
Conseil Régional de Concertation Locative

26 mai 2014

17h30 - 23h

Présents :

Pour l'AFOC	Georges Mavroyannis	
Pour la CGL	Jocelyne Poullain	
Pour la CLCV	Serge Bauer	Jacques Ribette
	Joëlle Grille	
Pour la CNL	Nicole Benkirane	Paul Pinchon
	Henri Derrien	Jean-Pierre Charriot (invité)
	Annie Duverger	Joël Rivard (invité)
	Claude Fainzang	
Pour la CSF	Anne-Marie Neau	
	René Boué (invité)	
Indépendant	Nicole Pelletier	
Pour I3F	Didier Jeanneau	
	Christophe Lheureux	

Absents :

Pour la CGL	Bernard Lenesley
Pour la CLCV	Fidèle Onoma

En propos introductif, Henri Derrien (CNL) regrette que les points inscrits par la CNL pour le présent conseil ne figurent pas à l'ordre du jour dans la formulation proposée par la CNL. Il souhaite qu'à l'avenir, les points soient repris tels quels, sans interprétation de leur signification par 3F. Il souhaite également que les sujets demandés par les associations soient abordés en tout début d'ordre du jour pour qu'ils puissent être traités sereinement.

POINT 1 : QUALITE DE SERVICE

Commission Qualité de Service

Nicole Benkirane (CNL) revient sur la Commission Qualité de Service du 22 mai 2014, en déplorant son interruption du fait du départ du représentant 3F de la table des discussions. Elle précise que parmi les points inscrits à l'ordre du jour par la CNL, figurait la remontée des dysfonctionnements et préoccupations de tous ordres dont souffrent de nombreux locataires. Précisant que ces thèmes relèvent de la Commission Qualité de Service, Nicole Benkirane au nom de la CNL demande qu'une réunion soit fixée rapidement pour avancer concrètement et sérieusement.

Didier Jeanneau (3F) prend acte des désaccords qui se sont exprimés le 22 mai entre 3F et les associations, à l'occasion de l'examen du projet sur la remise en état et l'embellissement des logements occupés. Il rappelle ses convictions quant à la vertu de la discussion et demande aux participants de la Commission Qualité de Service de dépasser leurs différends pour travailler à nouveau ensemble.

Claude Fainzang (CNL) s'interroge réellement sur l'intérêt de maintenir les réunions thématiques. Elle constate les difficultés à faire avancer concrètement les dossiers. Paul Pinchon (CNL) ne partage pas cet avis ; il ne souhaite pas qu'on remette en question les groupes de travail et suggère plutôt d'améliorer la remontée d'informations vers le CRCL.

Didier Jeanneau invite Christophe Lheureux (3F) à commenter le tableau des travaux de la Commission Qualité de Service. En conclusion, Didier Jeanneau constate le travail accompli et propose de tenir une nouvelle réunion de la Commission Qualité de Service le 26 juin à 9h30 pour poursuivre les travaux engagés, en particulier sur la remise en état et l'embellissement des logements occupés.

Joëlle Grille (CLCV) interpelle ensuite 3F sur l'avancée du plan « Bien vieillir chez 3F » au bénéfice des locataires âgés, regrettant que le plan dans sa version approuvée par le conseil d'administration n'ait pas été diffusé aux participants à la réunion de travail qui s'est tenue à l'automne 2013. Didier Jeanneau s'engage à réparer cette défaillance de communication en diffusant le plan aux membres du CRCL. Joëlle Grille souhaite qu'il soit aussi diffusé aux membres des CDCL. Christophe Lheureux s'y engage.

A une remarque de Claude Fainzang, regrettant que « rien n'avance ! », Didier Jeanneau répond en faisant état des 344 logements qui ont été adaptés en 2013 aux besoins des personnes âgées ou handicapées et au contrat Coup de Pouce Senior qui a été déployé à titre expérimental sur quelques immeubles et qui bénéficient aujourd'hui à 84 locataires âgés. Il précise que son extension est envisagée à brève échéance à tous les locataires de plus de 75 ans qui le souhaitent dans les départements des Yvelines, des Hauts-de-Seine et de Paris.

A la demande de Jacques Ribette (CLCV), il précise que les travaux d'adaptation portent sur les logements et à titre tout-à-fait exceptionnel sur les parties communes, une solution de

mobilité vers un autre logement mieux adapté étant recherchée quand le maintien à domicile de la personne âgée ou handicapée n'est pas possible.

Henri Derrien (CNL) réagit au document présenté par Christophe Lheureux et demande ce qu'il en est des régularisations d'eau dont le montant est supérieur à 50 euros max par mois. Il affirme avoir été informé de telles situations. Didier Jeanneau regrette cette situation qui n'est pas conforme aux consignes passées.

Baromètre de satisfaction – Plan d'actions

Les participants ayant été destinataires des résultats du Baromètre de satisfaction, Didier Jeanneau propose de ne pas le commenter et de présenter immédiatement le plan d'actions envisagé.

Au titre de ses objectifs 2014, 3F a inscrit plusieurs objectifs ou actions visant à améliorer la qualité de service. L'enquête de satisfaction, faisant apparaître dans certains domaines une diminution de la satisfaction des locataires, a conduit à mener des réflexions complémentaires au niveau de chaque agence et collectivement ensuite avec les directeurs départementaux. Les axes directeurs de ces 2 démarches portent sur :

- ~ Les achats et les fournisseurs ;
- ~ La relation clients ;
- ~ Les enveloppes budgétaires pour les travaux ;
- ~ Le management et les ressources humaines.

Le plan d'actions général est par ailleurs complété dans chaque agence par des plans spécifiques, sachant que des déclinaisons locales peuvent être réalisées au niveau des programmes immobiliers.

Concernant les fournisseurs, Henri Derrien regrette que le suivi et le contrôle de la qualité des fournisseurs ne soient pas plus développés. Jean-Pierre Charriot (CNL) renchérit en expliquant que certaines entreprises interviennent par exemple pendant l'heure de déjeuner des gardiens ; ce qui rend impossible le contrôle du travail des prestataires par les gardiens.

René Boué (CSF) regrette qu'on n'insiste pas plus sur le contrôle de la qualité de l'entretien ménager alors même que la propreté des parties communes est jugée très sévèrement par les locataires. Georges Mavroyannis (AFOC) fait état du problème de tabagisme passif ; dans certains immeubles, des odeurs nauséabondes de tabac ou autre substance flottent en permanence dans les parties communes.

Didier Jeanneau renvoie au plan d'actions, au chapitre sur le suivi des fournisseurs. Il répète que le contrôle des prestataires et de leurs sous-traitants constitue une priorité pour 3F.

Paul Pinchon (CNL) demande si le recours à des BET pour le contrôle d'exploitation des chauffagistes a été mis en place, comme cela avait été évoqué lors d'une précédente réunion. Didier Jeanneau confirme que cela a bien été lancé sur certains sites, à titre expérimental.

Concernant la relation client, Jacques Ribette demande si les courriers envoyés par les associations sont traités aussi sous 10 jours ; Didier Jeanneau répond positivement même si, reconnaît-il, ces courriers sont généralement plus compliqués que les autres à traiter, car plus pointus. René Boué fait observer que les courriers d'attente dont il est question dans le plan

d'actions sont plutôt des courriers d'étape, et Didier Jeanneau propose en conséquence de les renommer ainsi.

Joëlle Grille, quant à elle, note qu'il n'y a pas de consigne concernant le traitement des mails. Christophe Lheureux précise que 3F ne souhaite pas spécifiquement développer ce mode d'interaction avec les locataires, car les échanges, dans ce cas, ne sont ni suivis, ni tracés. Tout locataire qui souhaite contacter 3F par voie électronique doit le faire en déposant sa demande par l'Extranet Locataire. Jacques Ribette a constaté qu'il n'y a pas d'accusé réception de la demande déposée sur l'Extranet Locataire. Christophe Lheureux en prend bonne note et fera une demande d'évolution du système.

Paul Pinchon s'interroge sur la traçabilité d'une « RC téléphonique » ; Didier Jeanneau explique qu'à la demande du client, un courrier peut être rédigé et envoyé pour confirmer les propos tenus par téléphone.

Concernant les travaux, et en complément de ce qui est avancé dans le plan d'actions, Didier Jeanneau diffuse les budgets de maintenance et d'amélioration au titre de l'année 2014 et insiste sur l'investissement conséquent de 3F. Henri Derrien regrette que, malgré les dispositions arrêtées lors du CRCL de novembre, certaines agences n'abordent toujours pas les travaux en CDCL. Christophe Lheureux indique qu'un rappel sera fait aux directeurs concernés.

Concernant les ressources humaines, René Boué se félicite des bons résultats obtenus dans le Baromètre de satisfaction concernant les échanges avec le gardien.

En fin de débat, Nicole Benkirane souhaite intervenir en restituant les résultats d'une enquête menée par la CNL auprès de ses amicales en l'Ile-de-France (satisfaction globale : 2,2 sur 4 ; entretien des parties communes : 2,4 sur 4 ; entretien des espaces extérieurs : 1,95 sur 4 ; prestations extérieures : 2,1 sur 4 ; logement : 2,4 sur 4).

POINT 2 : CHARGES LOCATIVES

Etat d'avancement des régularisations de charges

A fin avril 2014, 95% des programmes sont régularisés au titre des charges de l'année 2012. Comparativement, à la même date l'an dernier, seuls 92% des programmes étaient régularisés au titre des charges 2011.

Paul Pinchon regrette de ne pas avoir le détail de l'état d'avancement des régularisations des programmes ex-SADIF. Didier Jeanneau ne dispose pas du chiffre précis, mais explique qu'il y a eu un bon rattrapage et que la situation est désormais assainie.

Jacques Ribette demande si toutes les régularisations 2011 ont été traitées. Didier Jeanneau indique qu'il en reste malheureusement encore quelques-unes liées à des situations très particulières.

Ratio de charges 2012

Le montant moyen de charges récupérables IdF tous logements confondus (collectifs et individuels) est de 1 749 € par logement et par an, soit 27,70 € par m² de surface habitable par an. Cela représente une augmentation de 3,3% entre 2011 et 2012, principalement due au poste chauffage.

Georges Mavroyannis fait savoir que sur son programme le chauffage a été coupé le 7 mai. Didier Jeanneau ne comprend pas ; la consigne a été passée de couper le chauffage le 21 mai.

Didier Jeanneau observe que malgré l'inflation constatée sur la période, le coût d'entretien et nettoyage ramené au m² de surface habitable des programmes collectifs est resté stable entre 2011 et 2012, en moyenne, à 7,02 €. En particulier, la mise en application sur les charges 2012 de la « Charte pour l'amélioration et le dialogue entre les Amicales de locataires et I3F sur les charges de gardiennage » signée le 19 novembre 2011 a permis de baisser le coût en euros du salaire du personnel de proximité imputable aux locataires.

A ce propos, Nicole Benkirane regrette que les amicales ne disposent pas toujours du tableau à 13 colonnes !

René Boué s'inquiète de l'augmentation du poste Entretien des équipements collectifs entre 2010 et 2011, puis de sa baisse entre 2011 et 2012. Didier Jeanneau répond qu'il s'agit d'un coût exceptionnel en 2011 lié aux travaux d'adaptation de la TNT.

POINT 3 : RELATIONS LOCATAIRES

Election des représentants des locataires au Conseil d'Administration

Christophe Lheureux parcourt le protocole relatif à l'organisation de l'élection des représentants des locataires au conseil d'administration d'Immobilière 3F. Après avoir rappelé les principales dates qui jalonnent le processus électoral, il attire l'attention sur les nouveautés du texte, par rapport au protocole de l'élection 2010.

La possibilité de vote par internet sera proposée aux locataires sous réserve que le principe en soit adopté par la commission électorale, à l'examen des garanties fournies par les prestataires qui candidatent à l'appel d'offres.

La distribution du matériel de vote se fera par La Poste et plus par les gardiens comme lors des campagnes électorales précédentes.

La contribution financière de 3F aux frais de campagne des candidats sera portée à 0,50 € par logement à répartir entre toutes les associations ayant déposé une liste. Le budget alloué est réparti, sur base des justificatifs de dépenses engagées à hauteur de 50% de manière identique entre chaque liste et à hauteur de 50% en fonction du nombre de suffrages obtenus par chaque liste

Henri Derrien se félicite que le protocole 3F s'appuie sur le protocole signé entre la Fédération des ESH et les confédérations et rappelle qu'il avait proposé en novembre dernier, d'attendre la signature de ce protocole pour engager les négociations chez 3F.

Application de la loi ALUR

La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové, dite loi ALUR, a été votée par le Parlement le 20 février dernier et publiée au Journal Officiel du 24 mars. Pas moins de 200 décrets d'application de la loi sont attendus.

Didier Jeanneau explique que la Direction Juridique de 3F, en lien avec le Service Juridique de l'Union Sociale pour l'Habitat, examine chaque point de la loi pour déterminer précisément les conditions d'application.

Concernant les pénalités de retard de paiement supprimées par la loi ALUR, Henri Derrien s'étonne que des locataires aient été destinataires très récemment d'un courrier mentionnant ces pénalités. Didier Jeanneau précise qu'en effet, elles n'avaient plus lieu d'être et qu'il fera le nécessaire pour les annuler. Henri Derrien souhaite que 3F émette une information vers les locataires concernés.

Les associations interpellent ensuite 3F sur les conditions d'installation des DéTECTEURS Avertisseurs Autonomes de Fumée (DAAF). Didier Jeanneau explique que la loi ALUR impose que le propriétaire d'un logement installe dans celui-ci au moins un détecteur de fumée normalisé, et s'assure de son bon fonctionnement lors de l'établissement de l'état des lieux. Pour les logements occupés par un locataire au 8 mars 2015, l'obligation d'installation faite au propriétaire par la loi ALUR est en revanche satisfait par la fourniture d'un détecteur à son locataire ou, s'il le souhaite, par le remboursement au locataire de l'achat du détecteur. L'occupant d'un logement, qu'il soit locataire ou propriétaire, veille à l'entretien et au bon fonctionnement de ce dispositif, et assure son renouvellement, si nécessaire, tant qu'il occupe le logement.

Après examen des différentes possibilités de mise en application, 3F a décidé de faire un achat groupé de DAAF et s'interroge sur les modes de distributions aux locataires.

Les associations pointent les risques liés à la pose du DAAF par les locataires eux-mêmes. La CNL propose la rédaction d'un accord collectif pour la fourniture et la pose des DAAF qui intègre la prise en charge financière de l'installation par les locataires sur une durée de 10 ans, à l'instar de ce qu'a fait Paris Habitat. Jacques Ribette évoque la situation des locataires qui ont déjà fait l'acquisition de leur propre DAAF.

Henri Derrien demande que, dans l'attente d'une décision, les affiches présentes dans les panneaux d'affichage soient d'ores et déjà retirées.

Didier Jeanneau indique qu'il fera remonter ces réflexions auprès du Directeur Général.

Paul Pinchon intervient ensuite sur la possibilité prévue par la loi ALUR de dissocier la location du parking et celle du logement, quelle que soit la date de construction de l'immeuble ; « comment sera mis en application cet article ? » demande-t-il. Didier Jeanneau renvoie à l'analyse en cours par les juristes de 3F et de l'USH.

En conclusion, il indique que la loi ALUR impose la mise à jour du contrat de location et qu'il en proposera une relecture commune avec les associations à l'occasion de la prochaine commission qualité de service.

Nouveau règlement intérieur

Nicole Pelletier demande où en est la mise à jour et la diffusion du règlement intérieur discuté en novembre dernier. Didier Jeanneau explique que cette diffusion avait été stoppée en attente de la promulgation de la loi ALUR, mais qu'après examen il n'a pas été trouvé dans cette loi, d'éléments qui viendraient en contradiction avec le projet de règlement. Par conséquent, il envisage sa diffusion à tous les locataires au second semestre 2014.

POINT 4 : ATTRIBUTION ET MOBILITE RESIDENTIELLE ; ACTION SOCIALE

Didier Jeanneau commente les documents « Attribution des logements – Synthèse 2013 » et « Prévention des expulsions et bilan des actions sociales 2013 » que les participants ont reçus avec l'ordre du jour.

Henri Derrien évoque la situation des locataires dont le bail sera résilié, car ils tombent sous le coup de la loi MOLLE, leurs ressources dépassant de deux fois les plafonds, pendant deux années consécutives. Il souhaite que 3F examine avec attention la situation de ces locataires. Didier Jeanneau comptabilise 10 cas de locataires dans cette situation et confirme que la loi MOLLE sera appliquée, après examen attentif de chacune de ces situations.

Il aborde ensuite la situation de la trentaine de locataires concernés par une augmentation importante du montant de leur SLS, du fait de la suppression par la loi ALUR du plafond dit Scellier.

POINT 5 : DIVERS

Modalités de paiement des subventions des projets associatifs

Joëlle Grille souhaite aborder la question du versement aux associations des subventions pour les projets associatifs. Elle constate une certaine lenteur dans le délai d'instruction des demandes.

Christophe Lheureux répond que les derniers projets qui lui ont été adressés ont été reçus dans la semaine du 21 avril et payés le 12 mai, soit dans un délai de 13 jours ouvrés. Il considère ne pas pouvoir faire mieux.