



# CRCL

## 21 septembre 2020

1

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

Compte tenu du contexte Covid-19, la réunion s'est tenue en partie en présentiel et en partie en visioconférence



# PARTICIPANT.ES

PRESENTIEL :

VISIOCONFERENCE :

Pour l'AFOC	Georges Mavroyannis (Membre permanent)	
Pour la CLCV	Joelle Grille (membre permanente)	-
Pour la CNL		Nicole Benkirane (Membre permanente) Marie-Blanche Fernandez (Invitée)
Pour la CSF	Martine Bougerie (Invitée)	-
Pour la CGL		-
Pour INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (Administrateur)	-
Pour le DAL HLM		-
Pour I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Caroline Landeau Laetitia Perrin	-



# SOMMAIRE

- STRATÉGIE OBJETS CONNECTÉS
- SUIVI DE LA CHARTE D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITE ECONOMIQUE
- BAREME DES ACCOMPTES DE CHARGES
- CAMPAGNE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE
- REPONSE QUESTION ASL



# STRATEGIE OBJETS CONNECTÉS

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Pack de services Logement Connecté

### ➤ Stratégie Objets Connectés du Groupe 3F

- Contexte de développement des solutions connectées
- Sondages locataire et collaborateur pour la priorisation des besoins effectués en 2019
- Services priorités pour le Bâtiment connecté :
  1. Suivre les consommations et productions d'énergie du Bâtiment
  2. Optimiser le fonctionnement des installations de production de chauffage collectif
  3. Détecter et alerter lors d'une panne sur les caissons de VMC  
*Futurs services : Pompes de relevage, Portes de parkings...*
- Services priorités pour le Logement connecté :
  1. Détecter les fuites d'eau dans le logement
  2. Détecter et alerter lors d'un début d'incendie dans le logement
  3. Suivre la consommation d'énergie du logement
  4. Optimiser le fonctionnement du chauffage du logement (en Chauffage Individuel)
  5. Détecter et alerter lors d'une intrusion via la porte palière  
*Futurs services : Maintien à domicile, Pilotage du chauffage du logement en Chauffage Collectif*
- Distinction coût d'investissement et coût d'exploitation

### Questions/remarques des associations :

**CNL :** Est-ce que les copropriétés seront concernées ?

**Réponse I3F :** Peut-être oui, à voir selon le type de copropriétés et la propriété des équipements.

**CNL :** Quels locataires ont été interrogés pour ce sondage ?

**Réponse I3F :** Les personnes enquêtées sont les locataires faisant partie du panel locataires 3F. Une présentation du dispositif de ce panel sera réalisée lors d'un prochain CRCL ou d'une commission qualité de service.

**CLCV :** Pourquoi interroger le panel locataire pour les services bâtiments ?

**Réponse I3F :** Les locataires ne seront sollicités que sur la partie logements



## Pack de services Logement Connecté

### ➤ Validation du pack de services : Echanges Locataires

- Objectifs :
  - Préciser le fonctionnement des services apportés, et des interfaces à mettre en œuvre
  - Définir les modalités de contractualisation :
    - Traitement des Données Personnelles, durée d'engagement, conditions d'accès
  - Déterminer la facturation envisageable et les justes cotisations
  
- Méthodologie :
  - Entretiens qualitatifs (téléphone) avec une vingtaine de locataires volontaires => Octobre 2020
  - Atelier 1 (visio possible) : pack de services => Novembre 2020
  - Atelier 2 (visio possible) : contractualisation et facturation => Décembre 2020

*Complément potentiel : enquête quantitative via le Panel Locataires*
  
- Déploiement de l'offre :
  - Choix des prestataires techniques en 2021
  - Mise à jour du cahier des charges fin 2021
  - Intégration des solutions connectées dans les opérations neuves\* à partir de 2022
  - Pack de services proposé aux locataires dès la livraison des résidences

\*Et certaines opérations de réhabilitation



# SUIVI DE LA CHARTE D'ENGAGEMENT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ ECONOMIQUE

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



# ACTIONS SOCIALES

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement





## Résultats à fin août 2020

### > Accompagnements individuels par les chargés d'accompagnements social en agence en lien avec les associations partenaires :

- o 4 068 locataires accompagnés par les Chargés d'Accompagnement Social depuis le début de l'année sur des problématiques variées :
  - Difficultés financières (70%)
  - Accompagnements spécifiques (14%)
  - Mobilité résidentielle (10%)
  - Accès au logement (6%).

### > Mobilisation des équipes de proximité :

- o Maintien des contacts (téléphone, visite)
- o Relais d'informations (ex : rappel des gestes barrière)
- o Aide (ex : portage de courses).

### > Mobilisation du dispositif d'aides d'Action Logement:

- o Réunions de présentation du dispositif en juillet auprès des agences pour renforcer les partenariats et accroître la mobilisation des aides aux salariés
- o Communication sur l'aide exceptionnelle de 300€ pour répondre aux impayés suites aux impacts de la crise sanitaire

### > A l'occasion de l'épisode de canicule du mois d'août :

- o Vigilance renforcée des équipes de proximité
- o Campagne d'affichage dans les halls
- o Courrier d'information adressé aux locataires isolés de 75 ans et plus.



## Zoom sur les travaux PMR

- Reprise du marché PMR le 20 juillet dans le cadre d'un avenant signé avec les 3 prestataires.
- Application d'un principe de précaution :
  - Mise en place d'un protocole d'intervention intégrant les principes généraux de prévention des risques Covid-19 comme préconisés par les guides et recommandations émis par les organisations professionnelles.
  - Reprise de l'activité pour:
    - Les interventions urgentes pouvant se dérouler **sur une journée**;
    - La réception de travaux et les levées de réserves non clôturées pendant le confinement;
    - La réalisation de devis des nouvelles demandes
  - Conditions de réalisation des travaux d'aménagement complet de salle de bain ou les interventions de plus d'un jour :
    - Uniquement pour les situations urgentes validées au préalable par le directeur / la directrice départemental(e)
    - Une solution d'éloignement adaptée à la durée des travaux doit être envisagée pour tout occupant du logement présentant un risque de santé élevé.
- Interventions depuis la mise en place de l'avenant :
  - Plus de 80 devis réalisés
  - 7 chantiers réalisés
  - 9 chantiers programmés sur septembre-octobre

**CLCV** : Concernant les PMR, est-ce que les personnes en attente vont avoir une réponse car les locataires disent ne pas avoir d'informations.

**Réponse I3F** : Les agences sont en train de s'en occuper. Exemple sur le 94, des courriers ont été envoyés à tous les locataires concernés.

3 phénomènes expliquent la situation de retards accumulés :

- Retard pris pendant le confinement
- Protocoles de mise en œuvre contraignants
- Personnes concernées à risque (+ de 65 ans)

**CLCV** : Dans le 93, les entreprises auraient dit qu'elles n'étaient pas surchargées et qu'elles n'interviendraient pas à cause de 3.F

**Réponse d'I3F** : Il est de la responsabilité de 3F de demander aux entreprises de respecter le protocole sanitaire . Il y a eu plusieurs allers retours avec les entreprises jusqu'à ce que les protocoles conviennent.



## Les projets pour l'accompagnement des locataires vulnérables

### ➤ Politique Seniors :

- Actualisation du plan « Bien vieillir chez 3F »
- Reprise des ateliers de prévention PRIF (Prévention Retraite Ile de France)
- Signature d'une convention de partenariat avec la CNAV
- Révision de la procédure de travaux d'adaptation des logements

### ➤ Partenariats avec les associations pour l'accompagnement des ménages rencontrant des difficultés économiques et sociales:

- Publics ciblés pour l'accès au logement :
  - les personnes en situation de rue
  - les sortants d'institution
  - les personnes victimes de violences conjugales
- Publics ciblés pour le maintien dans le logement :
  - les locataires menacés d'expulsion (notamment en raison de difficultés liées à la crise sanitaire)
  - les personnes en situation de handicap psychique non reconnu ou souffrant d'autisme.
- Définition de projets sur la base :
  - des besoins et problématiques identifiés par les équipes
  - de partenariats « historiques »
  - d'opportunités de nouveaux partenariats.

**CLCV** : Est-ce que les associations peuvent indiquer à 3F des personnes qui seraient concernées ou intéressées ?

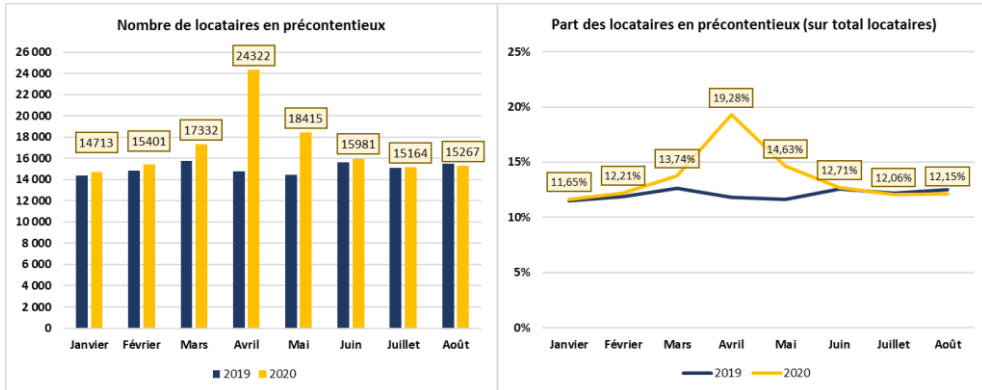
**Réponse d'I3F** : Il s'agit de la sphère des données personnelles. Les remontées doivent se faire par les locataires directement ou par les équipes de proximité.



# INDICATEURS



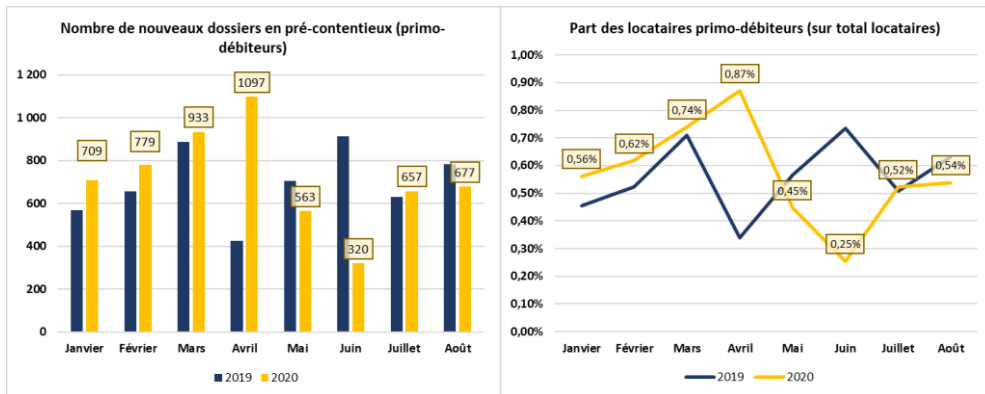
## Indicateurs Pré-contentieux



Augmentation du nombre de locataires en précontentieux en mars avec un pic en avril.  
En août le nombre revient en dessous de la valeur 2019.



## Indicateurs Primo-débiteurs



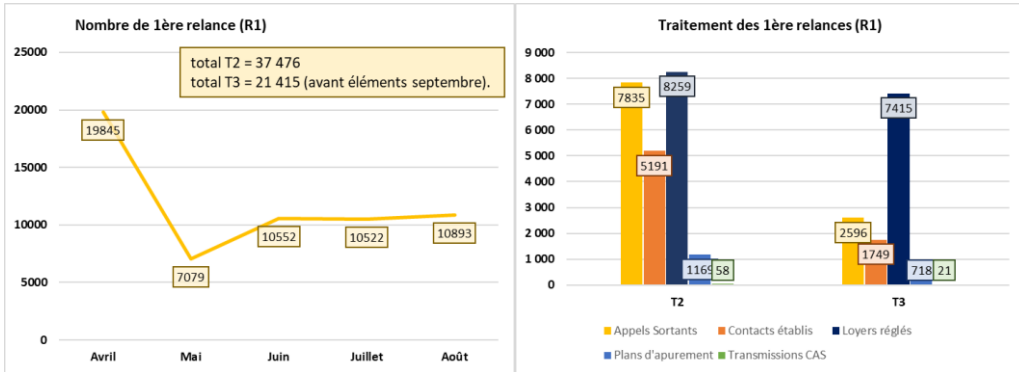
Augmentation du nombre de primo-débiteurs en mars et avril 2020. Diminution au mois de mai qui s'est prolongée en juin mais reprise à la hausse en juillet et août. Le chiffre en août reste inférieur à celui de 2019.

Les primo-débiteurs ont fait l'objet d'appels sortants.



# Indicateurs

## Traitement des 1<sup>ère</sup> relances

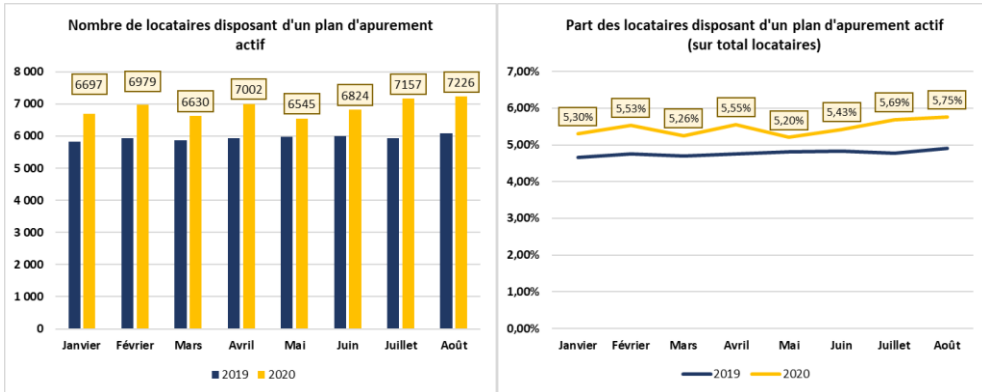


Sur le nombre de 1<sup>ère</sup> relances depuis le mois d'avril :

- 18% ont fait l'objet d'appels passés par les équipes d'Immobilier 3F auprès du locataire concerné.
- 67% de contacts établis, soit 12% des relances.
- 27% des loyers ont été réglés, 3% ont fait l'objet de mise en place d'un plan d'apurement et 79 dossiers ont été transmis aux Chargé(e)s d'Accompagnement Social (CAS).



## Indicateurs Plans d'apurement



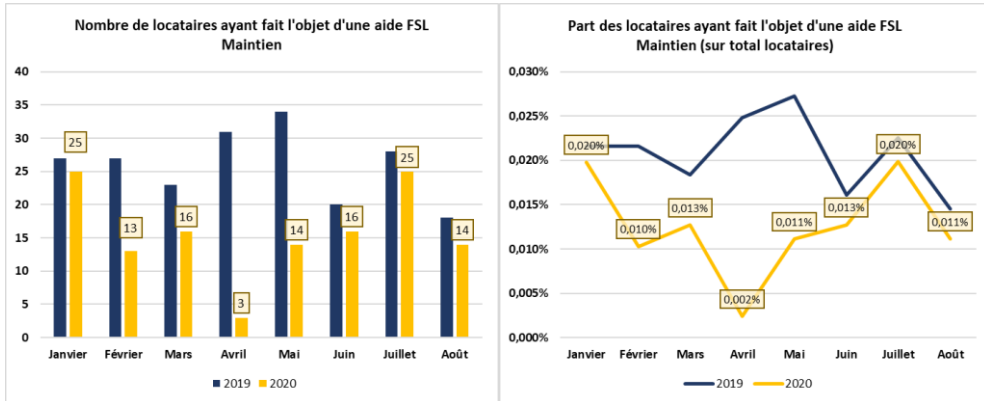
Augmentation du nombre de plan d'apurement constant de mai à août, et depuis le début d'année à un niveau supérieur à 2019.





# Indicateurs

## Perception d'une aide FSL maintien





# BARÈME DES ACCOMPTES DE CHARGES



## Charges

### ratios de revalorisation prévus pour les budgets 2021

Code	Libellé	<i>rappel</i>	
		% sur B2020	% sur B2019
400	Prov. charges générales	1,10%	1,40%
401	Prov. ascenseurs	1,30%	1,02%
402	Prov. entretien équipements	1,20%	1,40%
403	Prov. taxes foncières	1,40%	1,40%
500	Prov. chauffage collectif	-5,85%	-0,56%
501	Prov. entretien chaudières indiv.	0,50%	1,52%
600	Prov. Compteurs eau froide	1,80%	1,00%
601	Prov. Compteurs eau chaude	1,80%	1,00%
602	Prov. Compteurs calories	1,80%	1,00%

- Postes 400, 402 et 403 : baisse ou maintien, suite aux prévisions d'évolution de l'inflation.
- Poste 400 : revalorisation conforme à l'évolution du prix des contrats d'entretien.
- Poste 500 : revalorisation à la baisse conforme à l'évolution du prix du gaz. Ratio préconisé pour les autres énergie que le gaz : +0,27%.
- Poste 501 : revalorisation conforme à l'évolution du prix des contrats d'entretien.
- Postes 601, 601 et 602 : revalorisation conforme aux évolutions constatées en 2019 et 2020.



# PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

# Campagne prélèvement automatique

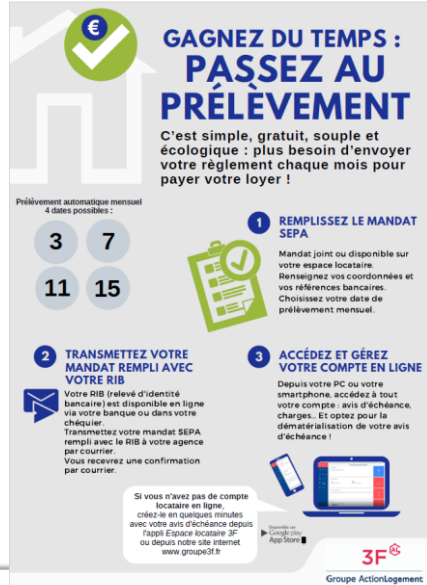
➤ Aujourd'hui près de 60% des locataires ont opté pour le prélèvement automatique

➤ Avantages :

- Gain de temps
- Maîtrise du budget
- Tranquillité

➤ Objectif : encourager les locataires à adopter ce moyen de paiement via :

- L'envoi d'un courrier avec mandat sepa
- Un affichage
- Une vidéo explicative en ligne
- Un relais par les gardien.nes et les équipes de gestion locative



**GAGNEZ DU TEMPS : PASSEZ AU PRÉLEVEMENT**

C'est simple, gratuit, souple et écologique : plus besoin d'envoyer votre règlement chaque mois pour payer votre loyer !

Prélèvement automatique mensuel  
4 dates possibles :

3 7  
11 15

- 1 REMPLISSEZ LE MANDAT SEPA**  
Mandat joint ou disponible sur votre espace locataire. Renseignez vos coordonnées et vos références bancaires. Choisissez votre date de prélèvement mensuel.
- 2 TRANSMETTEZ VOTRE MANDAT REMPLI AVEC VOTRE RIB**  
Votre RIB (relevé d'identité bancaire) est disponible en ligne via votre banque ou dans votre chéquier. Transmettez votre mandat SEPA rempli avec le RIB à votre agence par courrier. Vous recevrez une confirmation par courrier.
- 3 ACCÉDEZ ET GÉREZ VOTRE COMPTE EN LIGNE**  
Depuis votre PC ou votre smartphone, accédez à tout votre compte : avis d'échéance, charges... Et optez pour la dématérialisation de votre avis d'échéance !

Si vous n'avez pas de compte locataire en ligne, créez-le en quelques minutes avec votre avis d'échéance depuis l'appli Espace Locataire 3F ou depuis notre site internet [www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)

3F  
Groupe ActionLogement

21

**CSF:** L'association encourage les locataires à passer au prélèvement automatique et les informe des avantages. Par contre, c'est problématique lorsque les facturations d'eau arrivent en même temps que la quittance.



## QUESTION/REPOSE ASL



## ASL

### Question posée par la CNL lors du CRCL du 28/11/2019 :

N.Benkirane (CNL) : Il y a des Associations Syndicales Libres (ASL) qui ont déclaré que les amicales ne pouvaient pas venir aux AG. La loi ne précisant rien à ce sujet, il serait bien que la règle soit la même pour tous.

### Réponse I3F suite consultation juridique :

L'ASL (régie par l'Ordonnance du 1er juillet 2004) et la copropriété (régie par la loi du 10 juillet 1965) sont deux modes d'organisation différents, régis par des législations distinctes, avec des organes de fonctionnement spécifiques. L'article 44 de la loi du 23 décembre 1986 prévoit que (sous certaines conditions) les représentants d'associations de locataires puissent assister à l'assemblée générale des copropriétaires et formuler des observations sur les questions inscrites à l'ordre du jour.

**Les finalités de la copropriété et de l'ASL sont différentes** et à la différence des copropriétés qui sont régies par des textes détaillés comportant de nombreuses dispositions d'ordre public, les associations syndicales sont en effet très peu encadrées juridiquement.

Aussi, **seuls les propriétaires adhérents à une association syndicale libre sont membres de droit de l'assemblée générale à la condition qu'ils disposent d'un minimum d'intérêt fixé par les statuts de l'association.** Aussi, en l'état actuel du droit, aucune disposition ne prévoit que les amicales de locataires puissent assister à l'assemblée générale de l'association syndicale libre.

**Préconisations 3F : s'en tenir à la stricte lettre des textes en vigueur et ne pas donner la possibilité aux amicales de participer aux AG des ASL.**

**CNL** : Depuis 2016, les syndics sont tenus à quelques obligations.

Les ASL n'affichent rien.

Il faut se rapprocher des directeurs départementaux pour obtenir un minimum d'information et faire remonter en AG les questions des amicales.



## Prochain CRCL

**Le prochain CRCL aura lieu le 22 octobre 2020 de 14h30 à 16h00.**