

Conseil Départemental de Concertation Locative Agence des Yvelines - du 14 avril 2021

Membres :

▪ Les administrateurs élus :

Pour AFOC	M. MAVROYANNIS	Absent
Pour la CNL	M. PINCHON	Absent
Pour INDECOSA-CGT	M. BIZEUL	Présent en visio

▪ Les représentants des associations :

Pour AFOC	Mme LEPITRE (Versailles)	Absente excusée
	M. RODRIGUES (St-Germain-en-Laye)	Présent en visio
Pour la CGL	M. ALILICHE (Versailles)	Absent
	Mme MARTIN (Versailles)	Absent
Pour la CLCV	Mme AUJEAN (Versailles)	Présente en visio
	Mme CASTRO-MILOJICA (Viroflay)	Absente excusée
	Mme Béatrice SAY (Guyancourt) - invitée	Absente
	Mme Élisabeth ROUSSELET (Versailles) - invitée	Absente excusée
Pour la CNL	M. DRON (Saint-Germain-en-Laye)	Absent
Pour la CSF	Mme BOUGERIE (Épône)	Présente en visio
Pour INDECOSA-CGT	Mme TRAORE (Plaisir)	Absente
	Mme CRATERE (Le Port-Marly)	Absente
Pour I3F	M. ALEXANDRU	Présent en visio
	M. BLANC	Présent en visio
	Mme de CHÂTEAU-THIERRY	Présente en visio
	Mme DE CAMARET	Présente en visio
	Mme CZAJOR	Présente en visio
	Mme LEMAITRE	Présente en visio
	M. LLEDO	Présent en visio
	M. LESTELLE	Présent en visio
	Mme OLRV	Absente excusée
	M. PREDONZAN	Présent en visio
	M. TREMOULIERE	Présent en visio
	Mme YVER-BOUJAT	Présente en visio

Diffusion :

- Compte-rendu : sous un mois, aux membres présents pour relecture sous quinzaine, puis aux membres permanents pour la version définitive.
- Feuille de présence : aux confédérations

Ordre du jour

I. Gestion locative

- Bilan des attributions
- Accompagnement social
- Dématérialisation du contrôle des charges

II. Gestion de la relation client

- Baromètre satisfaction de l'AORIF

III. Gestion du patrimoine

- Livraisons 2021

IV. Question diverse

- « Régularisation de l'eau » (Mme BOUGERIE)

Le CDCL débute par un tour de table, afin de présenter les participants et les nouveaux membres. Nous accueillons :

- Mme CZAJOR, Responsable habitat, qui gère le patrimoine de POISSY, CONFLANS et les communes avoisinantes
- M. LLEDO, Cadre technique.

Par ailleurs, M. ALEXANDRU, Responsable habitat, reprend la gestion du pôle 2, précédemment géré par Mme RENAULT. Mme MECHINAUD, reprendra le pôle 3, à compter du 3 mai prochain.

Mme DE CAMARET expose l'ordre du jour, qui s'articulera autour de 3 thématiques, puis présente en images les 17 collaborateurs, dont 9 administratifs et 8 gardiens, qui ont rejoint notre équipe depuis le début de l'année. Ces mobilités démontrent le dynamisme de notre agence, dans la continuité et la progression des collaborateurs, afin de leur permettre de changer de métier.

Gestion locative

Nous avons souhaité commencer par présenter les différents indicateurs tel que le bilan des attributions de l'année 2020, qui reste une année dense malgré la situation particulière que nous traversons, tout le monde est resté mobilisé pour permettre l'accès à un logement.

■ Bilan des attributions

Présentation par Grégory BLANC, Responsable développement clientèle :

Malgré les conditions particulières, à savoir le télétravail et la complexité à faire visiter les logements, compte-tenu de la crise sanitaire, durant l'année 2020, nous avons instruit 2096 dossiers et attribués 1482 logements. 374 correspondent à des programmes neufs, livrés entre 2 confinements cet été.

Mme DE CAMARET précise que l'agence des Yvelines a attribué plus de logements en proportion que des agences qui gèrent un parc plus important, accentué par un volume de livraisons important en 2020 pour les Yvelines.

Pour répondre à Mme BOUGERIE, Mme DE CAMARET rajoute que la commercialisation des logements débute au plus tôt 4 mois avant la livraison.

Les attributions sont majoritairement des logements sociaux purs (1139 de financement PLAI¹-PLUS²), puis intermédiaire (246 PLS³) et semi-privé (97 en PLI⁴).

Nous avons également permis 192 mobilités résidentielles au sein de notre parc, dont 19 permutations via la « bourse 3f » et « Habiter échanger ».

Nos attributions concernent pour un tiers, une population de moins de 30 ans, et pour la moitié, des publics prioritaires (13% DALO⁵, soit 200 familles ; 8% accords collectifs, soit des sorties de structures d'hébergement ; 33% autres publics prioritaires, dont des décohabitations ...)

On constate une diminution du taux de fin de contrat (6,82%) qui peut être lié au confinement, mais notre rotation demeure la plus élevée d'IDF (5,5% moyenne DGP).

Par ailleurs, 10,44 % dossiers ont été refusés, soit 219 cas, principalement pour dossier incomplet, dépassement de plafond, inadéquation du logement, incapacité financière ou absence de dispositif adapté.

Mme BOUGERIE s'enquière de la procédure pour un changement de logement dans la même résidence aux vues d'une future construction et s'il y a une priorisation aux habitants du site.

M. BLANC indique que les logements sont contingentés pour 1/3 à l'Etat destinés aux publics prioritaires, 20% à l'Agglomération et 50% à Action Logement. Ce sont eux qui désignent les candidats. Il faut inviter les salariés qui le souhaitent, à se rendre sur le site <https://al-in.fr/>, afin de se positionner sur un logement, mais 3F n'a pas de l'attitude pour proposer des candidats sur des programmes neufs.

¹ PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration, sont attribués aux locataires en situation de grande précarité

² PLUS : Prêt Locatif à Usage Social correspondent aux locations HLM (habitation à loyer modéré)

³ PLS : Prêt Locatif Social

⁴ PLI : Prêt Locatif Intermédiaire

⁵ DALO : Droit Au Logement Opposable

Mme BOUGERIE rajoute que dans ce cas, il n'y a pas de maintien du prix au m².

Mme DE CAMARET confirme que le maintien est valable dans des conditions de relogement particulier, comme lors d'une démolition.

▪ Accompagnement social

Présentation par Paul LESTELLE, Directeur départemental adjoint :

Le contexte sanitaire perdurant, il nous a semblé important de rappeler l'ensemble des aides mobilisables par les personnes en difficultés.

M. LESTELLE précise que notre équipe de Chargées d'Accompagnement Social, a été étoffée avec l'embauche d'une 4^e CAS⁶. Elles sont principalement mobilisées sur le maintien dans le logement, elles orientent nos locataires en difficultés vers les aides auxquelles ils peuvent prétendre. Elles font le relai auprès de la CAF pour l'ouverture des droits.

La CAF⁷ octroie un panel d'aides méconnues qui peuvent répondre aux évolutions et aux difficultés des familles. Il existe 4 grandes thématiques :

- **Petite enfance** : Prime à la Naissance (PN) ; Prime à l'Adoption (PA) ; Allocation de Base (AB) ; PREstimation PARTagée d'éducation de l'Enfant (PreParE) ; complément de libre Choix du Mode de Garde (CMG) ; Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) ; Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP) ; ...
- **Enfance et jeunesse** : allocations familiales ; Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) ; allocation d'éducation de l'enfant handicapé ; Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP)
- **Logement et cadre de vie** : Aide Personnalisée au Logement (APL), l'Allocation de Logement Familiale (ALF) ou l'Allocation de Logement Sociale (ALS) ; prime de déménagement
- **Solidarité et insertion** : Prime d'activité ; Revenu de Solidarité Active (RSA) ; Allocation de Soutien Familial (ASF) ; Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)

D'autres aides aux locataires sont mobilisables.

- **Aide départementale COVID 19** : les conditions ont été assouplies ; 474 000 € est mobilisable jusqu'au 30 juin 2021 ; le quotient social a été réhaussé ; l'aide peut couvrir jusqu'à 6 mois de loyer à hauteur de 50%.

Nous avons réalisé une campagne d'affichage dans tous les halls. Une adresse mail dédiée a été mise en place, pour répondre aux demandes. A ce jour, 35 familles ont bénéficié de cette aide, pour 20 000 €, ce qui peut sembler peu, mais ce dispositif est assez lourd à mettre en œuvre, car il nécessite à la fois une collecte de nombreux documents pour monter le dossier et des conditions pour y prétendre très restrictives.

- **Aide Action Logement** : cette aide a été prorogée et étendue à tous salariés ou ex-salariés du secteur privé, en perte d'emploi, locataire du parc privé ou social, ou même propriétaire, peut bénéficier d'une aide de 150 € par mois renouvelable pendant 6 mois.

⁶ CAS : Chargée d'Accompagnement Social

⁷ CAF : Caisse d'Allocation Familiale

- **FSL⁸** : les Personnes ayant des difficultés à payer les dépenses liées au logement, sous conditions de ressources (Quotient social 1200 €) et reprise paiement loyers, peut obtenir jusqu'à 6 mois de loyers charges comprises. Une aide est également possible pour le paiement de l'assurance habitation et les factures énergie. Ce n'est pas un prêt, mais bien une subvention, non remboursable.

En 2020, nous avons cotisé à hauteur de 60 000 € et avons mobilisé 95 000 € d'aides au bénéficiaires de 110 familles.

- **VISALE : VISA** pour le Logement et l'Emploi : Mis en place depuis le 20 janvier 2016, le dispositif « VISALE » traduit l'engagement de longue date des Partenaires Sociaux : faciliter l'accès au logement dans le parc privé pour que ce dernier ne soit plus un frein à l'emploi, et accompagner la prise d'autonomie des jeunes.

VISALE, est une caution, 100% dématérialisée, proposée, gérée et financée à 100% par Action Logement, gratuite pour le locataire ainsi que pour le bailleur, et exclusive de tout autre garantie ou cautionnement. La caution garantit les loyers et charges impayés, durant toute la durée du bail sur 9 mensualités pour les structures collectives et parc social (800€ en IDF et 600€ sur le reste du territoire).

- **CCAS⁹** : les communes ont leurs propres dispositifs, différentes d'une ville à une autre, Aides financières au niveau de différentes communes (exemple : St Germain en Laye, Versailles, Port Marly).

M. BIZEUL demande ce qu'il en est des aides pour les seniors.

M. LESTELLE lui rappelle que la CAF dispose d'un panel d'aides de droits communs correspondant à différents profils, comme évoqué plus tôt.

Mme DE CAMARET rajoute qu'il ne faut pas hésiter à orienter les locataires en difficultés vers la CAF, le CCAS, Action Logement et nos Chargées d'accompagnement social. Certaines aides sont méconnues et peuvent être cumulées.

▪ **Dématérialisation du contrôle des charges**

*Présentation par Vanessa YVER-BOUJAT, Cadre comptable
et Florence DE CHÂTEAU-THIERRY, Responsable habitat :*

La dématérialisation du contrôle des charges est une demande forte des amicales, surtout dans un contexte particulier où le télétravail et la distanciation sont de rigueur.

En effet, le 1^{er} confinement a fait évoluer nos pratiques. Auparavant, les comptables imprimaient les dossiers de charges au format « papier », afin que les Responsables habitat les consultent et les valident.

Dorénavant, les comptables constituent un dossier dématérialisé, au format « PDF », qui est mis à disposition des Responsables habitat, sur un serveur informatique, qui valide les éléments, par une signature électronique. Ce nouveau processus permet des économies de papier, une optimisation de notre organisation, et plus de réactivité.

⁸ FSL : Fond de Solidarité Logement

⁹ CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

De même, le contrôle des charges pour les amicales évolue. Les pièces seront transmises par courrier électronique ou sur une plateforme, afin que les amicales puissent contrôler les charges, à distance, sans avoir à se déplacer en agence. Les éléments dématérialisés demeurent identiques à la version « papier ». Un quitus sera à transmettre au Responsable habitat, dans un délai maximum de 10 jours pour validation ou retour d'observation. En effet, plus la régularisation a lieu tôt, plus tôt on peut étaler le quittancement auprès des locataires.

La constitution du dossier dématérialisé demande un travail de mise en forme pour faciliter la lecture. Ainsi, il faut prévoir un délai de 10 à 15 jours de préparation.

La consultation au format « papier » demeure toujours possible pour ceux qui le souhaitent.

Mme BOUGERIE souligne que les associations auront plus de temps pour consulter les tableaux de régularisation, mais qu'elles devraient être présentées plus tôt dans l'année.

Mme DE CAMARET répond que le délai est lié à la détention de la totalité des factures, dont nous ne maîtrisons pas toujours les délais. Beaucoup de syndic ont du décaler leurs Assemblées Générales en fin d'année 2020. De plus, notre cellule chauffage effectue une vérification en amont de l'ensemble des factures en ce qui concerne le chauffage collectif.

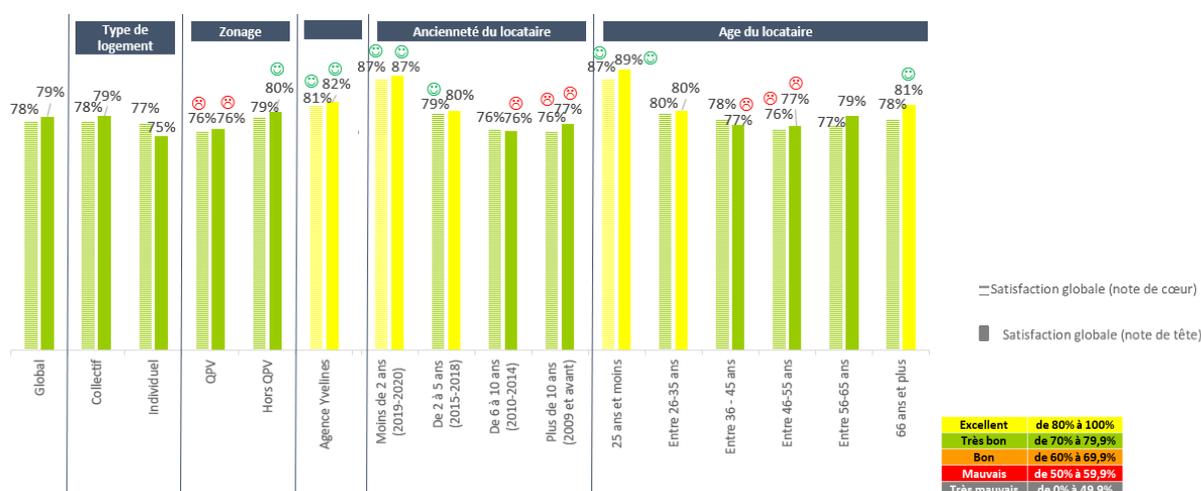
Gestion de la relation client

Baromètre satisfaction AORIF

Présentation par Anne DE CAMARET, Directrice départementale
et Paul LESTELLE, Directeur départemental adjoint :

Cette enquête satisfaction a été réalisée, par téléphone, par l'AORIF¹⁰, entre septembre et novembre 2020, auprès d'un panel de 50 000 locataires de 40 organismes. Pour notre agence, 1 500 locataires ont été interrogés, soit environ 10%.

Indicateurs globaux



Nous obtenons une très bonne note de 82% de satisfaction globale.

Mme DE CAMARET précise que ces questions ont été posées en début d'interview (« note de cœur » = réponse spontanée) et en fin d'enquête (« note de tête » = réponse réfléchie)

Evolution de la satisfaction globale (note de tête) par segment

	2017	2020
Global	67,2%	78,7% ▲
TYPE DE LOGEMENT		
Collectif	67,2%	78,8%
Individuel	69,1%	74,7%
ZONES		
QPV	62,1%	76,2%
Hors QPV	69,2%	79,8%
Agence Yvelines	73,9%	81,8%
ANCIENNETE DU LOCATAIRE		
Moins de 2 ans (2019-2020)	76,5%	87,3%
De 2 à 5 ans (2015-2018)	69,0%	80,0%
De 6 à 10 ans (2010-2014)	66,1%	75,8%
Plus de 10 ans (2009 et avant)	64,2%	77,2%
AGE DU LOCATAIRE		
25 ans et moins		88,6%
Entre 26-35 ans		80,0%
Entre 36 - 45 ans		76,9%
Entre 46-55 ans		76,7%
Entre 56-65 ans		78,9%
66 ans et plus		81,2%

Nous constatons une progression de la satisfaction globale, quel que soit l'ancienneté d'occupation des locataires.

¹⁰ AORIF : Association Régionale HLM d'IDF

Les résultats en synthèse : territoires de gestion

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
	18196	12000	2365	1500	
Q2. La qualité de vie dans le quartier	59,4%	73,5%	70,1%	77,3%	▲
Q4. La résidence au global	61,1%	75,4%	69,7%	77,3%	▲
Q6. Le fonctionnement des équipements dans les parties communes	56,0%	71,5%	61,6%	72,8%	▲
Q8. La propreté des espaces extérieurs et des abords de la résidence	50,5%	66,6%	59,5%	71,4%	▲
Q9. La propreté générale des parties communes	52,7%	68,1%	60,8%	71,2%	▲
Q11. La gestion des ordures ménagères, du tri sélectif et des encombrants	-	73,6%	-	77,7%	▲
Q13. Le logement au global	65,9%	79,0%	69,5%	80,3%	▲
Q14. Le fonctionnement des équipements du logement	57,6%	63,3%	58,4%	61,4%	▲
Q16. L'information et la communication avec le bailleur	65,4%	74,1%	70,1%	78,3%	▲
Q19. La qualité des échanges téléphoniques	50,9%	75,2%	56,4%	78,3%	▲
Q20. La qualité des échanges par courrier	42,1%	55,3%	49,7%	58,6%	▲
Q21. La qualité des échanges par email ou via l'espace locataire	46,3%	69,5%	56,2%	73,1%	▲
Q22. La qualité des échanges en agence	52,8%	73,6%	54,6%	77,0%	▲
Q23. La qualité des échanges avec le gardien	84,1%	83,8%	86,7%	85,3%	▲
Q30. Le traitement de la demande au global	-	50,2%	-	54,3%	▲
Q37. La qualité des actions mises en place par le bailleur pour assurer la continuité du service	-	91,9%	-	91,3%	▲
Q1. Satisfaction globale vis-à-vis du bailleur (note de cœur)	-	77,8%	-	81,1%	▲
Q32. Satisfaction globale vis-à-vis du bailleur (note de tête)	67,2%	78,7%	73,9%	81,8%	▲

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Mauvais	de 50% à 59,9%
Très mauvais	de 0% à 49,9%

Les indicateurs se sont améliorés depuis 2017.

La résidence et le fonctionnement des équipements des parties communes

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
	18196	12000	2365	1500	
Q4. La résidence au global	61,1%	75,4%	69,7%	77,3%	▲
Q6. Le fonctionnement des équipements dans les parties communes	56,0%	71,5%	61,6%	72,8%	▲

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
Q5. Raisons d'insatisfaction de la résidence	2 863	323			
Problème d'entretien / de propreté / vétusté	55%	53%			
Q7. Raisons d'insatisfaction du fonctionnement des équipements présents dans les parties communes de votre résidence	3 285	380			
Portes du hall d'entrée	38%	36%			▲
Ascenseur	36%	29%			▲
Eclairage des parties communes	28%	28%			▲

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Mauvais	de 50% à 59,9%
Très mauvais	de 0% à 49,9%

Nous allons faire un focus sur les principaux items à travailler pour améliorer nos résultats.

En l'occurrence, les portes de hall d'entrée est un sujet qui interpelle nos locataires, car cela peut engendrer un sentiment d'insécurité. Nous allons mettre en place un plan d'action avec nos prestataires.

Mme BOUGERIE demande si cette insatisfaction ne proviendrait pas des nouvelles technologies de fermeture, plus complexe et/ou plus fragile.

Mme DE CAMARET indique que la satisfaction s'est améliorée au contraire. Les systèmes sont plus adaptés et plus performants. Néanmoins, 36% des locataires insatisfaits, le sont au niveau des portes de hall. Ce qui attire notre vigilance à ce sujet.

La propreté des espaces extérieurs et des parties communes

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
Nombre de répondants	18196	12000	2365	1500	
Q8. La propreté des espaces extérieurs et des abords de la résidence	50,5%	66,6%	59,5%	71,4%	▲ ☺
Q9. La propreté générale des parties communes	52,7%	68,1%	60,8%	71,2%	▲ ☺
Q11. La gestion des ordures ménagères, du tri sélectif et des encombrants	-	73,6%	-	77,7%	☺

Q10. Raisons d'insatisfaction de la propreté générale des parties communes	Global		Agence Yvelines	
	Nombre de répondants		Nombre de répondants	
La qualité du nettoyage insuffisante	3 685		403	
	45%		50%	
Le non-respect du nettoyage par certains habitants	45%		42%	
La fréquence de nettoyage non adaptée	31%		34%	

Q12. Raisons d'insatisfaction de la gestion des ordures ménagères, du tri sélectif et des encombrants	Global		Agence Yvelines		
	Nombre de répondants		Nombre de répondants		
Le non-respect de certains habitants (dégradation / incivilité)	3 023		312		
	54%		50%		Excellent de 80% à 100%
La propreté des locaux	22%		21%		
					Très bon de 70% à 79,9%
					Bon de 60% à 69,9%
					Mauvais de 50% à 59,9%
					Très mauvais de 0% à 49,9%

Concernant l'entretien des espaces extérieurs et des parties communes, la satisfaction a nettement progressé depuis 2017. Pour autant, la raison d'insatisfaction concerne à 50% la qualité du nettoyage insuffisant. Nous déployons actuellement une nouvelle application pour faciliter l'évaluation du ménage réalisé par nos prestataires et nos gardiens, qui devraient nous aider à mettre en évidence les axes d'amélioration.

Mme BOUGERIE conseille d'informer les locataires que si on doit augmenter la fréquence de nettoyage, cela aura un impact sur leurs charges, afin de les sensibiliser et les mettre en garde, sur les répercussions de toutes actions.

Le fonctionnement des équipements du logement

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
Nombre de répondants	18196	12000	2365	1500	
Q14. Le fonctionnement des équipements du logement	57,6%	63,3%	58,4%	61,4%	▲

Q15. Raisons d'insatisfaction du fonctionnement des équipements du logement	Global		Agence Yvelines	
	Nombre de répondants		Nombre de répondants	
Chauffage	4 381		578	
	43%		46%	
Sanitaire (salle de bain)	20%		21%	

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Mauvais	de 50% à 59,9%
Très mauvais	de 0% à 49,9%

Pour répondre aux 46% des insatisfaits nous devons pouvoir améliorer notre communication, afin d'informer sur les délais de résolution des pannes. De plus, nous pouvons faire appel à un bureau d'étude indépendant d'AMO¹¹ pour réaliser un audit en cas de panne récurrente, un bilan du traitement du chauffage sera établi avec des propositions d'axes d'amélioration.

¹¹ AMO : Assistance à Maitrise d'Ouvrage

M. RODRIGUES demande si ce taux d'insatisfaction est lié uniquement aux pannes.

Mme DE CAMARET précise que cela concerne le fonctionnement des équipements du logement, mais peut-être aussi lié aux températures ressenties, qui peut générer une insatisfaction.

Mme BOUGERIE souhaiterait disposer de la liste des programmes visités par cette AMO, avec les dates et les conclusions.

Mme DE CAMARET l'informe qu'il n'est pas possible de répondre à sa requête, compte-tenu du volume que cela représenterait. Néanmoins, nous pouvons partager l'analyse d'une résidence en particulier, si l'amicale en fait la demande.

M. RODRIGUES souhaite savoir à qui s'adresser en cas de problème de températures trop élevées dans sa résidence. Mme DE CAMARET lui indique que M. ALEXANDRU, son responsable habitat, va prendre attache avec lui et fera appel à l'AMO si besoin.

➡ L'information et la communication avec l'organisme

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
Nombre de répondants	18196	12000	2365	1500	
Q16. L'information et la communication avec le bailleur	65,4%	74,1%	70,1%	78,3%	▲ 🌟

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
Nombre de répondants	2 905		302		
Pas de retour à mes demandes (sans précision)	50%		53%		Excellent de 80% à 100%
Pas de communication (sans précision)	44%		40%		Très bon de 70% à 79,9%
Ils ne sont pas joignables	22%		15%		Bon de 60% à 69,9%
					Mauvais de 50% à 59,9%
					Très mauvais de 0% à 49,9%

La satisfaction envers notre communication est également en nette amélioration, néanmoins, nous devons apprendre à communiquer sur nos actions. Nos collaborateurs agissent mais n'informe pas toujours les locataires de l'avancer des demandes.

Nous avons de nouveaux moyens de communications à notre disposition, comme l'envoi de SMS et les tableaux d'affichage numérique, qui permettent de gagner en réactivité de communication.

➡ Les contacts avec l'organisme

	Global		Agence Yvelines		
	2017	2020	2017	2020	
Nombre de répondants	18196	12000	2365	1500	
Q19. La qualité des échanges téléphoniques	50,9%	75,2%	56,4%	78,3%	▲
Q20. La qualité des échanges par courrier	42,1%	55,3%	49,7%	58,6%	▲
Q21. La qualité des échanges par l'espace locataire	46,3%	69,5%	56,2%	73,1%	▲
Q22. La qualité des échanges en agence	52,8%	73,6%	54,6%	77,0%	▲
Q23. La qualité des échanges avec le gardien	84,1%	83,8%	86,7%	85,3%	

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Mauvais	de 50% à 59,9%
Très mauvais	de 0% à 49,9%

Notre service clientèle apporte une réponse à 95% par téléphone, cependant, nous ne sommes pas assez réactifs aux échanges par courrier. Le développement de notre « espace locataire » a permis une nette amélioration.

La qualité des échanges avec le gardien est stable. Le gardien demeure l'interlocuteur privilégié des locataires.

Mme BOUGERIE s'interroge sur la mise en place d'un système de rappel automatique quand on n'arrive pas à joindre le service clientèle.

Mme DE CAMARET l'informe que le service clientèle a étoffé son équipe et que les appels vers les locataires seront réalisés durant les heures de moindre affluence. Il faut également inciter les locataires à faire leur demande via « l'espace locataires », ainsi ils seront rappelés par la personne concernée. M. LESTELLE précise que le site internet 3F rappelle les créneaux horaires plus propices pour contacter le service clientèle, par exemple, le lundi est un jour très chargé en appels.

➡ Une gestion de la crise COVID des plus satisfaisantes

Un score très satisfaisant. Une très bonne perception de la qualité des actions mises en place par le bailleur pour assurer la continuité du service.

Quant aux rares insatisfaits, ils mettent en avant un défaut d'entretien et de propreté de la résidence et un manque d'information, et ce sont ces éléments qui sont jugés les plus importants.

Gestion du patrimoine

▪ Livraisons 2021

Présentation par Ioan ALEXANDRU, Florence DE CHÂTEAU-THIERRY et Thibault PREDONZAN,
Responsables habitat :

Cette année, nous allons livrer 10 résidences, dont 3 en maîtrise d'œuvre directe (MOD) et 7 en VEFA, constructions où nous sommes uniquement gestionnaires. Ce qui représente 275 logements répartis sur 9 communes, dont une nouvelle implantation à Villiers St Frédéric.

Une présentation en images est commentée par les responsables habitat concernés.



PERSPECTIVE



MONTESSON (78)
4 rue Pablo Picasso
4 logements collectifs
25 : 3321 L
Désignation
Chef de projet : Nadia GNINA
Promoteur : Baffy Promotion
Dates :
Dates :
Logement témoin : 06/11/2020
Réunion M-6 : 22/10/2020
Livraison : Entre le 30/04/2021 et le 15/05/2021
LE CHESNAY (78)
16 rue Edmond Rostand
37 logements collectifs
4472 L
Désignation
Chef de projet : Cosette MERIC Bénédictine RENAULT
Architecte : Gérard Gibé architectes
Entreprise : CRES
Dates :
Dates :
Logement témoin : 14 Janvier 2020
Réunion M-6 : 17 septembre 2020
Livraison : 20 Mai 2021



MONTESSON (78)	
69 avenue Paul Doumer	
7 logements collectifs en diffus	
ESI: 3833L	
Désignation	
Chef de projet	Nadia GNINA
Architecte	
Entreprise	
Promoteur	Groupe Accueil Immobilier
Dates :	
Dates :	
Logement témoin : 25/01/2021	
Réunion M-6 : 22/02/2021	
Livraison : Entre le 30/05/2021 et le 14/06/2021	



CROISSY SUR SEINE (78)	
7/9 rue de Verdun	
32 logements collectifs	
ESI : 3670	
Désignation	
Chef de projet	Mohamed <u>Ahmane</u>
Architecte	X
Promoteur	IMMOBEL
Dates :	
Logement témoin : 01/10/2020	
Réunion M-6 : 04/12/2020	
Livraison : Juin 2021	

DF - Le Domaine de Sully - illustration extérieure



LE MESNIL SAINT DENIS (78)	
Avenue de Picardie	
95 logements collectifs	
4529L	
Désignation	
Chef de projet	Thomas BUSSIERAS
Architecte	SYNTHESE ARCHITECTURE
Promoteur	ICADE
Dates :	
Dates :	
Logement témoin : 13/10/2020	
Réunion M-6 : 23/11/2020	
Livraison : 15 juillet 2021	



PERSPECTIVE

VOISINS LE BRETONNEUX (78)
30a et 30B rue Hélène BOUCHER

18 logements collectifs

ESI : 3648L

Désignation

Chef de projet **Nadia GNINA**

Architecte **ARRA**

Entreprise **G.CAVANNA**

Promoteur

Dates :

Dates :

Logement témoin : 17/03/2021

Réunion M-6 : 30/04/2021

Livraison : 30/09/2021

VERNEUIL SUR SEINE (78)

43/45 Bd André Malraux

13 logements collectifs
 3653 L

Désignation

Cosette **MERIC**
 Cheffe de projet **Bénédicte RENAULT**

Promoteur **QUARTUS**

Dates :

Dates :

Logement témoin : 15 février 2021

Réunion M-6 : 5 janvier 2021

Livraison : 30 octobre 2021



VILLEPREUX (78)

Avenue de Chavenay
7 rue de Vaugirard

12 logements collectifs
 ESI 3412L

Désignation

Chef de projet **Mohamed AHMANE**

Architecte **TELLIER VERNEY**

Promoteur **Kaufman&Broad**

Dates :

Dates :

Logement témoin : Mars 2021

Réunion M-6 : Juin 2021

Livraison : Décembre 2021



VILLIERS SAINT FREDERIC (78)

27 rue des 2 Neauphles

10 logements collectifs
9 individuels
ESI 3660L

Désignation

Chef de projet : Mohamed AHMANE

Architecte : Alain BOURCIER

Promoteur : CM PROMOTION

Dates :

Dates :

Logement témoin : Mai 2021

Réunion M-6 : JUIN 2021

Livraison : Décembre 2021

QUESTION DIVERSE

- **« La régularisation d'eau » (Martine BOUGERIE)**

Présentation par Paul LESTELLE, Directeur départemental adjoint :

Le formalisme de la régularisation d'eau est identique à celui de la régularisation des charges ; elle est notifiée 1 mois avant de passer sur le compte du locataire.

A priori, il y a eu un souci aléatoire partiellement sur certaines résidences.

Dans le cas d'un défaut de notification, le service clientèle peut l'envoyer par mail ou via l'espace locataire.

Mme BOUGERIE confirme que cela concerne que certains locataires et pas la totalité de la résidence.

M. LESTELLE indique qu'une vérification sera faite sur cette résidence pour identifier l'origine du problème informatique.

Au-dessus d'un certain seuil, le débit peut être étalé.

D'ici 2022, on passera en télérelève, mois par mois, et non plus 2 fois par an. Les locataires pourront suivre leur consommation sur leur « espace locataire ». Cela nécessitera le remplacement de tous les compteurs au préalable. En 2023, les locataires payeront leur consommation réelle, et nous pourrons déceler immédiatement les fuites d'eau.

Actuellement, pour les parties communes, le gardien effectue un contrôle mensuel des compteurs, afin de repérer les éventuelles fuites enterrées ; le cas échéant, nous demandons une remise au concessionnaire sur la base de notre consommation théorique. Les locataires ne sont pas impactés.

M. BIZEUL s'inquiète du contrôle des compteurs bloqués lors de la régularisation.

M. LESTELLE l'informe que nos chargés de gestion locative vérifient systématiquement si les compteurs ne tournent plus via un contrôle de cohérence. Si besoin, ils chargent le gardien d'effectuer un contrôle visuel. De plus, nous tenons un comité mensuel avec PROXISERVE.

Nous arrivons au terme de notre CDCL. Nous effectuons un dernier tour de table pour d'éventuelles questions.

Mme AUJEAN évoque une recrudescence des incivilités amplifiées par les confinements ; le tri des ordures n'est pas fait ou mal ; les masques ne sont pas portés.

Mme DE CAMARET confirme que tout le monde est sous tension. Nous faisons des rappels à l'ordre réguliers, mais nous n'avons que peu de moyens d'action.

M. RODRIGUES rajoute que les nuisances sonores se sont accrues, car les gens sont plus présents dans leur logement.

Mme DE CAMARET mentionne que nous recevons beaucoup de courriers pour troubles de voisinage. La 1^{ère} étape est de se mettre en relation avec son voisin, qui ne se rend peut-être pas compte du bruit.

Notre prochain CDCL aura lieu d'ici septembre. Séance levée à 11h45.