

Comité Départemental de Concertation Locative

Lundi 28 juin 2021

COMPTE RENDU

Présents

CLCV

Pascal Amirault visio
Mohamed Benyamina présentiel
Gilbert Ferrer visio
Joëlle Grille visio
Louisa Renou présentiel

CNL

Paul Pinchon présentiel

Excusés

Jean-Luc Bizeul
André Bouarah
Annie Duverger
Nicole Grandval

Josette Magnet
Christian Recurt
Amar Si Bachir
Georges MAVROYANNIS

Immobilière 3F

Safia Atmani
Marc d'Agnolo
Estelle Carrier
Caroline Feldman
Florence François
Cristiano Gomes Da Silva
Fouad Karouach

Christophe Leroux
Laurence Lorvellec
Cyrille Marzet
Farid Ouayad
Olivier Perret
Sandrine Texereau

Thématiques Agence

- Rééquilibrage des secteurs du Val de Marne
- Marché multitechnique : bilan et enquête de satisfaction
- Demandes de mobilité des locataires

Sujets Amicales

M. Ferrer (CLCV)

- *Ou en est le projet de résidentialisation de la résidence Villa des Bouleaux au Plessis Trévisé*
Il est proposé que M. Karouach, responsable habitat sur ce patrimoine, fasse un point précis directement à M. Ferrer.

Mme Grille (CLCV)

- *Il faudrait une surveillance plus importante des absences des prestataires de ménage par les gardiens. (Car quand les personnels de l'entreprise de ménage sont absents, ils ne sont pas toujours remplacés et le ménage n'est pas fait).*
- *Qu'est-ce qu'une médiation entre deux locataires en conflit, comment se déroule-t-elle ?*

M. Perret signale aux membres du CDCL que nos équipes font face à une explosion des troubles de jouissance. Il faut préciser qu'autant le 1^{er} confinement a été une période de grand respect vis-à-vis des voisins, autant le 2nd confinement a été plus compliqué.

Au quotidien, nous tâchons d'apporter un 1^{er} rôle de médiation. Dans le Val de Marne, nous avons un contrat avec l'association Optima. Celle-ci propose à nos locataires de se voir en cas de conflit dans le cadre d'une médiation mais n'intervient pas ou plus s'il y a eu dépôt de plainte ou main courante.

Ayant au sein de nos équipes une ancienne responsable de l'équipe des médiateurs de Champigny sur marne, nous avons pour objectif de proposer aux collaborateurs de l'agence qui le souhaitent de bénéficier d'une formation interne pour savoir mener une conciliation entre 2 locataires.

Il a été ainsi évoqué avec Madame Kane qu'elle reprenne cette activité de la manière suivante.

- Réception des locataires
- Formation des collègues volontaires

L'idée principale étant avant tout d'écouter chacune des parties et d'arriver à la signature d'un protocole de médiation entre les familles.

- *Comment sont traitées les demandes de mutations émises parfois depuis plusieurs années ? Tous les locataires qui demandent une mutation ne subissent pas de violences (heureusement), quels sont les critères de priorité en dehors du problème de violences. Quelle répartition des tâches et quel circuit suit une demande qui arrive chez 3F, entre les chargés de commercialisation de 3F, les réservataires, etc.*
Cf Point 2 -Mutations

- *Quelles résidences du 94 seront mises en vente en 2021 et 2022. Que deviennent les locataires qui ne peuvent pas ou ne veulent pas acheter ?*

Il ne nous est pas permis de diffuser la liste des résidences prochainement mises en vente car l'avis du maire de la commune est nécessaire.

Lorsque Immobilière 3F met en vente des logements, c'est avant tout pour permettre au locataire d'accéder à la propriété. Il peut aussi y rester en tant que locataire s'il le souhaite.

M. Pinchon signale que lors du Conseil d'Administration du 23 juin dernier, P. Bridey a présenté le réassort.

- *Compteurs Linky : les locataires vont-ils devoir payer les nouveaux compteurs dans leur abonnement ? Dans ce cas, qui paiera les compteurs généraux Linky de l'immeuble ? Les locataires devront-ils payer deux fois, leur compteur et le compteur collectif ?*

Il est rappelé aux participants que le compteur d'énergie des parties privatives soit un ancien modèle ou un de type Linky, le montant de la location est et a toujours été aux frais du locataire. Concernant les compteurs des parties communes, le montant de l'abonnement est récupérable dans les charges locatives.

Hors CDCL : le passage d'un compteur électro-magnétique à un compteur Linky n'a pas entraîné une hausse du coût de l'abonnement.

Questions La Charentonnaise

- *Qui doit faire respecter le règlement intérieur du groupe 3f ci-joint ?*
Personne de proximité gardien...
- *Quel est l'intérêt d'un système de vidéosurveillance (coûteux ??) s'il ne peut pas amener la tranquillité et la sérénité quotidiennes aux résidents ?*
M. Perret répond que dans ce contexte l'intérêt est nul.
- *Qui doit contrôler la qualité de service et travaux effectués par les prestataires ? (question déjà proposée dans les questions ci-dessus)*
M. Perret signale que bien évidemment tout dépend de l'intervention, des travaux...
Par exemple : le gardien - les chefs de projets de la DGRDI (Direction Groupe de la Rénovation Durable et de l'Innovation).
Il est difficile de répondre à cette question sans élément précis.
- *Les créneaux très restrictifs pour certaines réparations (moins d'une demi-journée en moyenne par semaine) ne conviennent pas aux grandes résidences. Ils représentent une grande contrainte pour les locataires qui doivent se libérer. Il serait souhaitable de revoir cette organisation et proposer davantage de choix. De plus, les devis imposés aux prestataires pour certaines interventions (stores par exemple) rallongent les délais d'intervention qui n'ont lieu que le lundi matin....*
M. Marzet, Responsable Habitat, regardera plus précisément les points bloquants de cette organisation.
- *Comment expliquer que le dispositif de sécurité des immeubles ne soit pas une priorité malgré « l'obligation légale de sécurité des locataires ». Les boîtiers alarme incendie peuvent rester cassés pendant plus de deux mois et par conséquent la sécurité des résidents n'est plus assurée. Pourquoi les gardiens n'assurent-ils pas cette mission de surveillance ?*
M. Perret rappelle que la sécurité de nos locataires est la priorité pour Immobilière 3F.
Les boîtiers cités dans cette question correspondent en réalité aux électro aimants des portes sur le tripode.
Quelques locataires ont cassé les boîtiers avec un coup de marteau afin que les portes restent fermées. M. Perret rappelle que nos gardiens assurent bien leur mission de surveillance mais ils sont au quotidien confrontés à ces incivilités.

M. Recurt - Soleil des 3F (CGL)

- *Quand les autorisations concernant les travaux de réhabilitation des douches demandées par plusieurs locataires seront connues ?*
- *Les compteurs ont été changés début de l'année. Quand seront changées les vannes d'arrêt d'eau chaude et froide de tous les appartements, ce qui permettra aux robinetiers de faire le travail sans attendre le plombier qui attend la société Cofely pour couper le général si celui n'est pas grippé et qui n'intervient jamais malgré un contrat de maintenance.!!!?*
- *Quand sera réalisé le nettoyage des tuyaux de chauffage ainsi que les radiateurs ?*
- *Quand seront réalisés les demandes de travaux depuis plusieurs années dans notre résidence !!!?*
M. Karouach fera un retour directement auprès de M. Recurt car les questions concernent une résidence en particulier et non le patrimoine val de marnais dans sa globalité.

M. Pinchon (CNL)

- *Quelle est la position de l'agence sur les difficultés rencontrées par l'ANRU (partie sud la plaine déborde) ?*
Cette zone n'est pas habitée mais M. Perret informe que la ville souhaite y développer des logements privés et sociaux. M. Perret défend cette idée de mixité pour équilibrer la sociologie des lieux et s'interroge plutôt sur l'axe qui sera choisi pour y créer une voie avec des commerces.

1 - Thématiques Agence

REEQUILIBRAGE DES SECTEURS

M. Perret présente le contexte dans lequel cette initiative est née.

Le patrimoine de l'agence n'a pas été réorganisé depuis 2017 malgré un accroissement important du nombre de logements. M. Perret précise que dans les années à venir ce n'est pas moins de 450 à 500 logements qui seront livrés à l'agence du Val de Marne chaque année.

Dans la réflexion qui a mené à cette nouvelle répartition, il a semblé préférable de ne pas créer tout simplement 2 nouveaux pôles de chef(fe)s de secteur mais de réorganiser les pôles habitat pour harmoniser l'activité de la gestion administrative et de proximité. Une étude chiffrée a été menée afin d'identifier les secteurs très chargés en se basant sur les ratios d'activités.

A partir du 1^{er} septembre, l'agence comptera 19 chef(fe)s de secteur contre 17 actuellement. Cette réorganisation permet également de faciliter le départ à la retraite de Mme Lorvellec, laquelle gère le patrimoine de Fontenay-sous-bois - Saint-Mandé - Valenton - Villeneuve Saint Georges et Vincennes.

Powerpoint présenté en séance



Information sur le rééquilibrage du patrimoine par secteur au sein de l'agence du Val de Marne

Réunion du CSE IDF du 28 juin 2021.

Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

1



Le Contexte

Répartition des secteurs:

- La dernière répartition des secteurs date de 2017 : 17 secteurs pour 7 pôles Habitat gérant 22 158 logements.
- Depuis cette même date et à projection fin d'année 2021, le patrimoine de l'Agence du Val de Marne s'est largement développé : 2150 logements livrés.
- Au regard du développement de l'Agence, les ajustements ponctuels ne sont plus adaptées. En conséquence, il est essentiel de revoir le calibrage des secteurs afin d'absorber l'accroissement du patrimoine et aboutir à une répartition plus homogène des périmètres en vue d'assurer également un meilleur ancrage territorial.

Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

2

Perspectives et ambitions du projet de rééquilibrage (1/2)

Un objectif de développement soutenu :

- Le développement du patrimoine de l'agence sera maintenu pour les années à venir : livraison de 450 nouveaux logements par an.

Un renforcement envisagé des équipes :

- En complément du poste de CDS créé depuis 2017, 2 postes supplémentaires de CDS ont été prévus au budget 2021 pour repenser la répartition du patrimoine du Val de Marne entre les 7 Pôles Habitat.

La répartition envisagée :

- Un rééquilibrage des secteurs en tenant compte du développement depuis 2017 ;
- Un renforcement de la présence des CDS sur les patrimoines les plus sensibles ;
- Un allègement de la charge de travail d'une majorité de CDS.

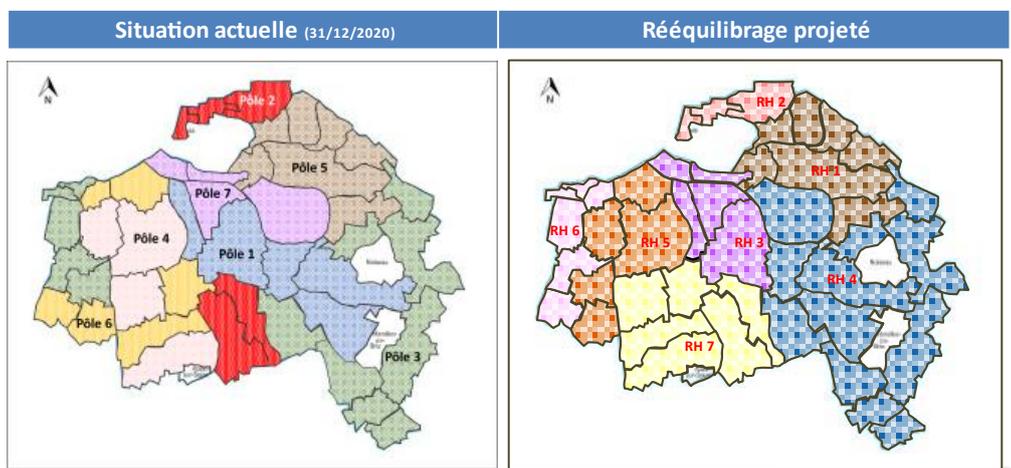
La démarche envisagée :

- L'association des collaborateurs concernés à ce projet

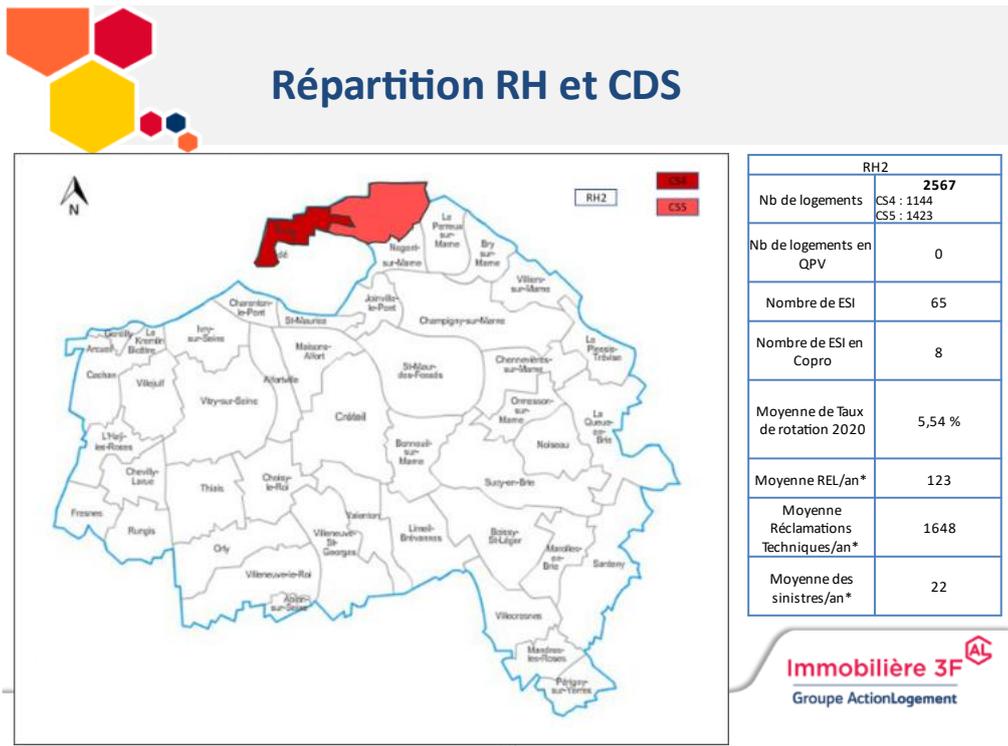
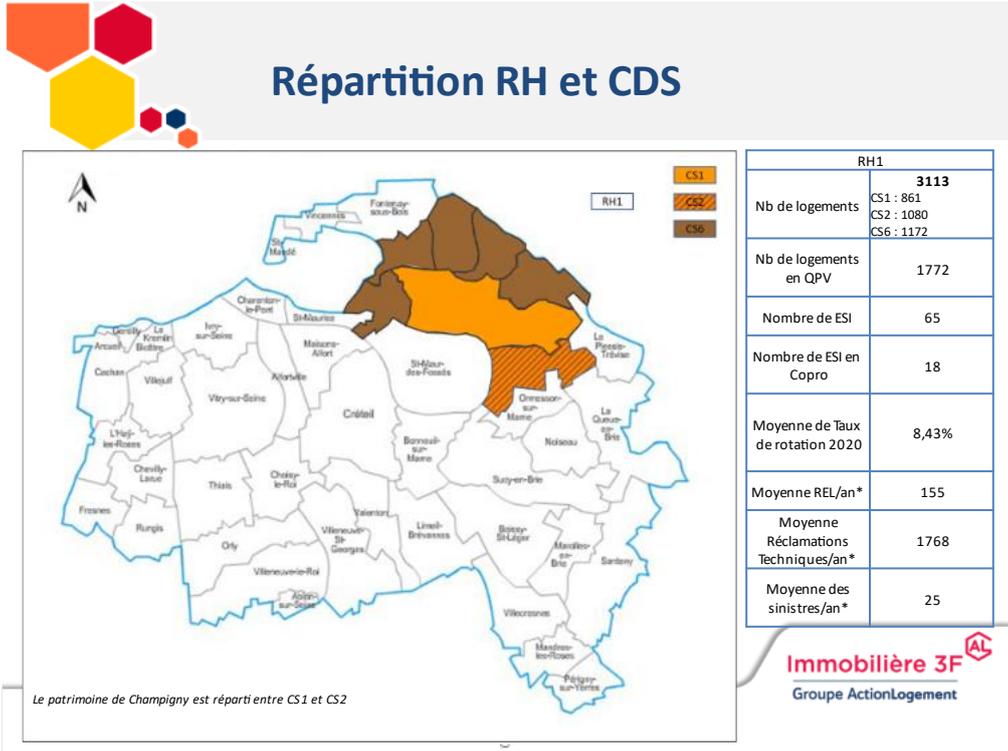


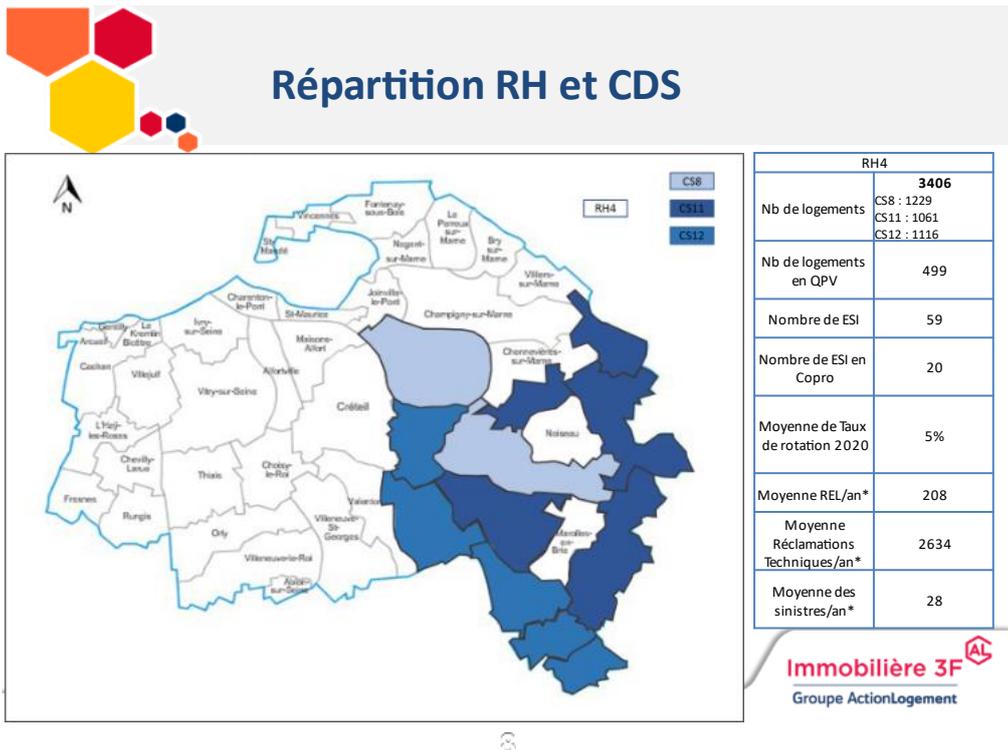
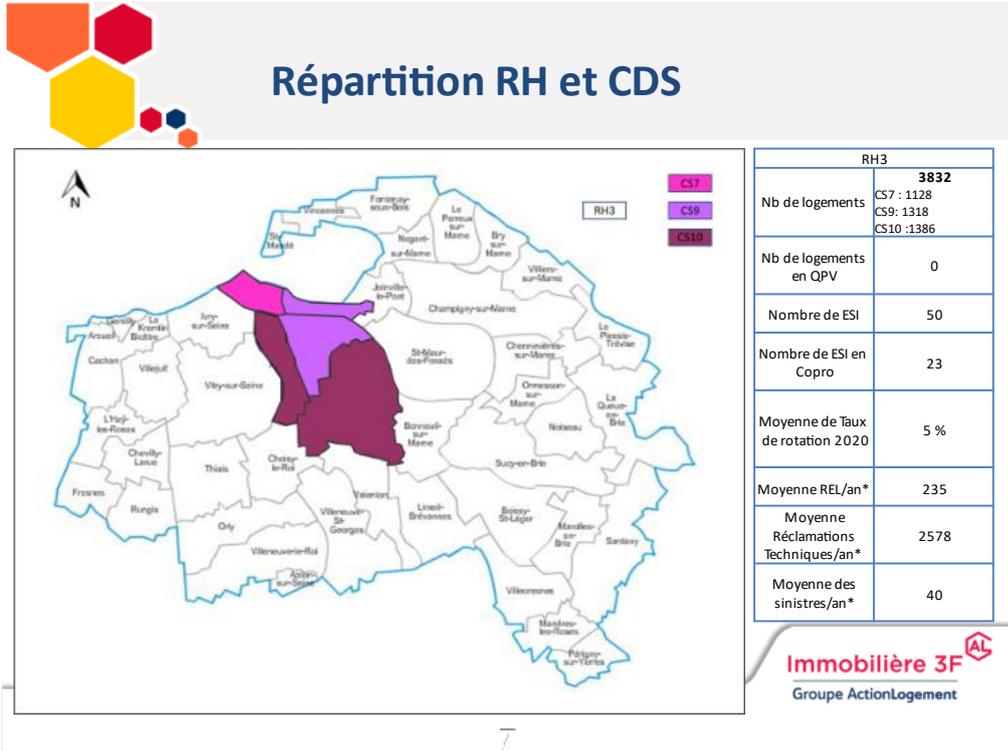
3

Perspectives et ambitions du projet de rééquilibrage (2/2)



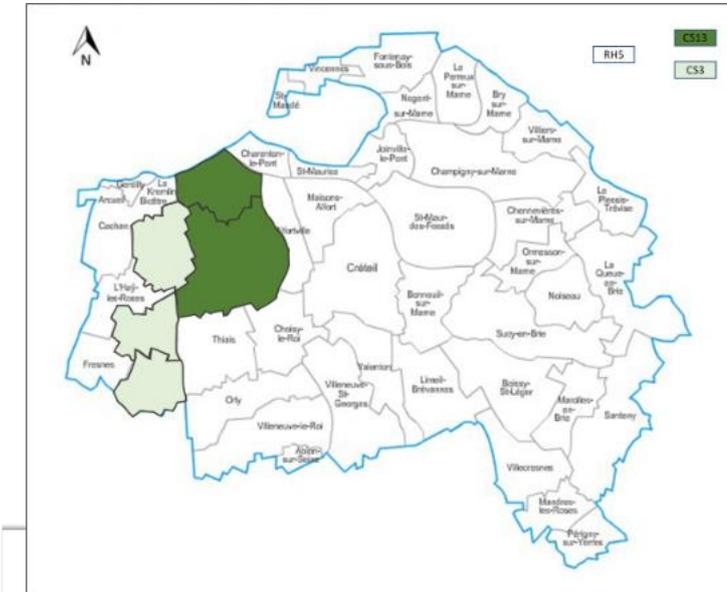
4







Répartition RH et CDS

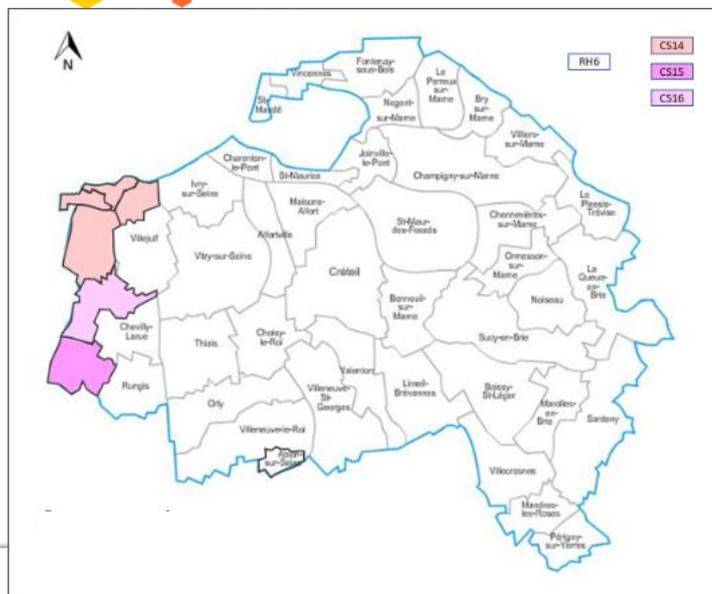


RH5	
Nb de logements	2211 CS13 : 1156 CS3 : 1055
Nb de logements en QPV	68
Nombre de ESI	44
Nombre de ESI en Copro	16
Moyenne de Taux de rotation 2020	5,7 %
Moyenne REL/an*	120
Moyenne Réclamations Techniques/an*	1829
Moyenne des sinistres/an*	26

Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement



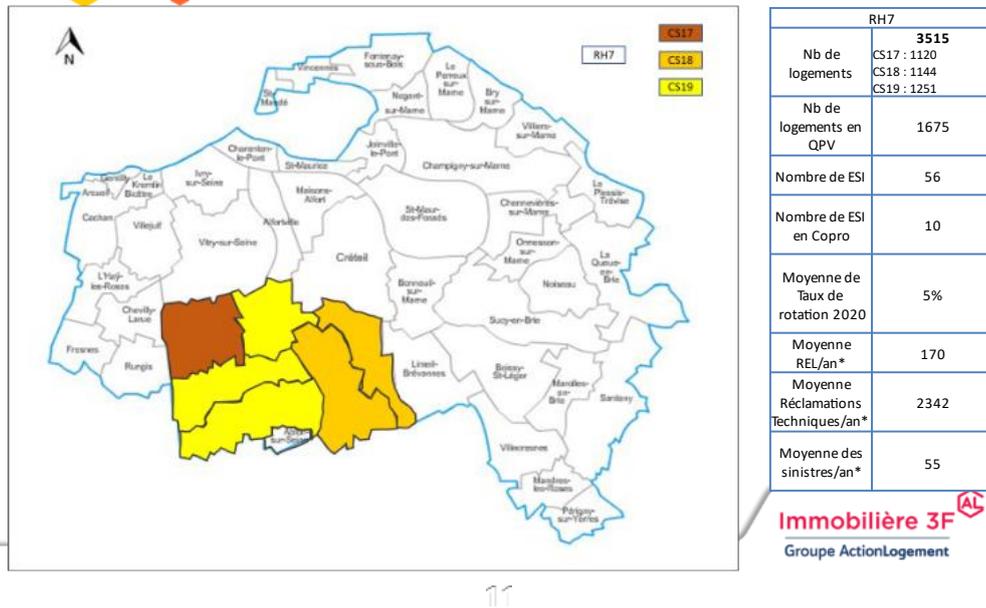
Répartition RH et CDS



RH6	
Nb de logements	3514 CS14 : 1002 CS15 : 1231 CS16 : 1281
Nb de logements en QPV	1323
Nombre de ESI	34
Nombre de ESI en Copro	7
Moyenne de Taux de rotation 2020	7%
Moyenne REL/an*	227
Moyenne Réclamations Techniques/an*	2183
Moyenne des sinistres/an*	29

Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

Répartition RH et CDS



Florence FRANCOIS	Eric FERREIRA	CHAMPIGNY SUR MARNE	
	Mohammed BENOTMANE	CHENNEVIERES SUR MARNE	
	Marc PETITPAS		BRY SUR MARNE
			JOINVILLE LE PONT
			LE PERREUX SUR MARNE
			NOGENT SUR MARNE
		VILLIERS SUR MARNE	
Fouad KAROUACH	Hendy LUSHIMBA DHIONY	ST MANDE	
	Myriam NOUNI	VINCENNES	
Cyrille MARZET	Nathalie AMOZENOVA	FONTENAY SOUS BOIS	
		ALFORTVILLE	
	Bruno MARQUES	CRETEIL	
	Emmanuel DE ANDRADE	CHARENTON LE PONT	
		MAISONS ALFORT	
		ST MAURICE	

Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement



Safia ATMANI	Christian DENIS	BOISSY ST LEGER
		LA QUEUE EN BRIE
		LE PLESSIS TREVISE
		ORMESSON SUR MARNE
		SANTENY
	Borom CHEA	BONNEUIL SUR MARNE
		LIMEIL BREVANNES
		MANDRES LES ROSES
		PERIGNY SUR YERRES
Martial NACIMENTO	VILLECRSNES	
	ST MAUR DES FOSSES	
		SUCY EN BRIE
Marc D'AGNOLO	Rita DA ROCHA	IVRY SUR SEINE
		VITRY SUR SEINE
	Jessica BAYON	VILLEJUIF
		CHEVILLY LA RUE
		RUNGIS

 Immobilière 3F 
 Groupe ActionLogement

13



Tatiana CHARLOT	Daniel Franck BAMBOUS	ARCUEIL
		CACHAN
		GENTILLY
		LE KREMLIN BICETRE
	Recrutement en cours	L'HAY LES ROSES
	Nathalie MARTINS	FRESNES
Isabelle MOREAU	Fouzia MEZAACHE	VALENTON
		VILLENEUVE ST GEORGES
	Frédéric LANGLET	CHOISY LE ROI
		ORLY
	Coralie COUSIN	VILLENEUVE LE ROI
		THIAIS

 Immobilière 3F 
 Groupe ActionLogement

14



Conduite du projet

Mai 2021 :

- Premier temps d'échange avec les CDS de l'agence sur le projet envisagé ;
- Information réalisée auprès du CSE IDF
- Recueil des souhaits des RH

Juin:

- Recueil des souhaits de chaque CDS
- Nouveau temps d'échanges individuels avec chaque CDS sur son projet (mobilisation du RRH, du DD et des RH)
- Définition des futures affectations

Juillet-août:

- Recrutement des 2 nouveaux CDS

1^{er} septembre: déploiement de la nouvelle répartition du patrimoine

M. Perret présente aux amicales la nouvelle répartition patrimoniale des responsables et chef(fe)s de secteur et précise que les communes seront informées de ces changements prochainement.

Il informe également les membres du CDCL de l'arrivée le 27 juillet prochain de Mme Tatiana Charlot.

M. Ferrer demande comment le calcul a été fait par rapport au découpage ?

M. Leroux répond qu'ils se sont basés sur les nombres de sinistres - de réclamations et de copropriété.

M. Perret explique que cette démarche a été menée dans le dialogue avec les équipes de chef(fe)s de secteur, lesquels ont bénéficié d'une présentation complète du projet et ont été amenés à exprimer leurs choix d'affectation. 100% des choix ont pu être respectés.

Mme Grille souhaite savoir comment seront gérées les problématiques en cours (exemple : les contrôles de charge) ?

M. Perret explique que les affectations ont été arrêtées début juin 2021 soit il y a environ 3 semaines. Il a demandé aux équipes que la période estivale soit mise à profit pour assurer les passations et éviter les pertes d'information.

Des visites communes entre chef(fe)s de secteur vont être planifiées.

Un recrutement (en cours) d'un chef de secteur reste à finaliser.

La mise en place de la nouvelle organisation des pôles habitat est prévue au 1^{er} septembre 2021.

MARCHE MULTITECHNIQUE

Contexte

Depuis le 1^{er} janvier 2021, le contrat multi technique a été confié à plusieurs entreprises. Lors du dernier CDCL, nous avons présenté les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des gardiens suite au déploiement du nouveau marché au 1^{er} janvier 2021.

M. Perret avait proposé que l'ensemble des associations de locataires soit également interrogé sur ce nouveau marché permettant l'entretien des parties communes.

M. Leroux remercie les participants à cette enquête.

Extrait de l'enquête

CONTRAT MULTI TECHNIQUE : ENQUETE DE SATISFACTION

Suite au conseil départemental de concertation locative du 6 avril 2021 au cours duquel il a été présenté, aux représentants des associations de locataires, le bilan du premier trimestre du nouveau marché MULTI TECHNIQUE portant sur les parties communes, Monsieur PERRET, directeur départemental, leur a proposé qu'une enquête soit réalisée auprès des associations de locataires du département du Val de Marne. Ce marché, portant uniquement sur les interventions en parties communes, couvre 4 corps d'état : Menuiserie-serrurerie, Plomberie, Courant faible-interphonie et Electricité-relamping.

Nous vous invitons à répondre aux questions suivantes.

1. Indiquez le nom de l'amicale

2. Adresse de la résidence concernée

CONCERNANT LE MARCHE MENUISERIE SERRURERIE

Dans les parties communes : vérification du bon fonctionnement des portes à l'exception des portes coupe-feux, des grilles de ventilation, gonds, charnières, poignées....

3. Concernant la qualité des prestations, vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout

4. Votre insatisfaction porte sur :

- Le technicien ne respecte pas les lieux lors de son intervention
- Le problème revient quelques jours plus tard

5. Concernant le délai de réparation, vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout

6. Vous avez exprimé une insatisfaction sur le délai, selon vous quel serait le délai raisonnable de réparation (à exprimer en jours en prenant en compte les éventuelles validations de devis)

CONCERNANT LE MARCHE PLOMBERIE

Gestion des réseaux d'alimentations d'eau hors chauffage, recherche et réparation de fuites dans les parties communes, entretien des surpresseurs...

7. Concernant la qualité des prestations, vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout

8. Votre insatisfaction porte sur :

- Le technicien ne respecte pas les lieux lors de son intervention

- Le problème revient quelques jours plus tard
-

9. Concernant le délai de réparation, vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout

10. Vous avez exprimé une insatisfaction sur le délai, selon vous quel serait le délai raisonnable de réparation (à exprimer en jours en prenant en compte les éventuelles validations de devis) :

CONCERNANT LE MARCHE COURANT FAIBLE INTERPHONIE

Réparation et entretien de l'interphonie : platines, gâches électriques, postes de réception dans les appartements, lecteurs vigik ...

11. Concernant la qualité de prestations, vous êtes

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout

12. Votre insatisfaction porte sur :

- Le technicien ne respecte pas les lieux lors de son intervention
- Le problème revient quelques jours plus tard
-

13. Concernant le délai de réparation, vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout

14. Vous avez exprimé une insatisfaction sur le délai, selon vous quel serait le délai raisonnable de réparation (à exprimer en jours en prenant en compte les éventuelles validations de devis) :

M. Leroux signale que l'analyse des résultats laisse à penser que certaines amicales ont répondu en confondant Parties Privatives et Parties Communes.

- Amélioration de la qualité de la prestation par la proximité
- Différences d'analyse entre le locataire et l'utilisateur

M. Benyamina conteste la qualité des prestations sur sa résidence. M. Perret rappelle que seules 18 amicales ont répondu sur 39. Il y a toujours une différence importante de perception entre le personnel de proximité et les locataires, nos gardiens ayant l'habitude de donner un avis sur la qualité d'intervention d'une entreprise.

Suite la demande de précision de M. Pinchon, M. Perret signale que les 39 amicales interrogées sont toutes référencées dans le Val de Marne.

M. Benyamina demande si on peut lui fournir les fiches de synthèse des contrats d'entretien. M. Perret lui confirme son accord.

Mme Grille n'a pas répondu à cette enquête car elle n'a pas été impactée par des réparations en parties communes, elle précise qu'elle a trouvé l'enquête très rigide.

Mme demande si la société Techem (installation des compteurs d'eau) est concernée par le contrat multitechnique car on lui a signalé de nombreuses fuites après le passage de la société. M. d'Agnolo répond que Mme Ribeaucourt relance régulièrement la société Techem à ce sujet. L'installation des compteurs d'eau n'est pas dans le périmètre du contrat multitechnique.

M. Ferrer demande si les équipements « Ascenseurs » sont couverts par ce contrat. Il lui est répondu que non.

M. Perret rappelle que l'ensemble des équipements techniques sont couverts par des contrats mis en place par la Direction Technique Ile de France ou par la Direction Groupe de la Rénovation Durable et de l'Innovation (DGRDI). Une enquête est menée tous les ans par les services du siège pour évaluer l'appréciation des locataires sur ces équipements.

Pour la partie technique, et au vu de l'insatisfaction générale sur ce marché, le Val de Marne a souhaité innover en séparant ce marché initialement unique en 4 corps d'état. 8 entreprises ont été retenues.

M. Ferrer demande si l'avis d'un gardien est vraiment utile ?

M. Perret répond que si une intervention est non faite ou mal faite, le gardien sera toujours le premier à recevoir les relances... Le gardien étant également garant du suivi des travaux multitechniques et est, au même titre que le chef de secteur, à même d'évaluer la qualité des prestations réalisées.

Dans le Val de Marne, nous avons fait le choix de construire ce nouveau contrat avec les équipes de proximité.

Pourquoi une telle différence d'appréciation entre les gardiens et les amicales ?

M. Perret signale que les amicales ne voient pas toutes les interventions en PC mais le gardien oui. Nos gardiens savent exactement sur quelle prestation portait la question de l'enquête.

Powerpoint présenté en séance

CDCL

28 juin 2021

Marché multi techniques parties communes

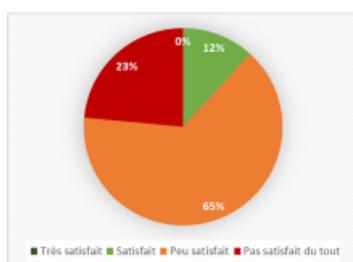
Retour sur l'enquête de satisfaction

Synthèse

Marché multi techniques parties communes

39 amicales interrogées 18 réponses soit 46 % de taux de réponse

Satisfaction globale



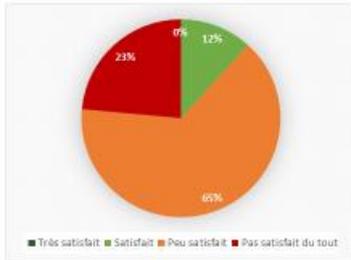
Synthèse des commentaires :

- Manque de contrôles des entreprises
- Parties communes sales et incivilités
- Beaucoup de problèmes techniques dans la résidence
- Délais trop long
- Choix des entreprises et aller vers des entreprises spécialisées
- Interventions mal faites dans les appartements
- Vous ne parlez du contrat robinetterie

Info : ce qui ressort dans les questions ouvertes relèvent plus des interventions dans les logements que sur le traitement des interventions techniques dans les parties communes

Plomberie

Qualité des prestations

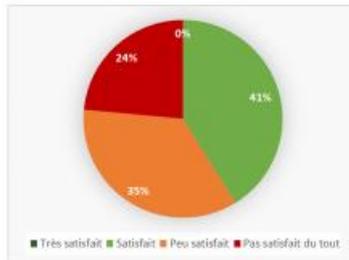


Focus insatisfaction

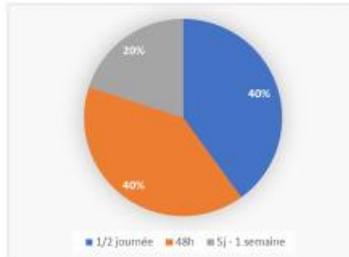


*Autres : Pas d'eau chaude, le technicien ne trouve pas la fuite ...

Délai d'intervention



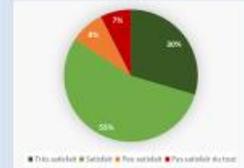
Focus insatisfaction



Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

FOCUS GARDIENS

Qualité des prestations

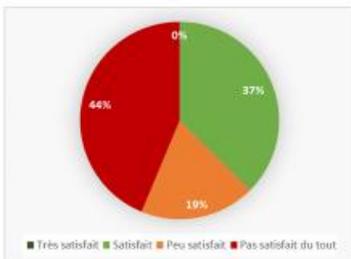


Délai d'intervention



Interphonie – Courant faible

Qualité des prestations

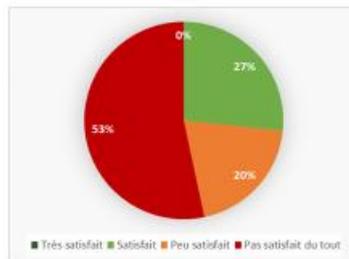


Focus insatisfaction

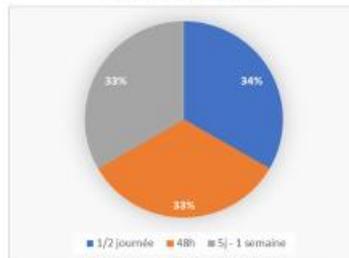


*Autres : Problème non résolu, délai trop long ...

Délai d'intervention



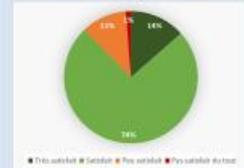
Focus insatisfaction



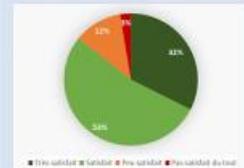
Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

FOCUS GARDIENS

Qualité des prestations

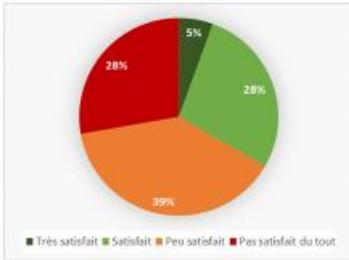


Délai d'intervention

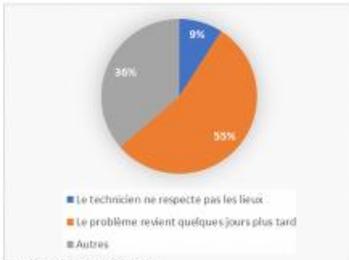


Courant fort - Relamping

Qualité des prestations



Focus insatisfaction

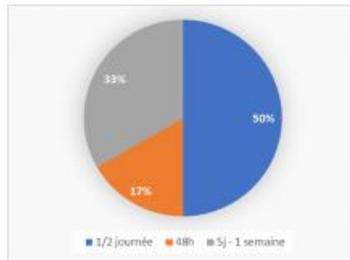


*Autres : Pas d'interventions ...

Délai d'intervention



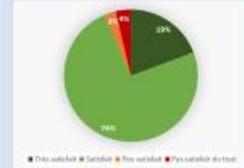
Focus insatisfaction



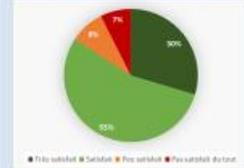
Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

FOCUS GARDIENS

Qualité des prestations

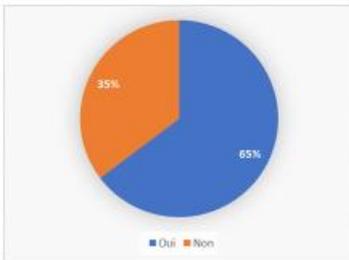


Délai d'intervention



Focus Relamping

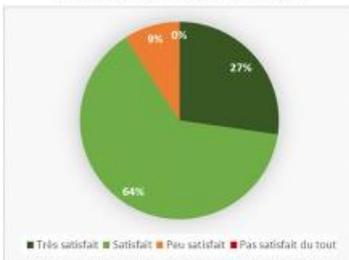
Le relamping effectué



Qualité des prestations



Intérêt de la démarche



Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

Demandes de mobilité des locataires

M. Perret introduit ce sujet en expliquant que nos locataires restent en moyenne 20 ans dans leurs logements. Le taux de rotation sur l'agence du Val de Marne est entre 5 et 6% par an.

Au regard du nombre très important de demandes qui nous parviennent quotidiennement, nous avons fait le choix de recruter une assistante commerciale dédiée aux mutations.

Celle-ci a accès à l'ensemble des congés qui se libère sur le patrimoine pour proposer un nouveau logement à la famille.

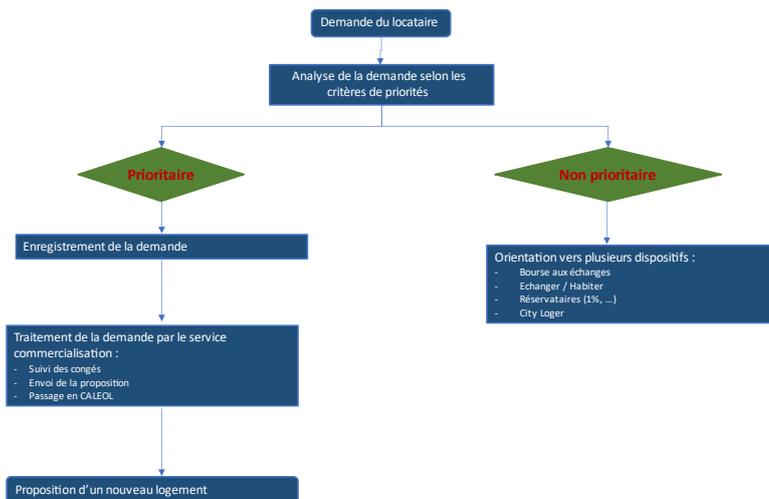
Pour information, le protocole Mutations nous permet de préempter l'ensemble des logements réservés par les réservataires (Etat Action Logement et les bailleurs sociaux). A charge pour Immobilière 3F de proposer un autre logement au réservataire.

Powerpoint présenté en séance



P1 Violences conjugales ou dans la résidence
P2 maintien n'est plus possible P2H (handicap) et P2S (santé)
P3 problème impayé- dette déjà constituée
P3bis locataire n'étant pas en impayé mais a un taux d'effort élevé
P4 forte sousoccupation
P5 forte sur-occupation
P6 situations qui ne sont pas du confort rapprochement du lieu de travail, centre de santé

Traitement de la demande



Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

Outils mis à disposition de nos locataires

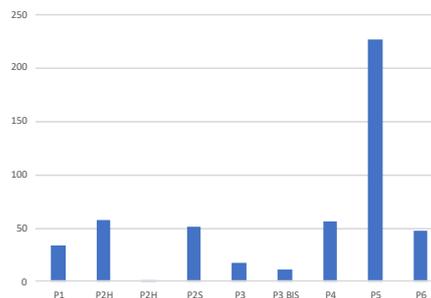
La bourse d'échange de logements (échange uniquement entre locataires 3F) accessible via votre espace locataire. Service sécurisé et gratuit. Mise en ligne simplifiée de votre offre de relocation de votre logement.

Plateforme d'échange intitulée « Echangerhabiter.fr » mis en place par les bailleurs franciliens. Celle -ci s'est progressivement déployée dans toute l'Ile de France et permet l'accès à de nouvelles offres. Il suffit de renseigner vos critères de recherche et la plateforme sélectionnera les annonces de locataires avec lesquels l'échange est envisageable.

www.cityloger.fr site internet sur lequel Immobilière3F donne régulièrement accès à ses annonces (logements sans réservataires ou repris). Locations s'effectuant sous condition de respect des plafonds de ressources fixés par la réglementation.

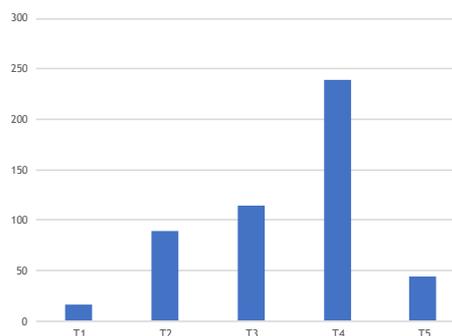
Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

504
demandes
identifiées



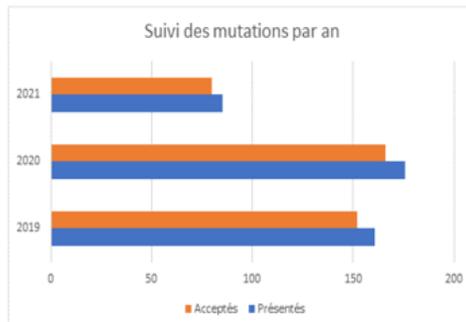
Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

Situations
locatives
souhaitées



Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

Mutations effectuées



Immobilière 3F^{AL}
Groupe ActionLogement

Sur 65 propositions de mutations effectuées depuis janvier 2021, 37 ont été acceptées par les locataires.

Mme Grille demande si dans le cadre des situations de violences conjugales, la personne qui est auteur des faits reste dans le logement ?

Nous faisons face à des situations diverses mais bien souvent l'ancien conjoint n'est plus au domicile familial. Pour le cas où monsieur réside dans le logement, nos équipes rencontrent beaucoup de mal à échanger avec la victime des violences.

Dans le cadre des permutations (Bourse aux logements), les familles échangent leurs logements respectifs sans qu'Immobilière n'intervienne en termes de travaux en dehors des diagnostics immobiliers.

Si un locataire accepte de réduire sa surface, c'est-à-dire déménager dans un logement plus petit, nous avons la possibilité de l'accompagner (travaux, déménagement...).

Concernant les états des lieux : nous limitons depuis 1 an autant que possible la présence du locataire et du gardien dans le même espace confiné. Pour information, la correction d'un état des lieux n'entraîne pas la réalisation de travaux.