

COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Du 28 septembre 2015

A l'initiative du Bailleur, le Conseil de Concertation locative s'est tenu le 28 septembre 2015 à 10h dans les locaux d'Immobilière Méditerranée, 57 avenue Pierre Sémard à GRASSE.

Étaient présents : Pour IMED

Monsieur Jean-Pierre SAUTAREL - Directeur Général IMED

Monsieur André SANTONI - Directeur de la Gestion du Patrimoine.

Monsieur Arnaud FETET - Gérant PACA.

Pour les associations des locataires

Monsieur Robert DIACON - CGL

Monsieur Fabrice BONNET - CGL

Madame Nadia HAZEM -CGL

Ordre du jour :

- + Avancement des travaux 2015
- + Travaux 2016
- + Régularisation des charges.
 - o Point général
 - o Points particuliers
- + Relations Clients
 - o Engagements qualité
 - o Réponses courriers de réclamation
- + Gestion de la demande
 - o Dossier unique
- + Points divers.(questions de M.Diacon)
 - o Cerisaie
 - o Le Nid
 - o Les Gabres
 - o Les Roumégons
 - o Mme BOPP

Jean-Pierre Sautarel ouvre la séance en rappelant les principes du CCL et le rôle des instances représentatives : A savoir que les représentants des locataires puissent évoquer des points généraux, voir quelques cas particuliers, mais sur l'ensemble du périmètre géographique d'IMED et pas seulement sur PACA.

➤ **Avancement des travaux 2015, et travaux 2016**

André Santoni présente l'avancement des travaux GE sur 2015 et fait une projection sur les travaux à venir en 2016 en précisant que l'enveloppe budgétaire passe de 415 K€ en 2015 à 593 K€ en 2016.

Il est à noter qu'en 2015 un certain nombre de travaux ont été fait pour pallier les destructions de logements par des locataires (48k€), mais également pour aménager des salles de bains pour handicapés (12 k€)
(voir en annexe les tableaux)

Jean-Pierre Sautarel évoque également ce qui sera fait en Immobilisations en 2016.

A savoir :

La chaufferie de Draguignan qui nous rendra indépendant en matière de chauffage, par l'apport de micro chaufferie en pied de nos bâtiments. Coût autour de 1,5 Mk€

Réhabilitation de nos logements à Perpignan quartier St Jacques. 45 logements.
Coût 1,5 Mk€ en 2016 et autant pour 2017, 2018 ;

Réhabilitation des logements de Lodève : 700 K€

Réhabilitation de La Ferrière : 250 k€

Réhabilitation de Freyssinet à Grasse : 300 k€

➤ **Régularisation des charges.**

Arnaud Fetet fait le point sur l'avancement des régularisations des charges.

Il restera à faire les charges 2014 pour La Foncière pour les exercices à cheval entre 2014 et 2015.

Toutes les régularisations des copropriétés des résidences en ventes seront réalisées avant fin octobre 2015. Pour les autres programmes en copropriétés les régularisations seront faites avant fin 2015.

Pour les programmes hors copropriétés les charges ont été régularisées sur 2013 et 2014 ;

➤ **Relations Clients**

André Santoni rappelle que IMED a pris des engagements précis sur le suivi de la Relation client :

✚ Engagements Qualité

- Accueil des nouveaux locataires
- Amélioration et entretien du cadre de vie
- Gestion des demandes clients
- Participation des habitants
- Départ des locataires

Tous les points sont commentés à l'aide du tableau joint en annexe.

Il ressort une satisfaction globale de 93% sur les prestations IMED, 96 % sur la satisfaction globale des logements, et 96% concernant les parties communes.

✚ Réponses aux courriers de réclamations

AS rappelle que IMED s'était engagé à mettre en place un suivi opérationnel concernant les courriers de réclamation des locataires auxquelles il fallait répondre dans un délai de 10 jours.

La mise en œuvre a été effective le 1^{er} juin 2015. Il en ressort que sur 55 courriers recensés il a été répondu à 88 % dans les délais.

Le tableau joint en annexe fait état d'éléments positifs sur la réactivité des réponses et sur la nature des différentes réclamations.

➤ **Gestion de la demande**

AS rappelle un certain nombre de points qui seront mis en place lors des prochaines commissions d'attribution des logements sur le Dossier Unique institué par la Loi Alur. Sont évoqués les avantages de cette mise en place, les différentes possibilités de numérisation, et les points sur les obligations réglementaires. (voir en annexe le document sur le Dossier Unique).

➤ **Divers**

Questions évoquées par Messieurs Diacon, Bonnet et Madame...

❖ La Cerisaie

Les infiltrations récurrentes seront traitées en 2015 par des travaux conséquents de l'ordre de 150 K€

❖ Les Roumégons

La chaussée de cette résidence reste déformée. Des travaux devaient être entrepris mais ils sont remis du fait d'autres priorités.

❖ Les Gabres.

Monsieur Diacon évoque de nouvelles incivilités, notamment au niveau du stationnement.

Il est rappelé qu'IMDED a investi pour placer des bornes.

❖ Le Nid.

Monsieur Diacon demande des renseignements sur le contrat de gaz. A.Fetet précise que le contrat de fourniture de Gaz a été transféré au syndic de copropriété. Une information a été transmise aux locataires les informant de leur obligation de rédiger une attestation de délégation de paiement des factures gaz à ce jour réglé par IMED pour le compte des locataires. Les consommations sont individuelles. Seulement 4 locataires nous ont retourné leur attestation. Une autre démarche sera effectuée en Novembre prochain pour réclamer ces attestations de délégation

❖ Madame Bopp

Cette locataire habite sur Draguignan les 3 Côteaux. IMED a reçu un courrier du Député à son sujet car elle se plaint des non interventions du bailleur.

A.Fetet rappelle le contexte et l'absence totale de réponse de cette locataire à tous nos courriers pour accéder à son logement qui semblerait être dans un état déplorable du fait d'amoncellement de détritrus en tous genres.

A Santoni répondra prochainement au député.

L'ordre du jour étant épuisé la séance est levée.