



**COMPTE-RENDU**

# **CRCL**

## **22 octobre 2020**



## PARTICIPANT.ES

### PRESENTIEL :

### VISIOCONFERENCE :

	PRESENTIEL :	VISIOCONFERENCE :
Pour l'AFOC	Georges Mavroyannis (Membre permanent)	
Pour la CLCV	Joelle Grille (Membre permanente)	-
Pour la CNL	Paul Pinchon (Administrateur) Annie Duverger (Membre permanente)	Nicole Benkirane (Membre permanente) Marie-Blanche Fernandez (Invitée)
Pour la CSF	Christian Dechenes (Membre permanent)	-
Pour la CGL		-
Pour INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (Administrateur)	-
Pour le DAL HLM		-
Pour I3F	Bruno Rousseau (DGP) Julia Deschamps (DGP)	Pascal Braban (DGP) Karine Barlet (DGP) Sarah Lavaux (DGRDI) Thomas Remy (DGRDI)



# SOMMAIRE

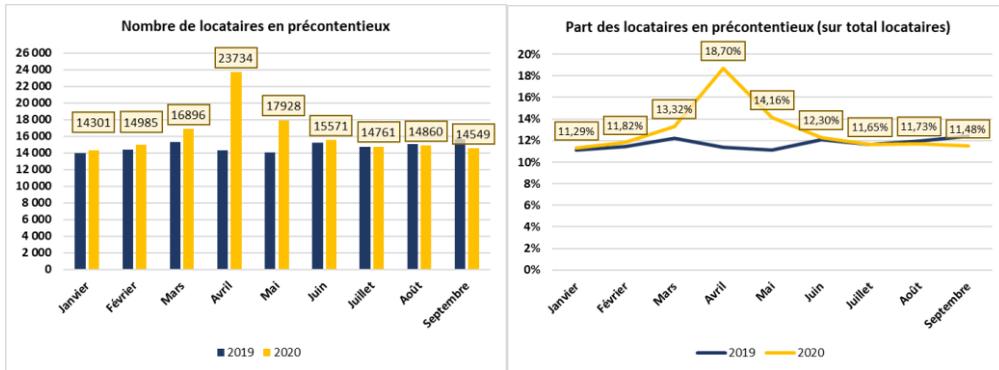
- **INDICATEURS SUIVI DE LA CHARTE**
- **ENQUETE PERCEPTION DES ESPACES VERTS**
- **POINT COM SLS**
- **GESTION DES INCIVILITES** (*Sujet CSF*)
- **CHAUFFE-EAU SAUNIER DUVAL OPALIA F** (*Sujet CNL*)
- **PROPOSITION ORGANISATION CRCL**



# INDICATEURS



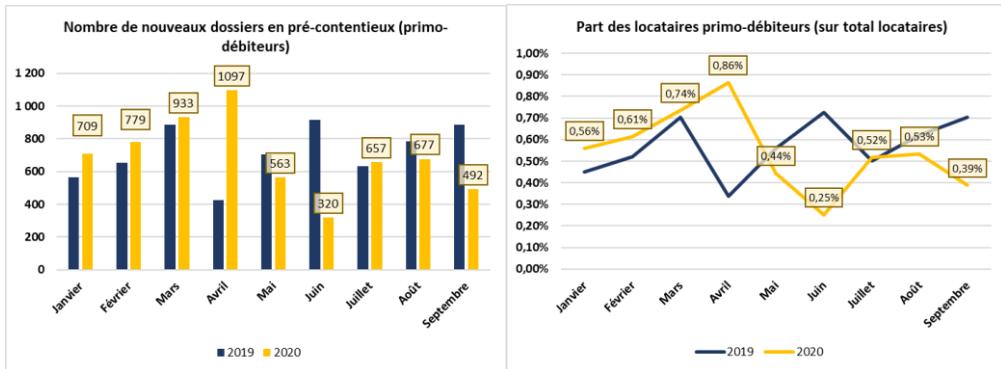
# Indicateurs Précontentieux



Augmentation du nombre de locataires en précontentieux en mars avec un pic en avril.  
 Chiffre stable depuis juin et revenu en août en dessous de la valeur 2019.



## Indicateurs Primo-débiteurs



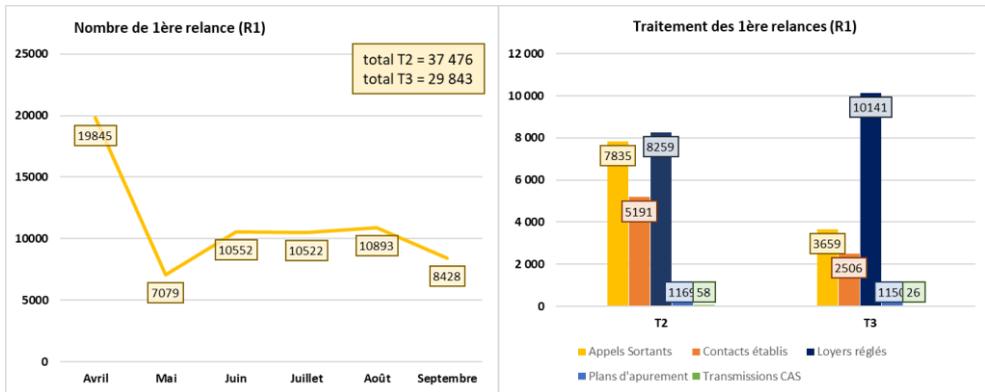
Augmentation du nombre de primo-débiteurs en mars et avril 2020. Diminution au mois de mai qui s'est prolongé en juin mais reprise à la hausse en juillet et août. Le chiffre en août reste inférieur à celui de 2019. Fléchissement confirmé en septembre.

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



# Indicateurs

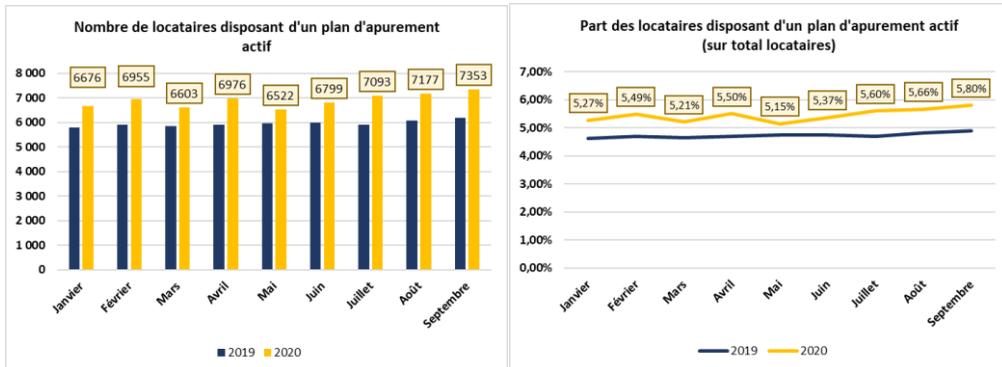
## Traitement des 1<sup>ère</sup> relances



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

- 17% ont fait l'objet d'appels passés par les équipes d'Immobilière 3F auprès du locataire concerné.
- 67% de contacts établis, soit 11% des relances.
- 27% des loyers ont été réglés, 3% ont fait l'objet de mise en place d'un plan d'apurement et 84 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.

**Immobilière 3F**  
Groupe ActionLogement



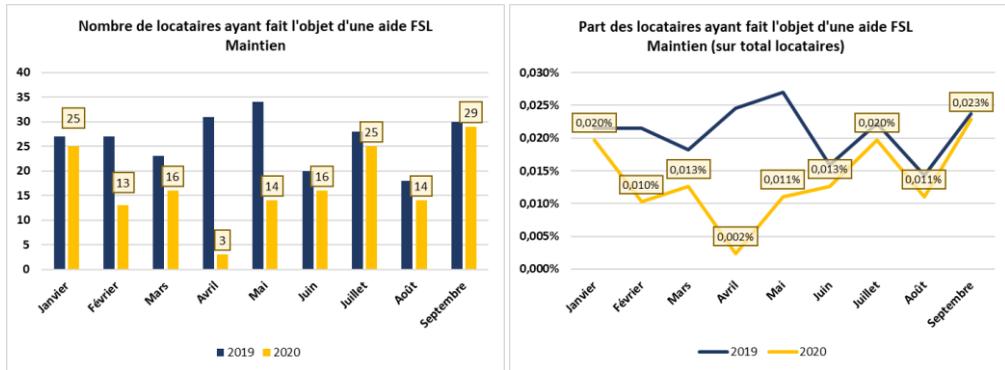
**CNL** : Quelles sont les raisons du retard FSL ?

**I3F** : Les guichets ont rouvert mais n'ont pas la capacité de traiter tous les dossiers (les retards se sont accumulés en raison des fermetures)



# Indicateurs

## Perception d'une aide FSL maintien



Nombre d'aide FSL maintien inférieur à 2019.



Sarah LAVAUX travaille à la DGRDI (Direction Groupe de la Rénovation Durable et de l'Innovation) en qualité de Référente technique pour les espaces verts et la biodiversité. Elle est en charge des contrats d'entretien des espaces verts pour l'ensemble du patrimoine en Ile-de-France et traite également les questions de biodiversité pour l'ensemble du groupe et des filiales régionales.

Les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires ne sont pas positifs sur la question des espaces verts.

I3F a donc mené une enquête sociologique plus approfondie de la perception des locataires vis-à-vis des espaces verts.

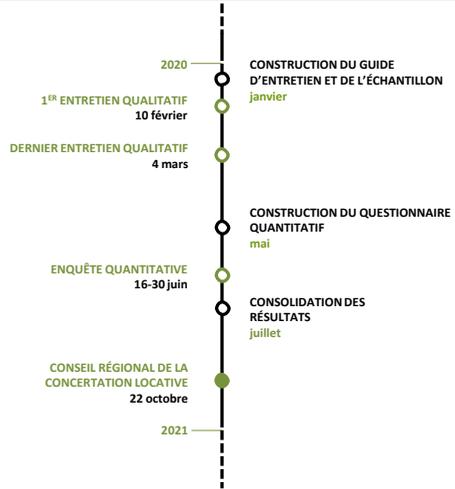
I3F a fait appel au cabinet d'étude « Entreprendre et comprendre » dont le travail a commencé en janvier 2020 par la construction d'un guide d'entretien. Un échantillon de locataires a été interrogé puis des entretiens individuels de locataires et de gardien-nes ont été organisés.



UNE ENQUÊTE SOCIOLOGIQUE SUR  
**LA PERCEPTION DES ESPACES VERTS**  
PAR LES LOCATAIRES DE 3F<sup>AL</sup>



**Immobilière 3F<sup>AL</sup>**  
Groupe ActionLogement





ENQUÊTE SUR LES ESPACES VERTS

**AGENCE D'ÉTUDES EN SCIENCES  
HUMAINES ET SOCIALES**



Luc CHELLY  
Philosophe,  
fondateur d'Entreprendre et Comprendre



Bouhra ZRIDA  
Sociologue

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



VOLET QUALITATIF  
**ÉCHANTILLON**

**33** locataires - pas d'autocensure

**12** gardiens - regard quotidien et professionnel

**1** seul refus

**11** résidences en Île-de-France

Montreuil, Paris 9<sup>e</sup> 12<sup>e</sup> 13<sup>e</sup> 14<sup>e</sup> 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup>, Valenton, Vigneux-sur-Seine

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement

14

**CNL** : Sur quelles résidences de Valenton et de Paris 19<sup>e</sup> cette enquête a-t-elle été menée ?  
**I3F** : Valenton : « Résidence du Petit Etang », sur laquelle un projet de réhabilitation est en cours et pour le 19<sup>e</sup> : résidence située rue d'Aubervilliers

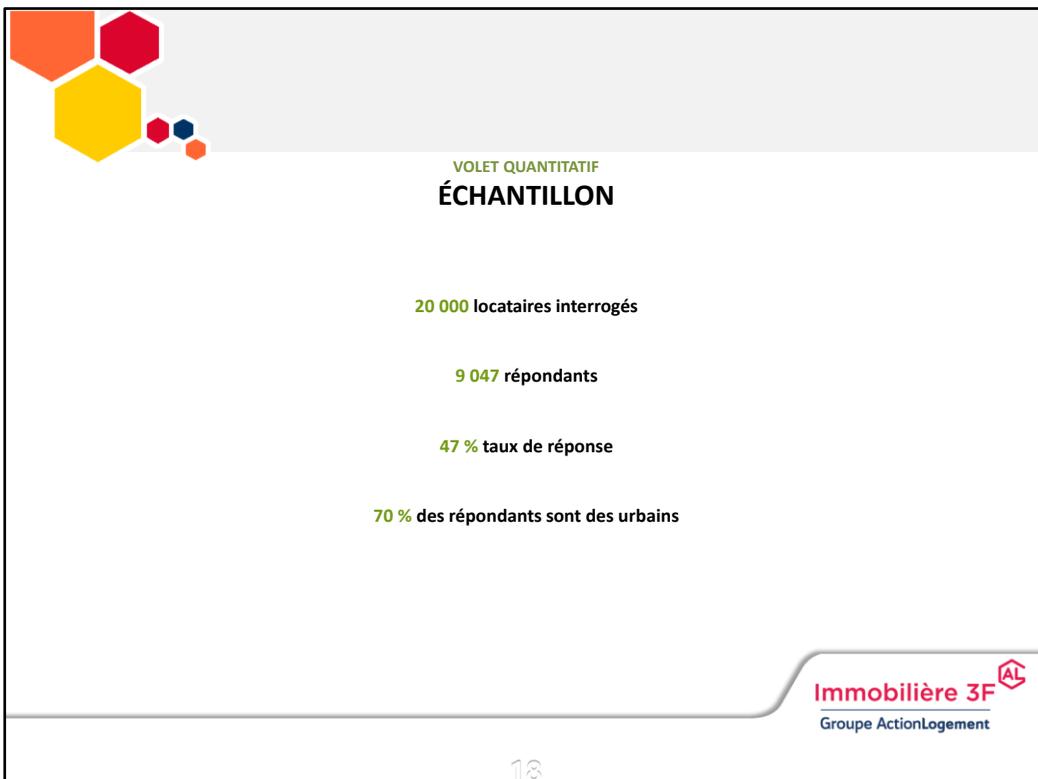




VOLET QUALITATIF  
**GUIDE D'ENTRETIEN**

Présentation rapide du locataire : ancienneté dans la résidence, statut familial, situation sociale  
Perception générale des enjeux climatiques et environnementaux  
Connaissance engagements de 3F pour la nature  
Perception des espaces verts de la résidence et de leurs contiguïtés  
Connaissance des actions de 3 F sur les espaces verts  
Perception des changements récents et éléments à développer au niveau des espaces verts  
Souhait de participer à l'entretien des espaces verts  
Liens entre l'entretien des espaces verts et la qualité de l'habitat  
Avis sur le développement d'actions environnementales : jardins partagés, écopâturage, ruches, etc.  
Rôle et pouvoir d'agir ressentis  
Interrogations ou inquiétudes générées par les espaces verts : allergies, insectes, etc.  
Différence entre les espaces extérieurs et les espaces verts  
Perception des espaces verts comme lieux collectifs demandant un intérêt et une implication de chacun-e  
Connaissance et intérêt de l'amicale des locataires dans la résidence  
Attentes particulières pour les espaces verts de la résidence





**CLCV** : De quelle façon avez-vous interrogé les locataires?

**I3F** : Pour le volet quantitatif, un email adressé aux locataires renvoyait à un questionnaire en ligne sur internet.



**VOLET QUANTITATIF**  
**QUESTIONNAIRE**

Présentation du locataire : composition du foyer, situation professionnelle  
Environnement du locataire : composition du foyer, situation professionnelle  
Habitudes du locataire : animaux domestiques, culture de plantes  
Connaissance de la notion de Biodiversité et place de la nature  
Configuration de la résidence : aire de jeux ou de sport, espaces verts communs, jardin partagé, jardin privatif  
Niveau de satisfaction et participation du locataire  
Perception des espaces verts, nuisances associées et appropriation par le locataire  
Connaissance des acteurs et des méthodes d'entretien des espaces verts  
Perception de leur contribution à l'environnement et du rôle de 3F  
Perception des charges d'entretien et souhait de participation  
Avis sur la présence d'herbes folles et insectes  
Evolution des attentes du locataire en regard du confinement  
Pratiques du locataire dans son jardin privatif  
Existence d'une amicale de locataire et organisation de la Fête des voisins dans la résidence

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement

19

**CNL** : A quel moment les prestataires ont-ils été intégrés dans l'enquête?

**I3F** : Les prestataires n'étaient pas la cible de l'enquête : le but était d'interroger les locataires. Des points sont par ailleurs réalisés avec les prestataires plusieurs fois par an.

Nota : De nouvelles exigences environnementales ont été mises en place en Ile-de-France en octobre 2017 et octobre 2019 : taille raisonnée des arbustes, tonte avec mulching, arrêt total des traitements phytosanitaires, paillage des massifs



VOLETS QUALITATIF ET QUANTITATIF  
**APERÇU DES RÉSULTATS**

La Biodiversité, une **notion connue de 79 %** des répondants

Les espaces verts, une **source d'insatisfaction pour 62 %** des répondants

Après le confinement, **43 % des répondants ont plus d'attentes**

**À suivre...**

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement

20

**CNL:** Ce chiffre de 62% est important et reflète également ce qui ressort de ce qui peut être entendu au sujet des espaces verts. Il faut analyser les raisons de ce mécontentement et y remédier. Par exemple, sont utilisés des appareils avec moteurs thermiques dès 8h du matin: cela est anormal, d'une part en raison des nuisances et d'autre part parce que l'aspect écologique est bafoué. Est-ce bien nécessaire d'avoir un moteur dans le dos pour pousser quelques feuilles jusqu'à 12h00 ?

**CNL :** Quelles sont les attentes des 43% de locataires?

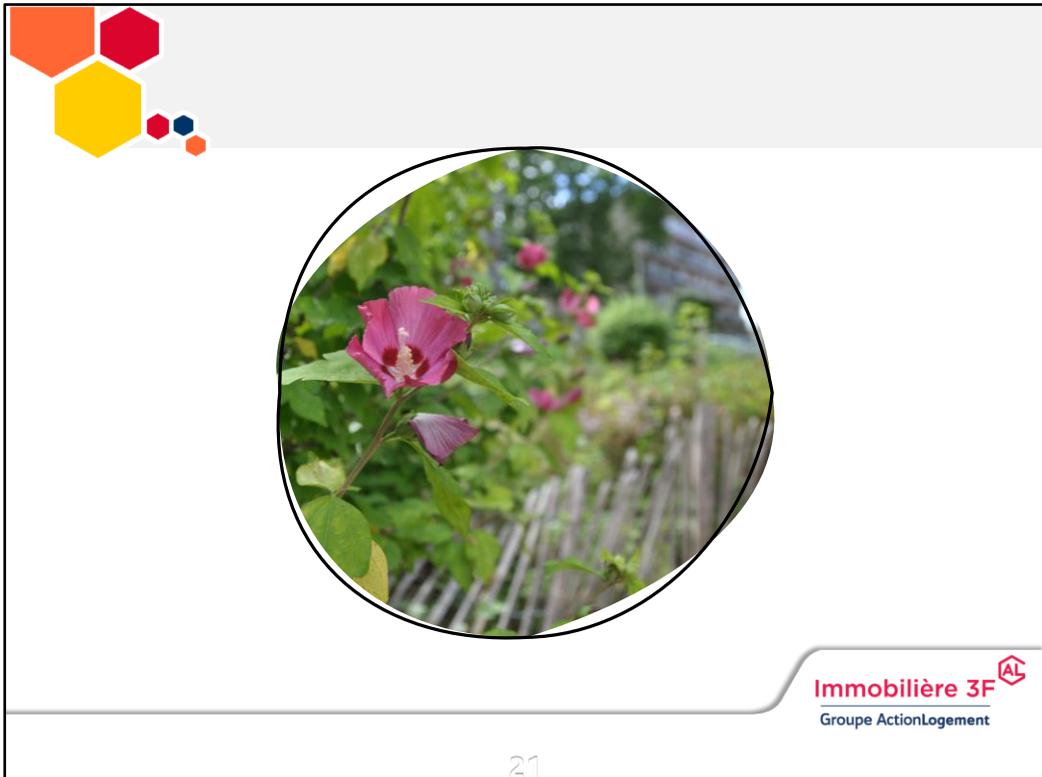
**I3F :** Elles sont par exemple de planter des fleurs pour embellir la résidence, participer ponctuellement ou régulièrement à l'entretien, réaliser un compost, etc.

**CLCV :** De quel ordre est l'implication des locataires ?

**I3F :** Actuellement, les locataires peuvent s'impliquer de différentes façons :

- Par exemple en demandant une visite de la résidence avec le CDS, le gardien(ne) et le prestataire
- Par exemple en répondant à l'appel à projet « Coup de pousse » visant les jardins partagés

Nota : L'enquête a également permis de noter que le rôle des gardien·nes et des Amicales dans l'appropriation des espace verts par les locataires était un facteur essentiel.



Nota : Une campagne de communication est prévue pour octobre 2020 : tous les locataires recevront un flyer avec leur avis d'échéance expliquant les nouvelles exigences environnementales et les bénéfices qu'elles peuvent avoir sur leur santé.

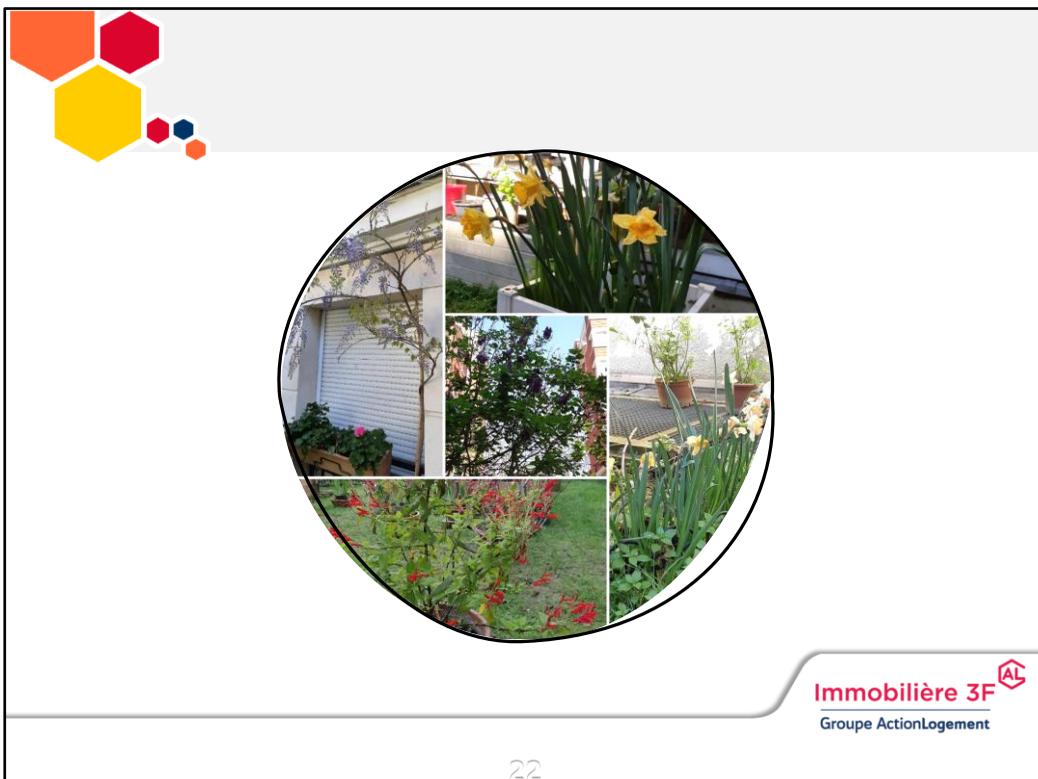
**CLCV** : Qu'en est-il du « Zéro phyto » ?

**I3F** : L'arrêt total des traitements chimiques de synthèse a été déployé de manière progressive puis a été généralisé en octobre 2019. Pour information, les collectivités ont l'interdiction d'utiliser des produits phytosanitaires depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017. Les entreprises ont adapté leurs méthodes de travail et leur matériel pour mettre en œuvre des alternatives au désherbage chimique (désherbage mécanique ou thermique). Beaucoup des prestataires d'I3F travaillent aussi pour les collectivités, ce qui nous permet de bénéficier de l'expérience acquise.

**CSF** : Y a-t-il un renouvellement prévu vis-à-vis des plantations plantées à la suite d'une réhabilitation ? I3F a-t-elle le budget pour renouveler certaines plantations ?

Pour information, en raison d'un mauvais entretien ou du travail indélicat des prestataires, plusieurs plantations sont mortes.

**I3F** : En milieu urbain, les plantations souffrent du manque d'eau et de la propagation de certaines maladies. De plus la politique d'I3F est de n'arroser que les plantations sur dalle et en jardinière. Les contrats prévoient toutefois la possibilité de passer des bons de commande pour des petites réparations et des améliorations des espaces verts, par conséquent des replantations sont possibles. Une politique de replantation existe avec une ligne budgétaire spécifique, mais cela n'est pas toujours correctement pris en main par les équipes sur le terrain. Un bilan de la situation va être dressé pour approfondir cette question, qui sera revue avec les agences.



22

**CSF** : La réhabilitation date de 2008 : depuis rien n'a été renouveler pour les espaces verts morts, I3F a-t-il le budget pour renouveler certaines plantations ?

**I3F** : Une ligne budgétaire existe ains qu'une une politique de replantation mais cela n'est pas toujours correctement pris en main par les équipes sur le terrain. Un rappel sera fait. Nota : Aujourd'hui, il y a de moins en moins d'intervention humaine. Il faut donc veiller à choisir des espèces adaptées.

**CLCV** : Les jardins partagés disposent de réserves d'eau pour limiter le cout financier d'arrosage. C'est une bonne idée mais dans les circonstances de sècheresse, quelles sont les solutions quand les réservoirs sont à sec ?

Sur une résidence, nous souhaitons installer un container/conteneur et scier le tuyau des eaux fluviales pour l'incorporer dans un conteneur. Cela permettrait d'arroser de manière plus régulière et de remédier aux 62% de mécontent-es (les espaces verts seront mieux entretenus). Existe-t-il un budget pour mettre cela en place dans d'autres résidences ?

**I3F** : Une politique technique relative aux espaces verts et la biodiversité est en cours d'élaboration. Elle prévoira notamment l'installation de récupérateurs d'eau de pluie sur le patrimoine neuf. Pour le patrimoine existant, il est prévu de créer un scénario qui concernerait les espaces verts et la biodiversité au sujet de ce type d'équipement dans le plan stratégique de patrimoine. L'initiative annuelle « Coup de pousse » destiné aux jardins partagés permet également de financer des améliorations tel que les récupérateurs d'eau de pluie. Nous souhaitons étendre ce dispositif pour qu'il profite également à d'autres résidences qui ne disposent pas de jardins partagés.

→ Nouvelle intervention de Sarah Lavaux à prévoir pour présenter :

- Les résultats de l'enquête, des motifs d'insatisfaction et de satisfaction des locataires en

matière d'espace verts et de leur entretien

- Les nouvelles exigences environnementales et les bénéfices sur la santé des locataires.



## Campagne SLS

- Démarrage de la campagne SLS le **21/10/2020**
- Information dans les halls (affichage)
- Envoi d'un courrier ou d'un mail aux locataires en fonction de la façon dont ils ont répondu l'année dernière :
  - Réponse enquête format papier
  - Réponse enquête en ligne sur l'espace locataire
- Clôture de l'enquête SLS : **25/11/2020**

**VOUS AVEZ  
JUSQU'AU  
25 NOVEMBRE**

**POUR REpondre EN LIGNE  
ET VALIDER VOTRE ENQUÊTE SLS**

**1 ACCÉDEZ A L'ENQUÊTE**  
Votre enquête est accessible en ligne depuis votre Espace locataire via l'application smartphone ou depuis [www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)

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

**2 REMPLIR L'ENQUÊTE**  
Le document est pré-rempli. Vérifiez les informations et complétez si besoin. Une copie de votre dernier avis d'imposition est obligatoire.

**3 CONTACT**  
Ce numéro est à votre disposition à partir du 21 octobre pour vous assister dans votre démarche du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

**N°Cristal 09 69 36 96 03**

Vous avez toujours la possibilité de répondre par correspondance, en renvoyant votre questionnaire papier dans l'enveloppe T Fournie.

**3F®**



## INCIVILITES

*Question CSF : « Quelle position d'I3f au sujet des incivilités des locataires qui ne respectent pas les dates d'enlèvement des encombrants et qui jettent leurs sacs poubelles à côté des containers enterrés? »*

# Règlement intérieur

## ➤ Le règlement intérieur 3F stipule que :

### ARTICLE 2 - HYGIENE ET SALUBRITE

Il doit être strictement satisfait aux règles d'hygiène et de salubrité en vigueur.

2.1- Les parties communes, escaliers, paliers, couloirs, caves et garages communs doivent être maintenus, par tous, en état de parfaite propreté et utilisés conformément à leur destination.

2.2- Rien ne doit être fait dans les lieux loués qui par l'odeur, l'humidité, la fumée ou toute autre cause puisse gêner les occupants ou nuire à l'immeuble.

2.3- Chacun doit veiller à ne pas attirer des animaux, ni dans les parties privatives, ni dans les parties communes. Il est interdit de accumuler des détritus, notamment sur les paliers, ceci même à titre temporaire, ou toutes substances diverses susceptibles de faire proliférer tous insectes, rongeurs ou parasites. Les LOCATAIRES doivent si nécessaire assurer la destruction dans les parties privatives et ne peuvent s'opposer à toute intervention du BAILLEUR destinée à satisfaire aux conditions d'hygiène ou l'entretien des locaux, notamment en matière de désinsectisation ou de dératisation, tel que le prévoit le règlement sanitaire départemental.

### ARTICLE 11 - ORDURES MENAGERES, VIDE-ORDURES ET DECHETS VOLUMINEUX

11.1- Les ordures ménagères, préalablement mises dans des sacs fermés, doivent être déposées dans les conteneurs prévus à cet effet et aux heures autorisées. En cas d'installations prévoyant le tri sélectif, il est impératif de respecter la destination de chaque conteneur.

11.2- Lorsqu'il existe des vide-ordures, les déchets ne doivent pas y être déversés en vrac, mais enveloppés dans des sacs plastiques fermés afin d'éviter d'obstruer les gaines et de risquer de laisser dégager des odeurs nauséabondes.

Les objets, tels que bouteilles, faïences, verres, cendres chaudes ou résidus ménagers liquides, susceptibles de rendre inutilisable ou d'endommager le conduit ou de présenter un danger potentiel pour le personnel de gardiennage, ne doivent en aucun cas être jetés dans le vide-ordures.

En cas d'infraction à ces prescriptions, les frais de dégorgeement ou de remise en état des vide-ordures seront à la charge du LOCATAIRE qui aura causé, de son fait ou de celui des personnes vivant dans son foyer, l'engorgement ou la détérioration.

Les vide-ordures ne peuvent pas être utilisés entre 22 heures et 7 heures.

11.3- Le LOCATAIRE fera son affaire de l'élimination des déchets volumineux qu'il aura générés, en les portant à une déchetterie ou en les déposant sur le trottoir le jour du ramassage municipal. En cas de non-respect de ces dispositions nécessitant une action corrective par le BAILLEUR, les frais correspondant seront répercutés sur le LOCATAIRE.

Si l'ensemble immobilier possède un local approprié, le LOCATAIRE pourra, dans les conditions définies par le BAILLEUR, y déposer ses déchets volumineux, les coûts de sortie de ces déchets jusqu'au trottoir étant alors inclus dans les charges récupérables.



**CSF:** Pouvons-nous intégrer dans le règlement intérieur des locataires des points relatifs au respect des civilités ?

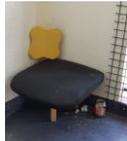
**I3F:** Des points sont déjà intégrés. Exemple : respect des parties communes et des règles de dépôts des ordures.



## Projet Nudge

« **La théorie du Nudge** (« Coup de coude » en français souvent traduit par « coup de pouce ») est un concept des sciences du comportement, de la théorie politique et d'économie issu des pratiques de design industriel, qui fait valoir que des suggestions indirectes peuvent, sans forcer, influencer les motivations, les incitations et la prise de décision des groupes et des individus, au moins de manière aussi efficace sinon plus efficacement que l'instruction directe, la législation ou l'exécution. » (Wikipedia).

**Le contexte?** Des incivilités ayant un impact sur la propreté de nos résidences sont commises par certain.es habitant.es (jets de détrit.es par les fenêtre, urine dans les parties communes, mauvaise utilisation des conteneurs, ...)



**Notre projet?** Imaginer et expérimenter des façons nouvelles et innovantes de gestion de ces incivilités pour améliorer le cadre de vie et la qualité de service rendue aux habitant.es

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement

26

**CSF** : Pouvons-nous échanger avec les autres bailleurs afin qu'il y ait des règles similaires qui régissent les comportements à l'extérieur.

Ex : si un locataire est pris en train de jeter une poubelle où il ne faut pas : avertissement d'I3F (voir pénalités en cas d'avertissements répétés).

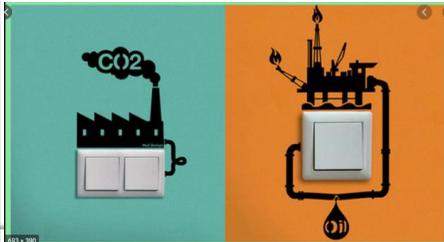
**I3F**: Nous sommes en train de développer d'autres manières d'agir sur ces comportements (éviter la répression) : projet « Nudges ». L'objectif est d'inciter un changement de comportement sans le dire.

Une quinzaine de sites ont accepté de travailler sur ces expérimentations. Après échange avec les équipes, de nouvelles idées ont émergé alors que nous pensions avoir tout essayé!



## Contexte

**Notre proposition?** S'inspirer de la méthode des nudges pour inciter les habitant.es à modifier, de façon inconsciente leur comportement sans empiéter sur leur libre arbitre.



Groupe ActionLogement



### Concernant les problèmes d'urine :

→ **CLCV** : Il faudrait travailler avec les mairies pour pouvoir installer des toilettes à l'extérieur.

→ **AFOC** : nous pourrions demander à installer des panneaux ou affiches indiquant où trouver l'urinoir le plus proche.

→ **CNL** : la peinture anti-urine est-elle autorisée / respecte-t-elle les normes écologiques européennes ?

**I3F** : nous allons demander la fiche technique de cette peinture au fournisseur. Mais, le but n'est pas d'utiliser cette peinture partout mais de localiser les endroits où cela est nécessaire puis de jouer sur la communication pour dissuader. Le but est également d'essayer des solutions et de les réajuster si besoin.

→ **CLCV** : Que faire pour les cas où les personnes qui urinent sont des personnes ivres pour lesquelles cette peinture ne sera pas dissuasive ?

**I3F** : Pour ces cas, une autre solution devra être trouvée. D'ailleurs, ces expérimentations permettent de soulever ce type de questions et d'ouvrir la porte à des propositions.

**CNL** : Il ne faut pas que la communication déresponsabilise les locataires. De plus, une incivilité peut être le fruit d'une insuffisance de service. Donc, il faut également

que tout soit fait correctement du côté 3F.

**I3F** : Le but est de travailler sur la communication positive : valoriser les locataires qui réalisent des « civilités silencieuses » et inciter les autres à faire partie de cette catégorie.

Le but est donc aussi d'encourager le civisme : communiquer de manière moins culpabilisante et décourager l'incivisme.

**AFOC** : C'est une bonne démarche. Il faut essayer!



## CHAUFFE-EAU (Thomas Remy)

*Sujet CNL : Information concernant les chauffe-eaux Saunier  
Duval Opalia F*

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement

29

**CNL** : Lorsque les nouveaux chauffe-eau ont été installés, rien n'a été expliqué en raison de la Covid.

De plus, il faut attendre 48 secondes avant que l'eau chaude n'arrive (robinet à fond dans la cuisine), ce qui représente une perte d'eau.

Enfin, on doit de nouveau attendre l'arrivée d'eau chaude si on souhaite ouvrir l'eau chaude dans la salle de bain : c'est-à-dire que dès lors qu'on ferme le robinet/lavabo/douche, c'est à nouveau de l'eau froide qui arrive.

C'est un problème généralisé dans la résidence.

-chauffe-eau réglé à 45° : 18 secondes d'attente

-chauffe-eau réglé à 50° : 48 secondes d'attente

**I3F** : Une attente de 18 secondes se situe dans la fourchette haute pour ce type d'appareil. Nous avons peu de retours négatifs pour ce genre d'appareil. La situation décrite est donc un cas particulier.

Nous allons réintervenir : le bureau d'étude et l'installateur vont se redéplacer pour essayer de comprendre d'où viennent ces secondes. Cela peut être un problème de maintenance, de réglages ou un défaut d'installation.

**CLCV** : Des mesures au sujet de l'installation de chaudières ont été faites dans certains appartements. Est-il prévu d'installer ce type de chauffe-eau dans le Val-de-Marne ?

**IBF** : Tout dépend de la configuration : chaque programme a une configuration différente. Mais dans l'ensemble, nous essayons d'installer des chaudières à condensation. Nous changeons 3000 chaudières individuelles par an environ. En général, nous avons peu de retours négatifs sur les chaudières à condensation (gain d'énergie, de sécurité, de durabilité et de maintenance).



#### Nouveaux chauffe-eaux :

- Gain énergétique important,
- Intérêt sécuritaire
- Il est possible que le temps d'attente au robinet soit un peu plus élevé qu'avec les générateurs sans veilleuse (le temps d'allumage peut-être de 3-4 secondes de plus qu'avant).
- Les équipements dernières générations (sans veilleuse) ont un gain énergétique au détriment de la consommation d'eau froide perdu à l'allumage.

Nota : Pour les problèmes esthétiques de robinetterie, demande à Proxiserve de revenir pour mettre en place des caches robinetterie.

#### **CLCV** : Comment quantifiez-vous l'économie d'énergie ?

**I3F** : Nous procédons à un comparatif d'une année à l'autre. De plus, le fabricant s'engage contractuellement, c'est-à-dire que chaque chaudière a un rendement contractuel.

Il faut également noter qu'il existe une réelle différence de consommation d'énergie entre un chauffe-eau « à l'ancienne » qui restent en veille et le nouveau type de chauffe-eau qui se déclenchent uniquement lorsque l'on ouvre l'eau chaude. En revanche, la performance dans la rapidité de production d'eau chaude étant moins bonne, la consommation d'eau est plus grande : il faut donc regarder avec l'ensemble des équipes si le délai d'attente est acceptable et s'il est conforme au bon fonctionnement de l'installation ou si celui-ci excessif en raison d'un défaut. Selon les retours des études, le délai d'attente a augmenté de 4 secondes par rapport à un chauffe-eau « à l'ancienne »/chauffe-eau avec veilleuse.

#### **CNL** : Tant que le problème n'est pas résolu, ne faudrait-il pas ne pas généraliser ce genre d'installation ?

**I3F**: Ce problème semble être un cas particulier car ces types de chauffe-eau ont été installés dans d'autres programmes sans retours de dysfonctionnement. De plus, des éléments particuliers doivent être pris en compte telle que la longueur des tuyaux.



## PROPOSITION ORGANISATION CRCL

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Proposition d'organisation

- Maintenir un rythme d'un CRCL par mois (Visio et présentiel)
- Durée : 1h30
- Sujets :
  - Indicateurs de suivi de la charte d'engagement
  - Autres sujets CRCL



## Prochain CRCL

➤ Lundi 14 décembre 2020 de 16h30 à 18h

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement

33

Autre question :

**AFOC** : Qu'en est-il du décret au sujet des critères de décences (décret du 9 mars 2017) ?

**I3F** : Il faut signaler les logements indécents aux agences et nous transmettre les listes des résidences dans lesquelles il y a des problèmes critiques de décence. L'éradication des logements à consommation énergétique F-G est en cours