir comment faire pour s'inscrire ou résilier un prélèvement automatique.
- **I3F :** Nous allons programmer une présentation de l'espace locataire lors d'un prochain CRCL ou lors d'une présentation spécifique avec, par exemple, la présence d'autres représentants locataires.



« Etats des lieux (CSF)

Question : *«Lors des états des lieux sortants, faire relever et noter, sur le document remis par le gardien ou gardienne, les relevés des compteurs électricité et gaz. Ces compteurs sont souvent enfermés dans des coffres dans les couloirs avec clés spéciales, ces index seront demandés au locataire sortant lors de la résiliation de contrat parfois plusieurs mois après et des consommations ont été utilisées pour la remise en état du logement»*

Réponse I3F: Tout propriétaire (bailleur social ou privé) n'a aucun lien direct avec les fournisseurs gaz ou électricité (encore moins depuis qu'il y a eu ouverture de la concurrence).

C'est bien le locataire qui prend un abonnement auprès du fournisseur de son choix et qui doit résilier son abonnement à son départ du logement. Il y a donc un relevé des compteurs à la prise de l'abonnement et un nouveau relevé des compteurs au moment de la résiliation de l'abonnement.

Il est donc de la responsabilité du locataire, lorsqu'il quitte le logement de faire en sorte que son relevé de compteur soit bien été réalisé pour éviter toute contestation possible par la suite. Si les compteurs sont enfermés dans des locaux fermés avec des clés spéciales (situation rare), le locataire doit faire venir un technicien de son fournisseur d'énergie pour procéder au relevé. Lorsqu'il y a un nouveau locataire, le même processus se passe. S'il y a eu consommation de gaz ou d'électricité entre la sortie et l'entrée de deux locataires, cela est transparent pour le nouveau locataire car il y aura un relevé de départ au moment du nouvel abonnement. A aucun moment, le nouveau locataire ne peut payer de l'électricité utilisé par un tiers.

REMARQUES/QUESTIONS PENDANT LE CRCL

- **I3F :** Les équipes de proximité 3F sont également présentes pour faciliter les accès aux compteurs pour les locataires pour que les relevés puissent se faire librement et facilement de manière ponctuelle lors des sorties d'état des lieux. Pour des demandes régulières ou mensuelles de locataires qui voudraient suivre leurs consommations, les locataires peuvent s'équiper d'un tournevis adapté qui permet l'ouverture de ces serrures.

Prélèvement automatique (CSF)

Question : «Le prélèvement bancaire est un service que vous encouragez mais au point de l'imposer à la signature du bail....sans donner le choix d'un autre moyen de paiement et sans préciser qu' à tout moment le locataire peut l'annuler est ce bien loyal.... »

Réponse I3F: Nous encourageons les locataires à régler leur loyer par prélèvement automatique car c'est un moyen de paiement simple, gratuit, souple et écologique, ne nécessitant pas d'envoyer son règlement chaque mois. Néanmoins, toutes les autres formes de paiement sont possibles, comme indiqué sur notre site 3F (Règlement du loyer en ligne, paiement par chèque)

REMARQUES/QUESTIONS PENDANT LE CRCL

- ✓ **CSF :** Pourriez-vous rajouter le formulaire de résiliation d'un prélèvement automatique dans le contrat de location?
- **I3F :** Nous allons regarder s'il est possible de le joindre dans la liasse du contrat.

The screenshot shows the 3F website interface. At the top, there is a navigation bar with links for '3F sur le web', 'GROUPE I3F.FR', '3F ET VOUS.FR', 'CITYLOGER.FR', '3F-ÉCOLOGIQUES RESPONSABLES.FR', 'MON COMPTE LOCATAIRE', and 'RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019'. Below this, there are tabs for 'LOCATAIRES', 'RECRUTEMENT', 'PRESTATAIRES', 'PRESSE', and 'RÉSERVATAIRES'. The main content area is titled 'Le règlement du loyer en ligne' and features a sub-header 'EN LIGNE | PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE | PAR CHÈQUE'. The text explains that 3F offers three solutions for online payment: online, automatic debit, and check. It lists benefits such as 24/7 availability and ease of use. A call to action asks if the user has difficulty paying, directing them to a support page. Below this, there is a section for 'Le prélèvement automatique du loyer' which details the monthly payment schedule and the two options available: simple (via RIB) and flexible (with a deadline). It also states that the service is free of charge. The final section, 'Le paiement du loyer par chèque', describes the process of paying by check, including the need for a 'gardien-ne' and a TAC, and provides a list of requirements for the check to be valid.



« Charges (CSF et CLCV)»

Question CSF : *«Le tableau de régularisation annuel des charges, devrait comporter un peu plus de détails, disons éclater certain chapitre, un travail collectif qui pourrait se faire en commission qualité service»*

Réponse I3F: Ce chantier sera ouvert en 2022 dans le cadre de la qualité de service. En attendant, nous allons étudier avec la DSI les différentes possibilités informatiques.



« Charges (CSF et CLCV) »

Question CLCV : «Lors de récents contrôles de charges à partir de documents dématérialisés, les responsables habitat ont demandé un Quitus à des représentants de locataires or les groupements de locataires n'ont pas la personnalité juridique, ils peuvent faire des commentaires mais ne peuvent ester en justice. »

Réponse I3F: Les agences utilisent dorénavant OneDrive pour envoyer les dossiers de charges et non plus le quitus de non diffusion. Néanmoins, il existe toujours le quitus attestant de la validation des charges par l'amicale que cette dernière doit retourner au Responsable habitat. Ce quitus, prévu pour le bon déroulement du processus, n'a toutefois aucune valeur juridique. Il s'agit plus d'un engagement moral qui 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. Dans le cadre d'un groupement sans personnalité morale à la différence d'une amicale, il n'est en effet pas possible de signer le quitus.

REMARQUES/QUESTIONS PENDANT LE CRCL

- ✓ **CLCV :** Il faudrait peut être préciser sur le document une ligne comme quoi ce document n'est pas opposable juridiquement?
- ✓ **CNL :** Est-ce qu'il serait possible d'avoir un exemplaire de ce quitus?
- **I3F :** Nous vous enverrons le modèle et/ou vous le présenterons lors du prochain CRCL.



« Fête des voisins (INDECOSA-CGT)

Question : «*Est-ce que 3F participera à la fête des voisins en 2021? »* »

Réponse I3F: La fête des voisins 2021 a été reportée au 24 septembre 2021. Si la situation sanitaire le permet à ce moment là, 3F y participera.

AUTRE QUESTION

- ✓ **CNL:** Concernant les nouveaux compteurs d'eau posés, certains locataires nous interpellent car ils ont toujours des forfaits sur leurs avis d'échéances.
- **I3F :** C'est en cours de finalisation . Nous ferons un point sur l'individualisation de l'eau sur le 92. Cette question peut être posée directement en CDCL.