CDCL

Agence des Yvelines

21/09/2023

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Étaient présents

Représentants des locataires

- **AFOC**
  - Jocelyne LEPITRE
  - Hamid EL ACHIRI
- **CLCV**
  - Annick AUJEAN
  - Lucie CASTRO-MILOJICA
  - Jean Didier SOL
- **CNL**
  - Marie-Blanche FERNANDEZ (VISIO)
  - Emmanuel SEBIRO
  - Danielle COSTE
- **INDECOSA-CGT**
  - Jean-Luc BIZEUL (VISIO)
- **UNLI**
  - Pierre BUNTZ

Représentants I3F

- Ioan ALEXANDRU, Responsable habitat
- Grégory BLANC, Resp. développement clientèle
- Ella CZAJOR, Responsable habitat
- Anne DE CAMARET, Directrice départementale
- Stéphanie HENRYON, Directrice départementale adjointe
- Agnès LEMAITRE, Assistante de service
- Ursula OLRY, Responsable gestion locative
- Vanessa YVER-BOUJAT, Responsable comptable

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Nous démarrons la séance par un tour de table pour présenter les participants.

Sommaire

1. **Nouveau marché des compteurs d'eau**
2. **Régularisation des charges**
3. **Compteurs IFC**
4. **« SYMBIOSE »**
5. **Gestion en flux (point d'étape)**
6. **Questions / réponses**
   - *« Suivi des prestataires (Ascensoristes, Proxiserve), délais d'intervention, de réparations, moyens mise en place »* - Mme AUJEAN – CLCV
   - *« Gestion des fuites d'eau et informations des locataires »* - Mme AUJEAN – CLCV

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme DE CAMARET présente l'ordre du jour et invite les participants à poser leurs questions à la fin de chaque thématique.

La parole est passée à Mme OLRY.

Nouveau marché des compteurs d'eau

Ursula OLRY

Responsable gestion locative

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme OLRY présente le sommaire concernant le nouveau marché des compteurs d'eau

Objet et conditions du nouveau marché ista

- Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de **pose, location, entretien et relève par télérelève** des équipements de comptage d'eau froide et d'eau chaude sanitaire
- Une **relève mensuelle**
- Le marché est conclu pour une durée de **12 ans**,
- Il prend effet le **1er janvier 2023**
- **24 874** compteurs

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

La nouveauté de ce contrat concerne la télérelève, qui ne nécessite plus de déplacement de technicien, et les relèves qui deviennent quotidiennes.

Mme AUJEAN rajoute que cela permet de prévenir les fuites d'eau.

Compteur EAU FROIDE

volumétrique avec
module radio
(model Mobilys)

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Compteur EAU CHAUDE

Vitesse avec module radio
(model Domaqua)

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Module radio associé

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Les avantages du nouveau contrat ista

- Une nouvelle technologie plus performante : **fiabilité et rapidité des données index**
- Une **relève simultanée** mensuelle de tous les compteurs de votre résidence, sans devoir vous mobiliser pour laisser l'accès à vos compteurs s'ils sont à l'intérieur de votre logement
- La **fin des erreurs** matérielles ou humaines de relève des index
- Une borne dans chaque bâtiment permettra d'interroger mensuellement les compteurs individuels → des **alertes** permettront d'être plus réactif en cas d'anomalies (compteurs bloqués, fuites…)
- **Plus de provisions d'eau facturées** tous les mois mais le montant exact de vos consommations du mois précédent.
- Des **prix négociés** plus intéressants que l'ancien contrat

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme OLRY précise que le locataire verra ses consommations avant la facturation, il pourra se manifester au préalable si nécessaire.

M. ALEXANDRU précise que le gardien pourra réagir à lors de constat d'anomalies.

Mme AUJEAN indique que 90% des compteurs de sa résidence ne peuvent pas être lus par le locataire car ils sont inaccessibles, posés trop bas, au niveau des plinthes, *d'où l'intérêt de la télérelève*

M. SOL ajoute que dans les logements plus récents; il n'est plus possible pour le locataire de couper l'eau depuis l'intérieur de son logement.
Mme DE CAMARET répond que c'est pour faciliter les interventions en cas de fuite d'eau en l'absence du locataire.

Des prix plus compétitifs

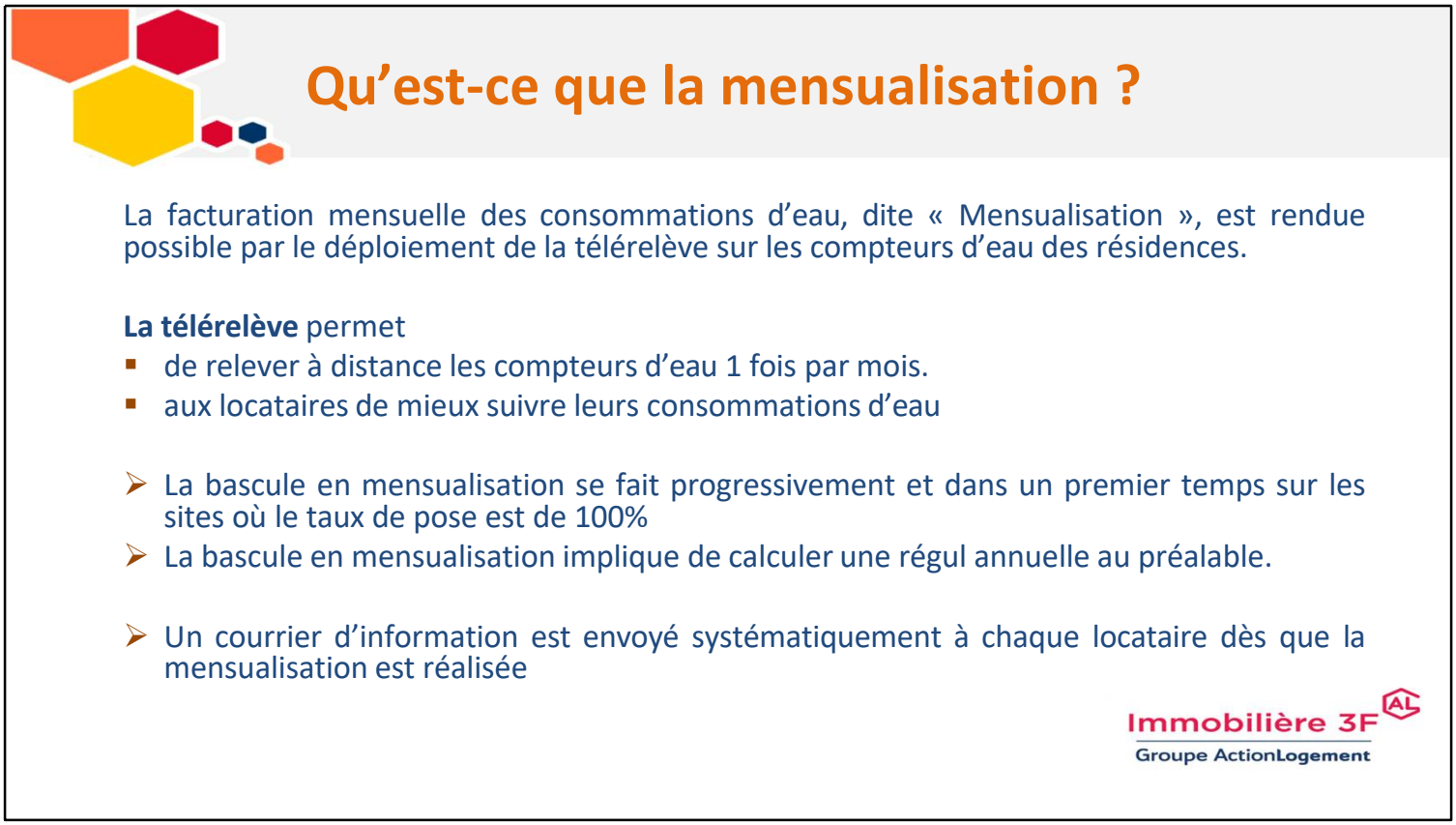
	Compteurs EF			Compteurs EC		
	Compteurs volumétriques avec module radio			Compteurs vitesse avec module radio		
Montant de location/entretien/relève par compteur et par an	Contrat Proxiserve	Contrat ISTA	Ecart	Contrat Proxiserve	Contrat ISTA	Ecart
Département 78	14,50 €	7,46 €	-7,04 €	14,63 €	6,36 €	-8,27 €

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Nous constatons un écart significatif en faveur des locataires.

Mme COSTE souligne que c'est du simple au double

Mme DE CAMARET indique que cette technologie nécessite moins de main-d'œuvre en termes de déplacement



Mme OLRY indique que les 1ers passages à la mensualisation s'effectuent pour l'instant, dès lors que la pause est à 100% sur une résidence.
Mais qu'ensuite (après le 3ème passage ISTA fin Octobre), nous serons amenés à lancer des programmes avec un taux de pose inférieur à 100%.
A ce moment-là, les derniers locataires récalcitrants se verront appliquer un forfait dissuasif pour les faire réagir .

Depuis juillet, 9 programmes ont été mensualisés.
45 programmes basculeront en septembre.
La régularisation annuelle sera faite sur les consommations entre octobre 2022 et le 15 août, dernière relève communiquée par ISTA
Les locataires vont recevoir leur régularisation d'eau sur la quittance de septembre.

Mme FERNANDEZ : les regul d'eau peuvent être astronomique, et sont prélevés sur 2 mois

Mme OLRY répond que si elle est débitrice, elle sera étalée automatiquement à hauteur de 50€ / mois ; l'étalement se fera sur les mois restant avant la fin d'année

Mme HENRYON rajoute que les locataires peuvent demander un échelonnement de leur régularisation s'ils rencontrent des difficultés financières.

Mme OLRY précise que le service précontentieux peut mettre en place un plan d'apurement plus long manuellement.

Notre DSI intègre toutes les modifications signalées tous les mois*

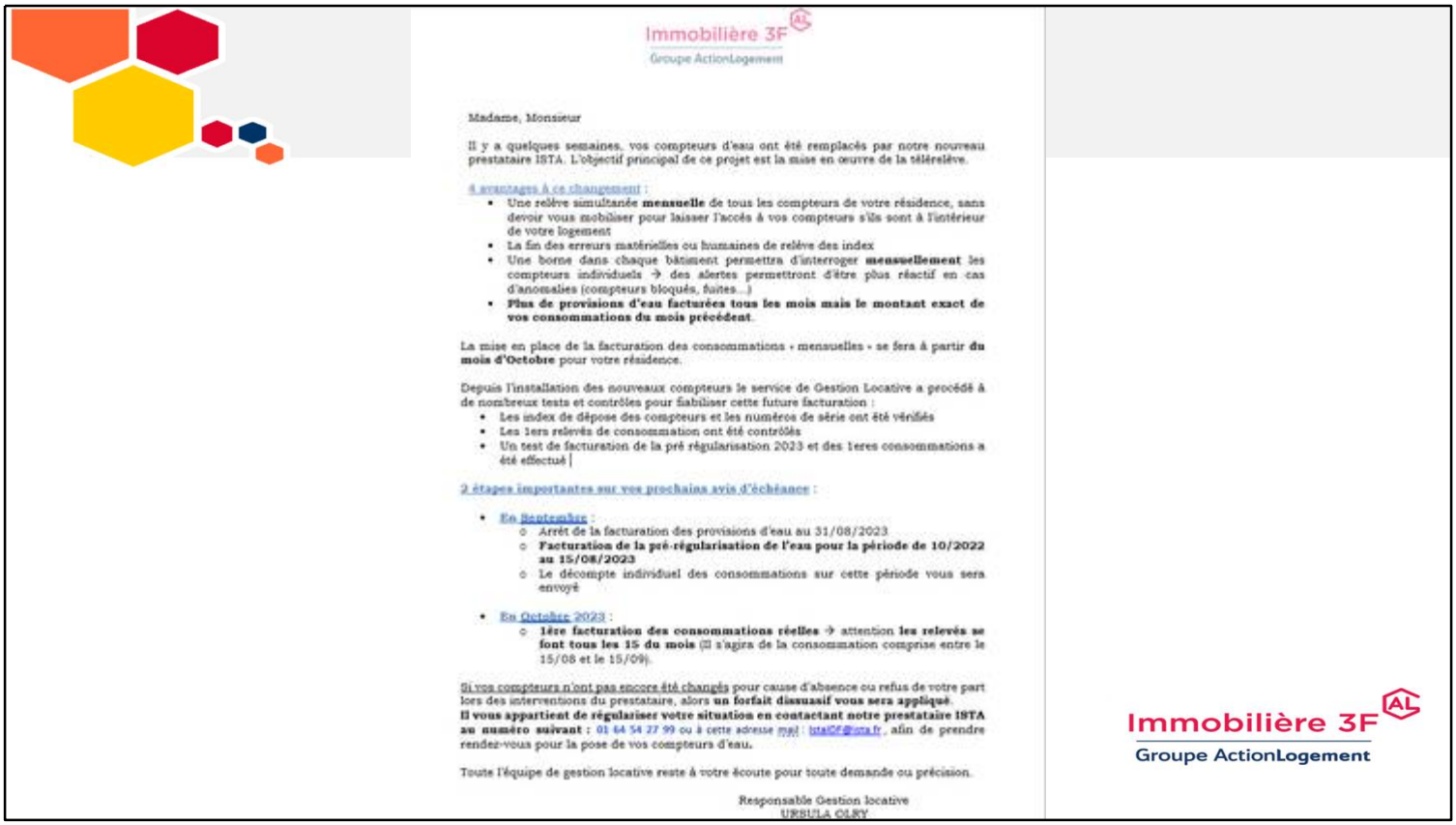
Mme COSTE demande si les locataires ont accès à ces informations
Mme OLRY confirme qu'elles sont disponibles sur l'espace locataire

Mme COSTE souhaite savoir ce qui est fait pour les personnes âgées qui n'ont pas d'ordinateur
Mme DE CAMARET rappelle que le gardien reste le référant pour renseigner les locataires

M SOL s'interroge sur le pointage des compteurs entre les entrants et sortants
Mme OLRY confirme qu'une analyse était également faite avant.
Mme YVER-BOUJAT souligne que si le locataire ne prend pas son contrat, on se retrouve dans cette situation avec des rattrapages d'eau
M SOL souhaite savoir s'il est possible de demander aux locataires de remettre une attestation de prise de contrat comme pour les attestations d'assurance
M BLANC l'informe que pour les programmes neufs, nous accompagnons les locataires lors des « signatures groupées ». Cela a été anticipé dans nos process pour fournir toutes les informations aux locataires

Mme COSTE demande si plus les programmes sont petits, plus c'est facile de lancer la mensualisation
Mme OLRY indique qu'il n'y a pas forcément de lien

**DSI : Direction des Système d'Information*



Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Madame, Monsieur

Il y a quelques semaines, vos compteurs d'eau ont été remplacés par notre nouveau prestataire ISTA. L'objectif principal de ce projet est la mise en œuvre de la télérelève.

4 avantages à ce changement :

- Une relève simultanée **mensuelle** de tous les compteurs de votre résidence, sans devoir vous mobiliser pour laisser l'accès à vos compteurs s'ils sont à l'intérieur de votre logement
- La fin des erreurs matérielles ou humaines de relève des index
- Une borne dans chaque bâtiment permettra d'interroger **mensuellement** les compteurs individuels → des alertes permettront d'être plus réactif en cas d'anomalies (compteurs bloqués, fuites…)
- **Plus de provisions d'eau facturées tous les mois mais le montant exact de vos consommations du mois précédent.**

La mise en place de la facturation des consommations « mensuelles » se fera à partir **du mois d'Octobre** pour votre résidence.

Depuis l'installation des nouveaux compteurs le service de Gestion Locative a procédé à de nombreux tests et contrôles pour fiabiliser cette future facturation :

- Les index de dépose des compteurs et les numéros de série ont été vérifiés
- Les 1ers relevés de consommation ont été contrôlés
- Un test de facturation de la pré régularisation 2023 et des 1eres consommations a été effectué

2 étapes importantes sur vos prochains avis d'échéance :

- En Septembre :
  - Arrêt de la facturation des provisions d'eau au 31/08/2023
  - **Facturation de la pré-régularisation de l'eau pour la période de 10/2022 au 15/08/2023**
  - Le décompte individuel des consommations sur cette période vous sera envoyé
- En Octobre 2023 :
  - **1ère facturation des consommations réelles** → attention **les relevés se font tous les 15 du mois** (Il s'agira de la consommation comprise entre le 15/08 et le 15/09).

Si vos compteurs n'ont pas encore été changés pour cause d'absence ou refus de votre part lors des interventions du prestataire, alors **un forfait dissuasif vous sera appliqué**.
Il vous appartient de régulariser votre situation en contactant notre prestataire ISTA au numéro suivant : 01 64 54 27 99 ou à cette adresse mail : istaIDF@ista.fr , afin de prendre rendez-vous pour la pose de vos compteurs d'eau.

Toute l'équipe de gestion locative reste à votre écoute pour toute demande ou précision.

Responsable Gestion locative
URSULA OLRY

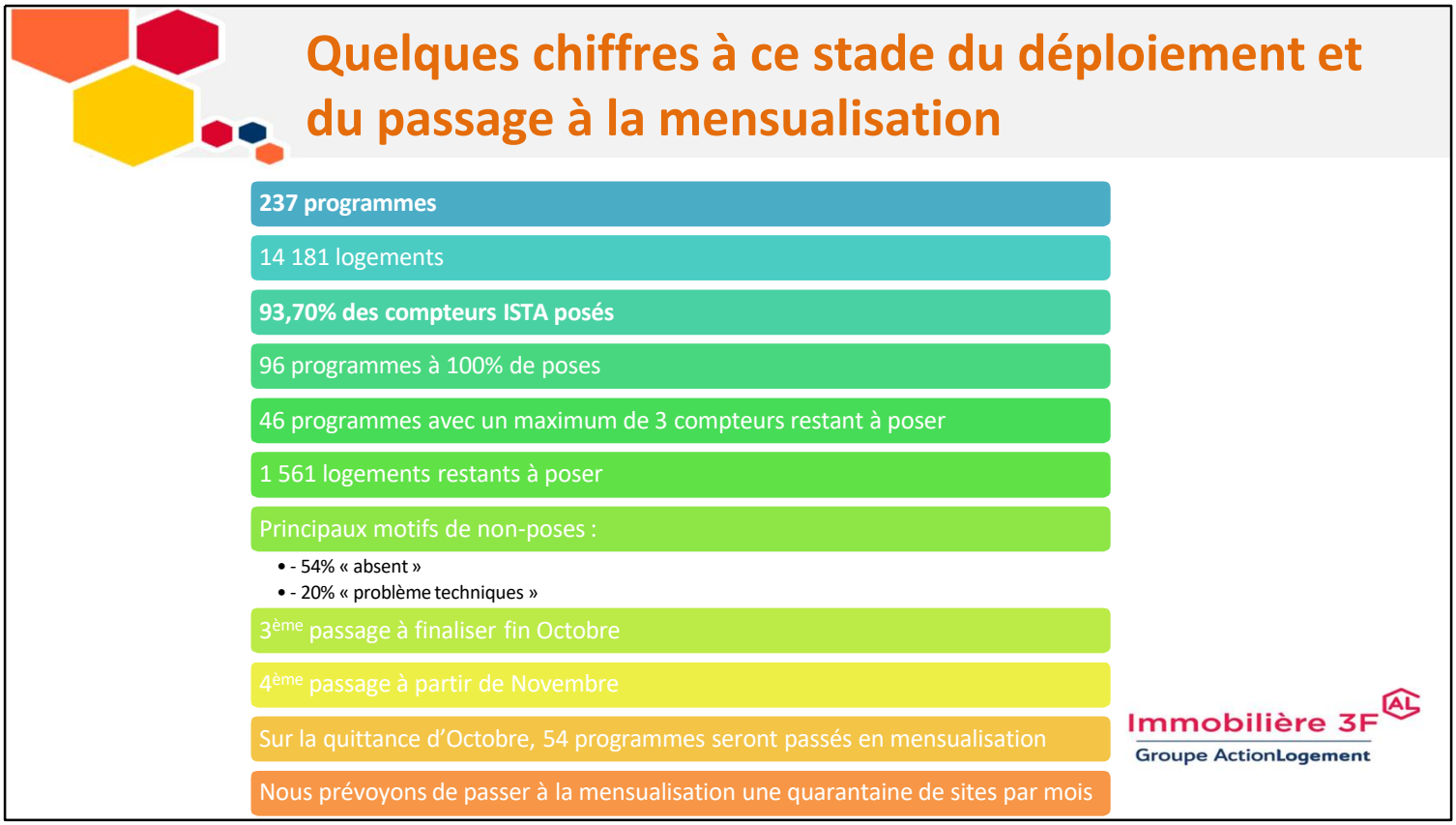
Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Ce courrier explicatif sera joint à la quittance des locataires avec leur dernier décompte de régularisation annuelle.

Tous les locataires qui n'auraient pas changer leurs compteurs, peuvent contacter ISTA directement

Nous prévoyons de traiter la régularisation annuelle de 43 programmes sur la quittance d'octobre, avec une mensualisation novembre
Nous prévoyons de traiter la régularisation annuelle 41 programmes sur la quittance de novembre, avec une mensualisation décembre

M SOL souhaiterait obtenir la liste de ces programmes afin d'informer nos adhérents
Mme OLRY se propose de les communiquer avec le compte-rendu du CDCL.



M SOL demande à qui devront s'adresser les locataires s'il manque la télérelève
Mme OLRY confirme qu'elle et son équipe sont les l'interlocuteurs pour ce sujet.

Au moment du déploiement, un courrier a été adressé à chaque locataire avec les quittances

Mme COSTE s'interroge sur l'interlocuteur à privilégier pour répondre aux locataires, le gardien ou le chargé de gestion locative ?
Mme DE CAMARET indique que si le gardien n'a pas la réponse, il peut effectivement réorienter le locataire vers le chargé de gestion locative et / ou venir en agence.

Mme OLRY précise que les chargés de gestion locative participent aux réunions d'équipes avec les gardiens et leur chef de secteur, pour leur transmettre de l'information sur ces sujets, afin de fluidifier la communication sur les nouveautés

Régularisation des charges

Vanessa YVER-BOUJAT
Cadre comptable

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Définition de la régularisation des charges locatives

- La régularisation des charges locatives est réalisée chaque année.
- C'est le résultat de la différence entre les provisions pour charges récupérables facturées pendant une année à un locataire et les dépenses réelles récupérables du logement.
- Ce travail est réalisé en collaboration entre le service comptabilité et les Pôles Habitat.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

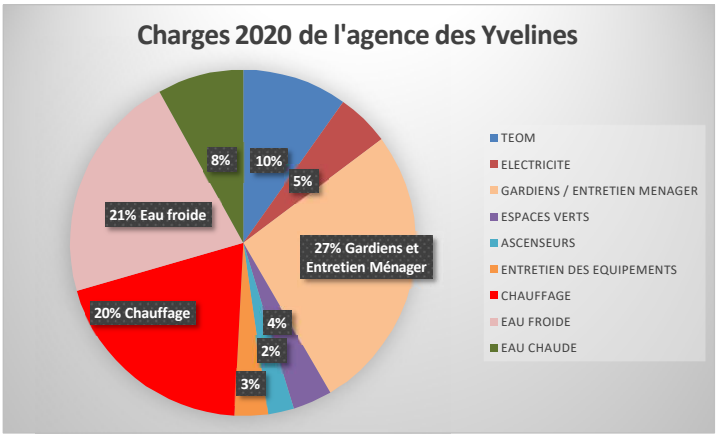
Mme COSTE s'enquiert de savoir si des contrôles des charges locatives sont réclamés
Mme CZAJOR mentionne que les contrôles sont réalisés régulièrement, en agence.

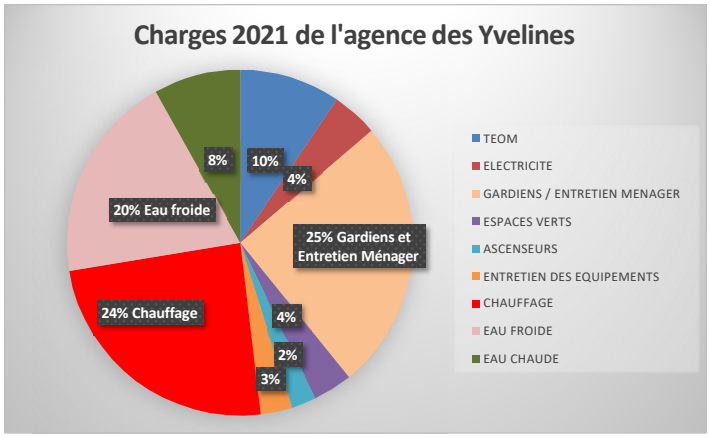
Mme LEPITRE s'interroge sur la période à laquelle doit être fait ces contrôles
Mme CZAJOR l'informe qu'il y a un délai de 6 mois

M SOL confirme qu'il s'agit d'un délai réglementaire, de 6 mois pour faire la demande.

Mme DE CAMARET précise que la régularisation de charges est possible uniquement si l'on récupère toutes les factures des prestataires
Nous sommes tributaires de nos prestataires pour réaliser les régularisations de charges.

Répartition des charges de l'agence en 2020 et 2021





Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Ces graphiques mettent en évidence le poids de chaque poste.

Nous constatons que le chauffage et l'eau froide représentent 54% en 2021, contre 42% en 2020.

Avancement des régularisations de charges 2022

347 dossiers à régulariser pour l'année 2022 (+5,5% de dossiers de charges).

Taux d'avancement au 31/08/2023 : 45%, soit 156 dossiers.

- Avec syndic : 28,1% d'avancement – en attente des assemblées générales validant les comptes et de la réception des boucliers tarifaires du 2nd semestre 2022.
- Sans syndic : 53,2% d'avancement – attente des factures des chauffagistes pour le 2nd semestre 2022 suite au changement de contrat au 01/07/2022, des boucliers tarifaires, 18 nouveaux programmes livrés en 2022 (recensement en cours des factures reçues et à recevoir).

TOUT PROGRAMMES DGP				
		Objectif :	75%	
Agence	Nombre de prog. en août	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de août	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Yvelines	17	156	45,0%	191
I3F	145	986	35,7%	1779

AVEC SYNDIC				
		Objectif :	33%	
Agence	Nombre de prog. en août	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de août	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Yvelines	5	32	28,1%	82
I3F	28	135	16,9%	666

SANS SYNDIC				
		Objectif :	85%	
Agence	Nombre de prog. en août	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de août	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Yvelines	12	124	53,2%	109
I3F	117	851	43,3%	1113

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme COSTE se demande si les charges seront bouclées d'ici la fin d'année
Mme YVER-BOUJAT affirme que ce sera le cas pour les résidences où nous sommes pleinement propriétaires

Mme DE CAMARET rajoute que notre cellule énergie analyse les factures ; Dès que nous avons toutes factures, l'équipe comptable constitue le dossier de charges, qui est soumis au responsable habitat

M SOL s'interroge sur une éventuelle échéance réglementaire. La régularisation 2022 aura lieu quand ?
Mme DE CAMARET espère au 31 décembre 2022 si l'ensemble des factures a été envoyé par les prestataires.
Mme YVER-BOUJAT précise qu'il y a eu un changement de chauffagistes ; nous faisons en sorte d'optimiser les budgets chauffage pour nos locataires

M BUNTZ souhaite savoir si une solution est envisagée pour personnes âgées qui ont besoin d'un chauffage complémentaire
Mme DE CAMARET rappelle que la réglementation est de fournir 19° dans les logements ; il n'y a pas d'autres solutions, car on doit faire pour la collectivité ; en cas de difficultés financières, elles peuvent contacter l'agence pour étalement des charges.
Mme HENRYON rajoute que nos chargées de précontentieux pourront les orienter vers nos chargées d'accompagnement social. Nos CAS pourront vérifier s'ils peuvent prétendre aux aides du fond énergie et effectuer un suivi de leur situation.

Mme DE CAMARET rappelle que notre service clientèle saura les orienter vers le point bon interlocuteur

Mme OLRY rajoute qu'il faut insister auprès des locataires pour qu'ils ouvrent leur « espace locataire », car ils y trouvent énormément d'informations

Nombre de dossiers 2022 débiteurs et créditeurs

2/3 des dossiers dont le solde est créditeur - 1/3 des dossiers dont le solde est débiteur.

Agence	Régularisations créditrices			
	De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €
Agence Yvelines	38 (24%)	54 (35%)	18 (12%)	11 (7%)
I3F	195	276	144	67
	19,8%	28,0%	14,6%	6,8%
	682			
	69,3%			

Régularisations débitrices			
De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €
16 (10%)	15 (10%)	3 (2%)	1 (1%)
115	106	50	31
11,7%	10,8%	5,1%	3,2%
302			
30,7%			

	Régularisations créditrices
Agence Yvelines	77,56%

Régularisations débitrices
22,44%

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme COSTE s'inquiète des conséquences financières pour les locataires lorsque le bouclier tarifaire sera annulé
Mme DE CAMARET souligne qu'on ne connait pas le prix de gaz pour 2024, annonce de l'arrêt du bouclier tarifaire par l'état au 31/12/2023.

Avancement des régularisations de charges 2021

329 dossiers à régulariser pour l'année 2021 (+3,8% de dossiers de charges).
La mise en place du bouclier tarifaire a été une charge de travail supplémentaire pour notre cellule Energie et pour les chauffagistes => les éléments de facturation ont tardé à parvenir aux services comptables.

Taux d'avancement au 31/08/2023 : 94,2%, soit 310 dossiers régularisés.

19 dossiers en attente dont :
- 3 dossiers en attente de fiabilisation concernant le poste « chauffage »
- 13 dossiers en attente de fiabilisation concernant le poste « eau »
- 3 dossiers en cours de montage par le service comptabilité (organisation AG tardive / échange avec associations de locataires pour répartition des dépenses /)

	Avancement exercice N-1 -2021				Avancement exercice N-1 -2020			
	TOUT PROGRAMMES DGP				TOUT PROGRAMMES DGP			
		Objectif :	100%			Objectif :	100%	
Agence	Nombre de prog. en août	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de août	Nombre de prog. restant à régulariser	Nombre de prog. en août	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de août	Nombre de prog. restant à régulariser
Agence Yvelines	2	310	94,2%	19	0	317	100%	0
TOTAL DGP	14	2225	84,7%	403	9	2423	96,0%	101

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Individualisation des Frais de Chauffage (IFC)

Ursula OLRY

Responsable gestion locative

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Réglementation

L'individualisation des frais de chauffage a été introduite par le décret n°2016-710 du 30 mai 2016, en application de la Loi pour la Transition Energétique pour la Croissance Verte.

La loi Elan et son arrêté d'application en date du 6 septembre 2019 sont venus préciser le dispositif réglementaire applicable.

L'USH a déposé un recours contentieux en date du 5 mars 2020 contre ce dispositif réglementaire. La décision du Conseil d'Etat qui a été rendue le 29 décembre 2021 a confirmé le bien fondé du dispositif réglementaire.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

* USH : Union Sociale pour l'Habitat

De quoi parle-t ’on ?

- Jusqu’à maintenant le coût du chauffage collectif était refacturé au locataire sur la base de la **surface habitable de son logement.**

- Avec l’individualisation des frais de chauffage (IFC), ce coût sera refacturé sur la base des **consommations individuelles du locataire pour 70%** et toujours sur la base de la **surface habitable de son logement pour 30%** (afin de tenir compte des déperditions du réseau de chauffage dans le bâtiment).

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme OLRY signale que l’IFC permettra aux locataires de mieux gérer leur consommation

Pourquoi mettre en place l'IFC ?

- Le dispositif d'individualisation de frais de chauffage a pour but de sensibiliser et de responsabiliser les occupants utilisant un chauffage collectif sur leurs consommations d'énergie.
- Compte-tenu du contexte actuel, le chauffage occupe une place de plus en plus importante dans le budget des locataires. La facture chauffage représente le plus gros poste de dépenses dans un logement.
- Selon les calculs de l'ADEME (agence de l'environnement de le maîtrise de l'énergie), ce dispositif devrait générer des économies d'énergie pour les habitants à hauteur de 15% en moyenne.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Le périmètre

- **Patrimoine éligible à la suite :**
  - **d'une étude des consommations** (programme éligible si sa consommation de chauffage est > 80 kWh/m²/an)
  - **d'une étude technique** (vérification de la faisabilité technique de mise en place des équipements)

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Mme OLRY précise que l'étude de consommations est réalisée par un bureau d'étude spécialisé.

Les équipements

2 types d'appareils :

- Répartiteur de Frais de Chauffage - RFC installé directement sur chaque radiateur (patrimoine ancien < 1980)

  19 programmes concernés

- Compteur d'Énergie Thermique - CET installé à l'entrée de chaque logement (patrimoine postérieur à 1980).

  7 programmes concernés

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

M SOL s'interroge sur la différence entre RFC et CET
Mme OLRY indique que c'est une question technique, mais le résultat est le même pour le locataire

M SOL s'étonne qu'il y ait que 26 programmes éligibles
Mme OLRY précise qu'il s'agit de 26 programmes sur151 en chauffage collectif
M ALEXANDRU fait remarquer que le faible nombre de résidence concernée, met en évidence la bonne isolation de nos programmes, en chauffage collectif.

Livret d'accueil fournit par PROXISERVE

consoéco

pour un chauffage maîtrisé

COMMENT OPTIMISER VOS CONSOMMATIONS DE CHAUFFAGE ?

Individualisation des frais de chauffage

- Pour calculer vos charges de chauffage en fonction de votre consommation réelle, les radiateurs de votre logement sont équipés de répartiteurs de frais de chauffage électroniques.
- Les charges de chauffage suivent ainsi l'usage et le mode de vie de chacun.
- La consommation s'ajuste suivant le confort souhaité : pour certains, ce sera 19 °C, pour d'autres 23 °C...

Un petit boîtier plein de ressources

- Le répartiteur électronique est fixé sur chaque radiateur par un socle conducteur de la chaleur. Il mesure la température du radiateur et calcule l'émission de chaleur pendant le temps d'utilisation. Il affiche un index représentant la quantité de chaleur émise.
- L'index est continuellement croissant comme pour un compteur d'eau. Il est protégé contre la fraude et conforme à la norme européenne EN834. Il envoie un message en cas de tentative de fraude ou de dysfonctionnement.
- L'index est aussi visible afin de suivre son évolution.

Boucle d'affichage

Index de consommation	092356
Température radiateur	30.3°C
Numéro de série *sur certains modèles s'affiche en 2 parties*	20002567

ATTENTION

Pour tout appareil arraché ou dégradé, un forfait sera appliqué.
Merci de nous contacter si :
- Vous devez retirer ou remplacer un radiateur
- L'appareil indique un message d'erreur du type « ErrXXX ».

Comment est réalisée la répartition ?

Chaque année, un ou plusieurs relevés d'index sont réalisés par nos agents aux périodes et fréquence fixées avec votre gestionnaire.

Les répartiteurs sont équipés de la fonction radio.

Le relevé se fait de l'extérieur de votre logement **sans vous déranger**.

Ces index relevés sont pondérés, en particulier par la puissance du radiateur, pour obtenir la valeur de consommation.

Le montant des frais d'énergie ou de combustible pour le chauffage, est ainsi réparti entre :

- **70 % en frais variables** (frais individuels) : calculés à partir des relevés des répartiteurs.
- **30 % en frais fixes** (frais communs) : tenant compte entre autre des déperditions dans les parties communes et des échanges calorifiques entre appartement.

Ces pourcentages sont définis par la réglementation. Si l'ancienne réglementation était déjà appliquée, il est possible que les pourcentages diffèrent.

Nous remettons à votre gestionnaire d'immeuble un **« état de répartition »** détaillant les montants à payer par logement.

Exemple de répartitions

Détail des frais à répartir pour l'unité de chauffe (immeuble) :

Désignation	Ratio	Montant	Nb. unités	Montant unitaire
Energie à répartir donc:	100 %	21000 €		
Frais variables (selon index relevés pondérés)	70 %	14700 €	105000	0,14 €
Frais fixes (selon règles copropriété : tantièmes...)	30 %	6300 €	6000	0,70 €

Décompte pour un appartement :

		Unités de l'appartement	Montant de l'unité	Montants
Frais variables	Somme des index relevés pondérés	6000	0,14 €	99,26 €
Frais fixes	Selon règles copropriété	350	0,70 €	245,00 €
			Montant à payer	808,26 €

Économiser et préserver la planète

Les charges de chauffage représentent régulièrement le poste le plus onéreux : en général 35 à 40 % des charges de copropriété.

Grâce au suivi de votre consommation réelle, vous pourrez maîtriser votre budget et bénéficier directement des économies engendrées par votre comportement éco-responsable (gestes anti-gaspillage...).

Une étude soutenue par l'ADEME a montré que la pose de répartiteurs peut entraîner pour le résidence une économie moyenne de consommation d'énergie de 10 à 20 %.

Moins d'énergie consommée, c'est également moins de gaz à effet de serre rejetés : vous participez ainsi à la protection de l'environnement !

Périmètre RFC – Yvelines : 17 résidences

Proxiserve

TABLEAU DE SUIVI DE POSE		PATRIMOINE		3ème Passage		
Grp	Ville	Total Logements à équiper	Total Radiateurs corrigé à équiper	Restant à poser P3	Reste logements à visiter P3	% PENETRATION LOGEMENT P3
1030L	SAINT GERMAIN EN LAYE	18	87	25	5	72,22%
1031L	VIROFLAY	33	162	5	1	96,97%
1032L	VERSAILLES	38	183	34	7	81,58%
1038L	VERSAILLES	41	213	34	5	87,80%
1054L	LE PORT MARLY	49	280	28	5	89,80%
1055L	SARTROUVILLE	80	394	38	7	91,25%
1084L	POISSY	255	1137	116	15	94,12%
2212L	LOUVECIENNES	8	32	0	0	100,00%
2921L	AUBERGENVILLE	75	372	18	3	96,00%
3127L	VERSAILLES	13	86	24	3	76,92%
4777L	VERSAILLES	42	176	23	6	85,71%
4807L	VERSAILLES	262	1132	72	15	94,27%
4860L	BOUGIVAL			0	0	
9031L	GUYANCOURT			0	0	
R171L	PLAISIR	52	148	18	6	88,46%
R337L	SARTROUVILLE	106	503	73	8	92,45%
R342L	SARTROUVILLE	194	717	62	12	93,81%
		1266	5622	570	98	92,3%

obilière 3F
ActionLogement

Mme OLRY expose que 17 résidences, soit 1 266 logements seront équipés de RFC
Actuellement, le taux de pénétration est de 92,3 % des logements.

Périmètre CET – Yvelines : 7 résidences

TABLEAU DE SUIVI DE POSE				1er Passage			
Grp	Ville	Type de pose	Total CET à équiper	Dates P1	CET posés P1	% Pose P1	Restant à poser
1783L	BOIS D'ARCY	CET	34				34
2096L	ELANCOURT	CET	33				33
2280L	MONTESSON	CET	25	**19-juil**	25	**100,00%**	0
2379L	CONFLANS ST HONORINE	CET	12	**20-juil**	12	**100,00%**	0
2408L	HARDRICOURT	CET	9	**20-juil**	9	**100,00%**	0
2434L	CARRIERES SOUS POISSY	CET	62	**20-juil**	62	**100,00%**	0
2564L	MANTES LA JOLIE	CET	21				21
			196	TOTAL	108	55,1%	88

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

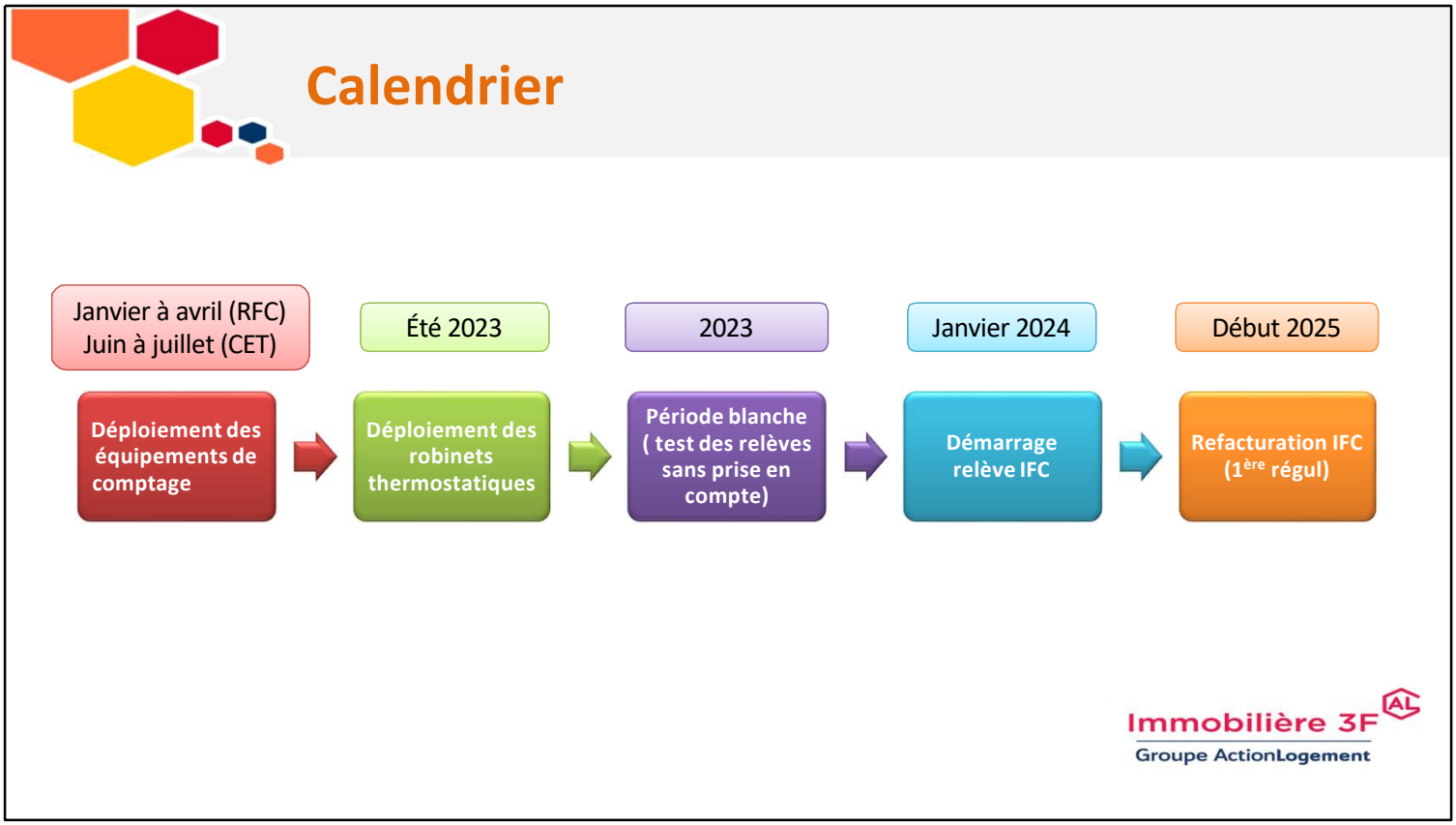
La pose de CET est réalisée en partie commune, donc plus simple pour intervenir et équiper

Travaux complémentaires

- La réglementation relative à l'IFC impose l'installation de robinets thermostatiques sur chaque radiateur.

- Permettre à chacun de moduler la température de son logement.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement



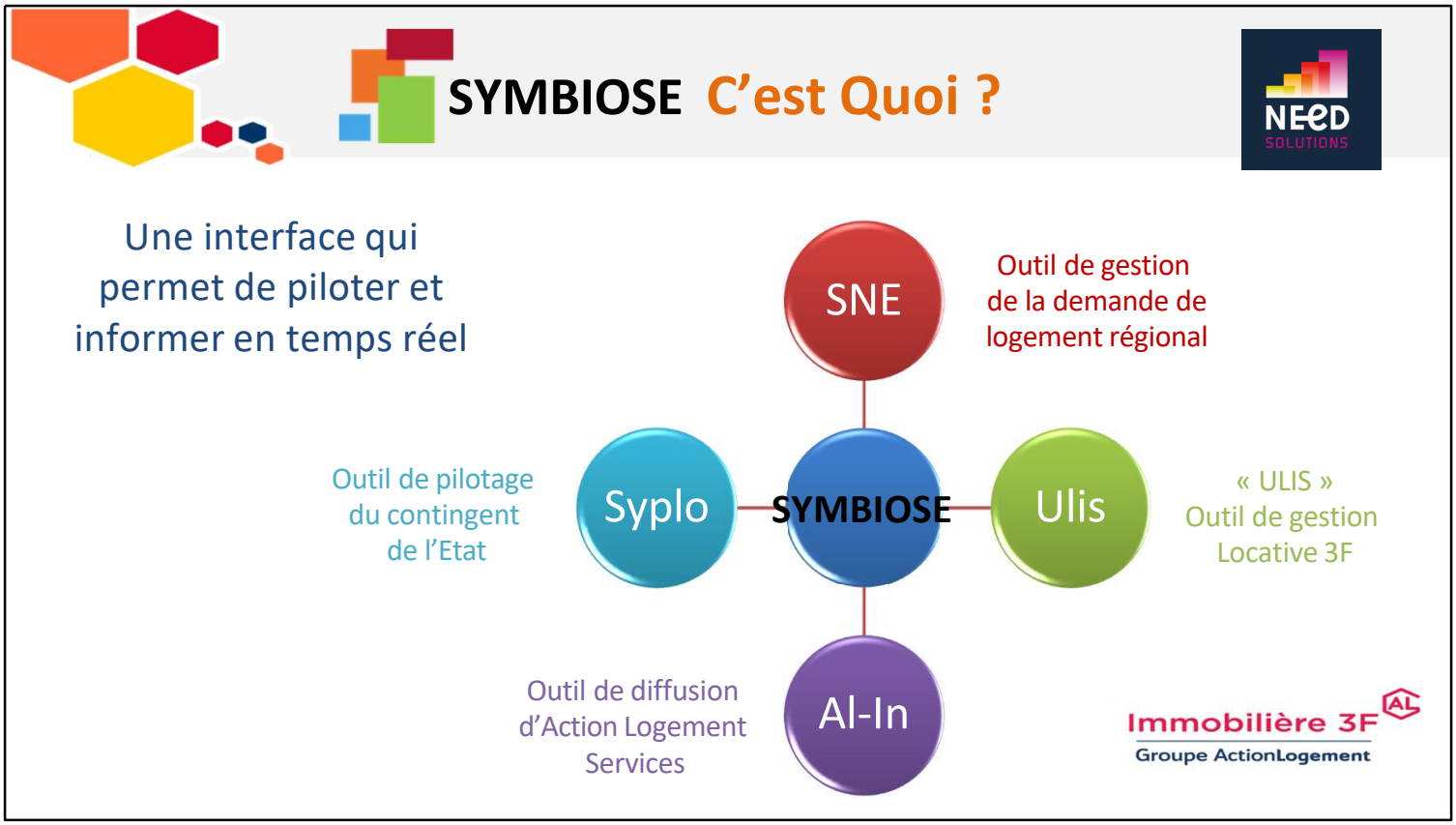
M Sol demande si jusque-là, il y aura une facturation classique
Ce que confirme Mme OLRY

Mme COSTE demande quel est le retour des locataires
Mme OLRY indique qu'il n'y a pas vraiment de questionnement de la part des locataires

« SYMBIOSE »

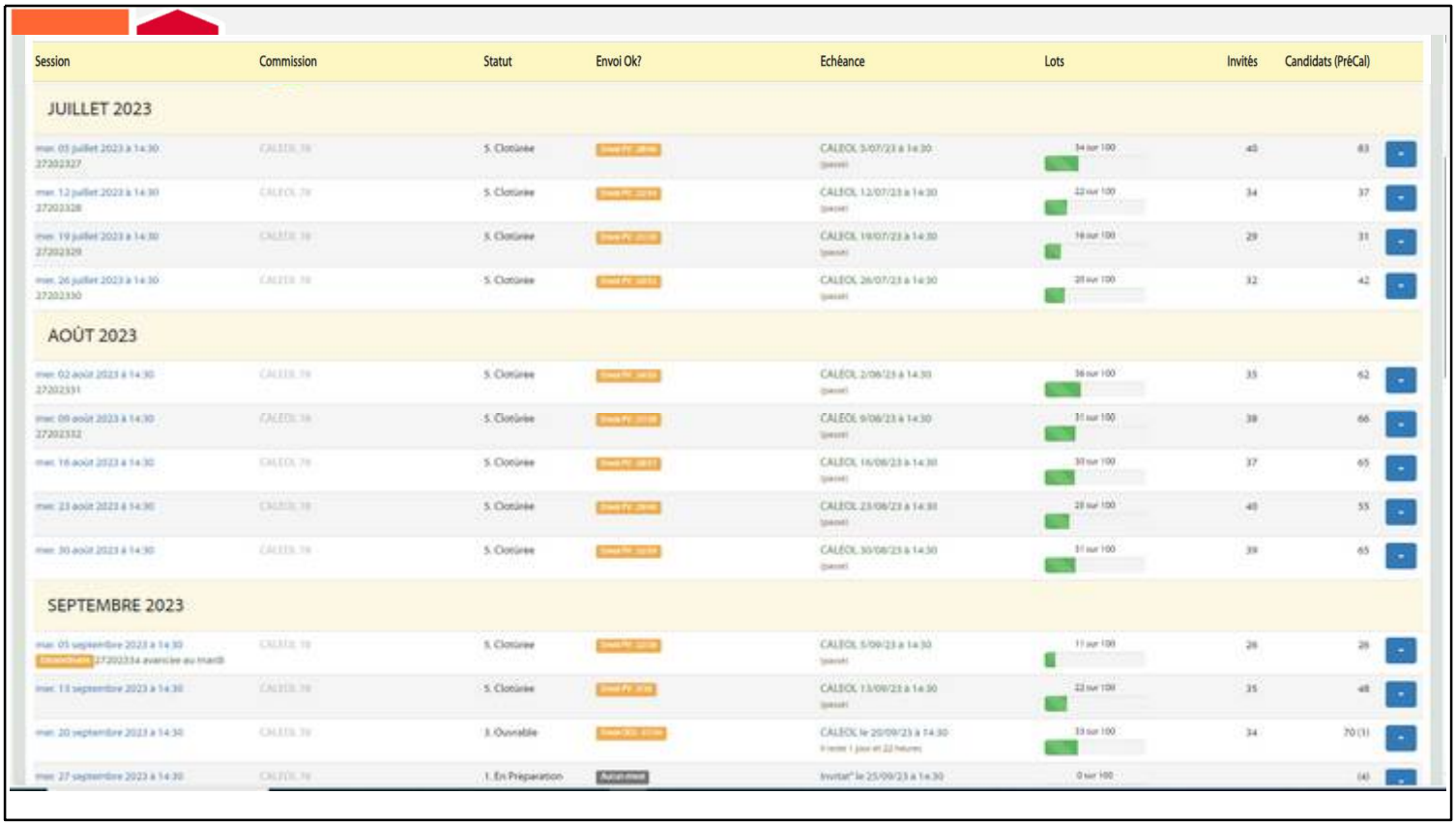
Grégory BLANC
Responsable développement clientèle

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement



Le but de « SYMBIOSE » est un outil unique qui permet de récupérer l'ensemble des données des différents outils (SYPLO, Al-In, SNE et ULIS)

SYMBIOSE est une solution logiciel sur internet, qui donne des informations pour faire correspondre les offres et les demandes en fonction des critères déclarés par le demandeur.

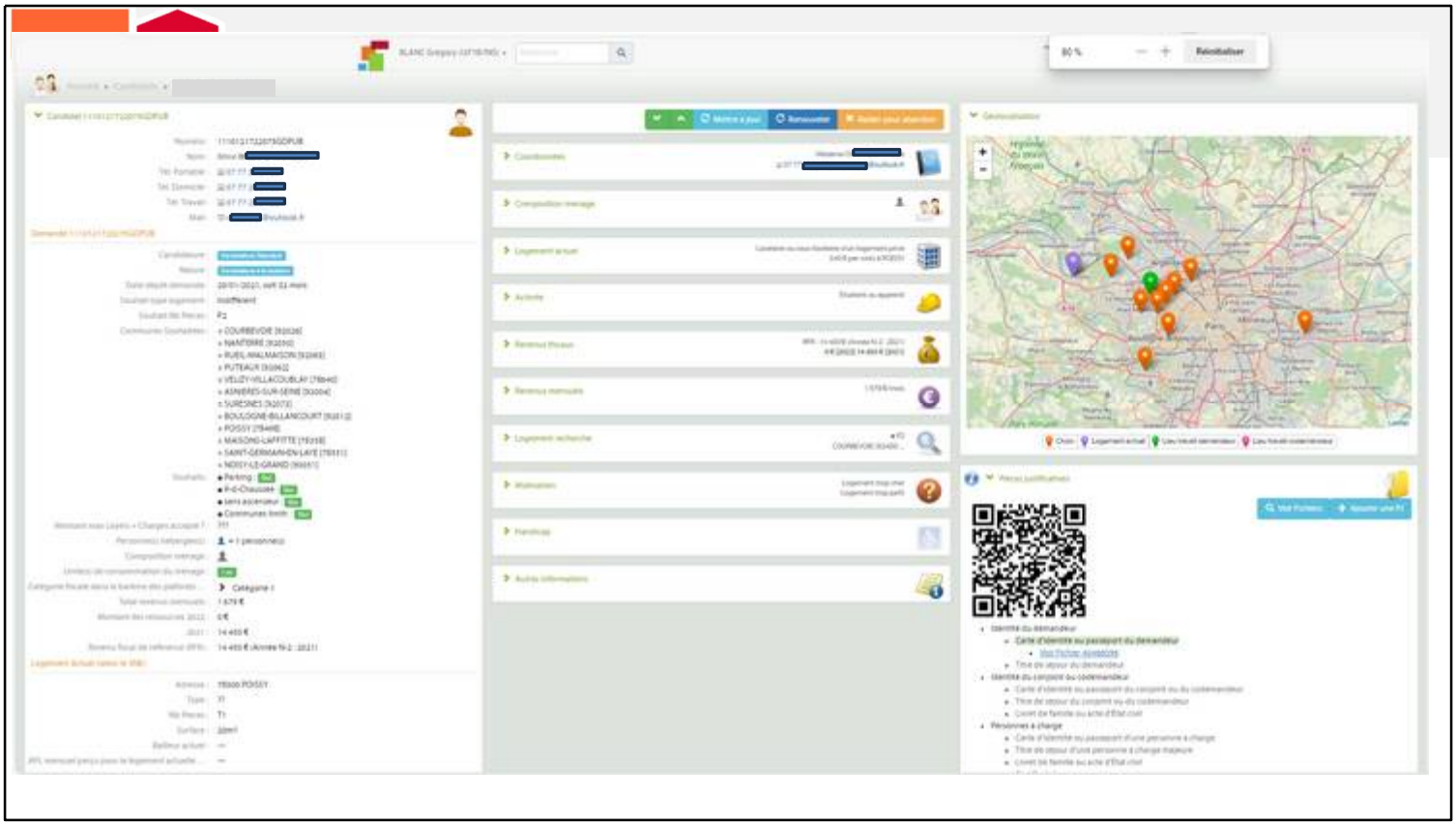


A chaque CALEOL sont invités les collectivités, représentants des locataires, de l'Etat, …
L'avantage de SYMBIOSE est que les convocations anonymisées, sont envoyées directement dans l'agenda des personnes concernées.

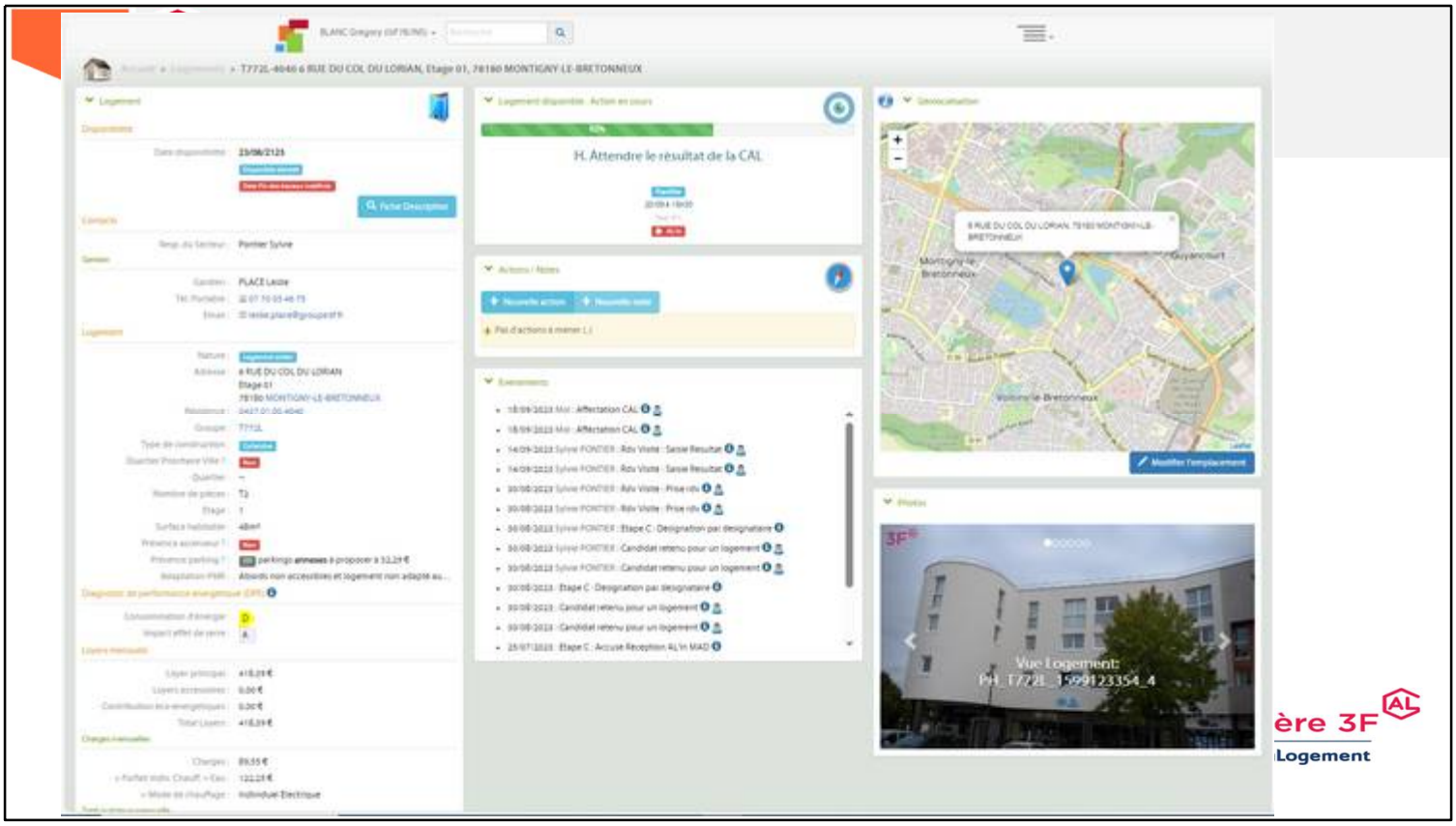
Mme COSTE souhaite savoir le nombre de CALEOL par mois.
M BLANC rappelle qu'il s'agit de commissions hebdomadaires

A la demande de M BUNTZ, M BLANC précise que c'est un outil spécifique à 3F

11h30 : Mme FERNANDEZ est obligée de nous quitter



Cartographie des demandeurs en sélectionnant les critères souhaités



Cette vue d'écran permet de présenter le descriptif technique du logement
Plus il y a d informations plus le réservataire pourra qualifier la demande et proposer le bon logement au bon candidat.

Gestion en flux

Grégory BLANC
Responsable développement clientèle

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

La gestion en flux : dans quel but ?

Renforcer la fluidité

Optimiser l'allocation des logements proposés à la demande exprimée

Lever les freins liés à des logements réservés dont les caractéristiques ne correspondent plus aux demandes

Faciliter les parcours résidentiels

Favoriser les demandes de mutations

Accompagner les parcours résidentiels des occupants

Favoriser la mixité sociale

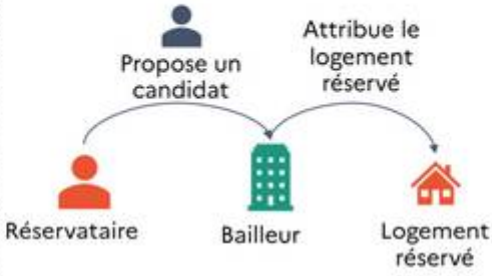
Dépasser « l'effet filière » conduisant à la concentration de ménages en difficultés dans certaines résidences, en fonction de la répartition des contingents dans les différents segments du parc

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Aujourd'hui, la gestion en stock

1

Le réservataire acquiert une réservation en droit simple ou en droit de suite sur un logement identifié en échange d'une somme d'argent



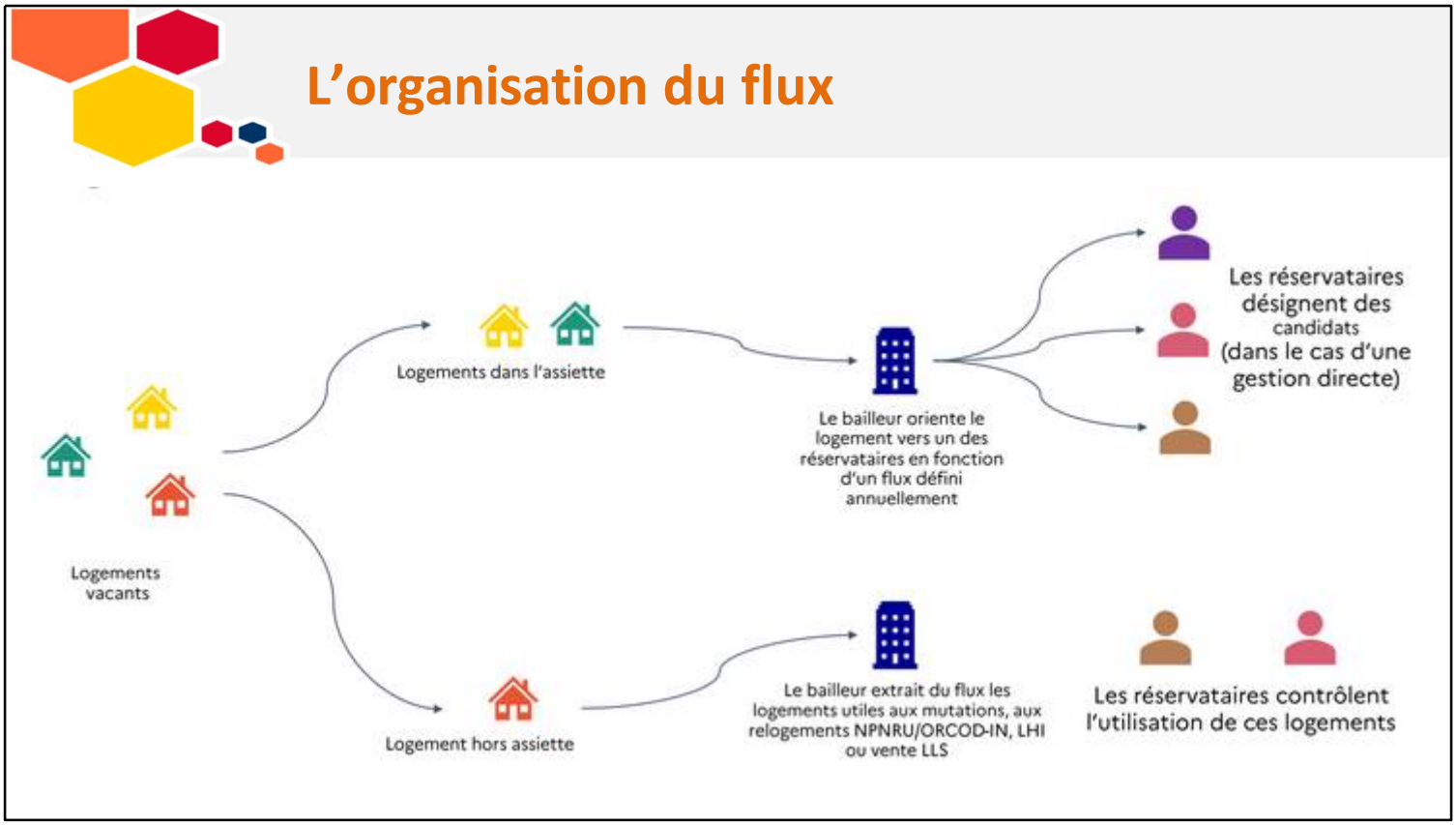
2

Le réservataire propose un candidat au bailleur qui attribue le logement réservé au candidat

3

Au départ du locataire deux situations :

- Réservation en droit simple : le logement revient dans le parc du bailleur qui peut l'attribuer à d'autres demandeurs
- Réservation en droit de suite : le bailleur propose à nouveau le logement au réservataire jusqu'à l'expiration de la durée totale de réservation



Actuellement, la gestion en flux ne flèche pas sur des logements mais sur des volumes.

M SOL demande si c'est déjà en place
M BLANC indique que ce sera opérationnel en janvier 2024

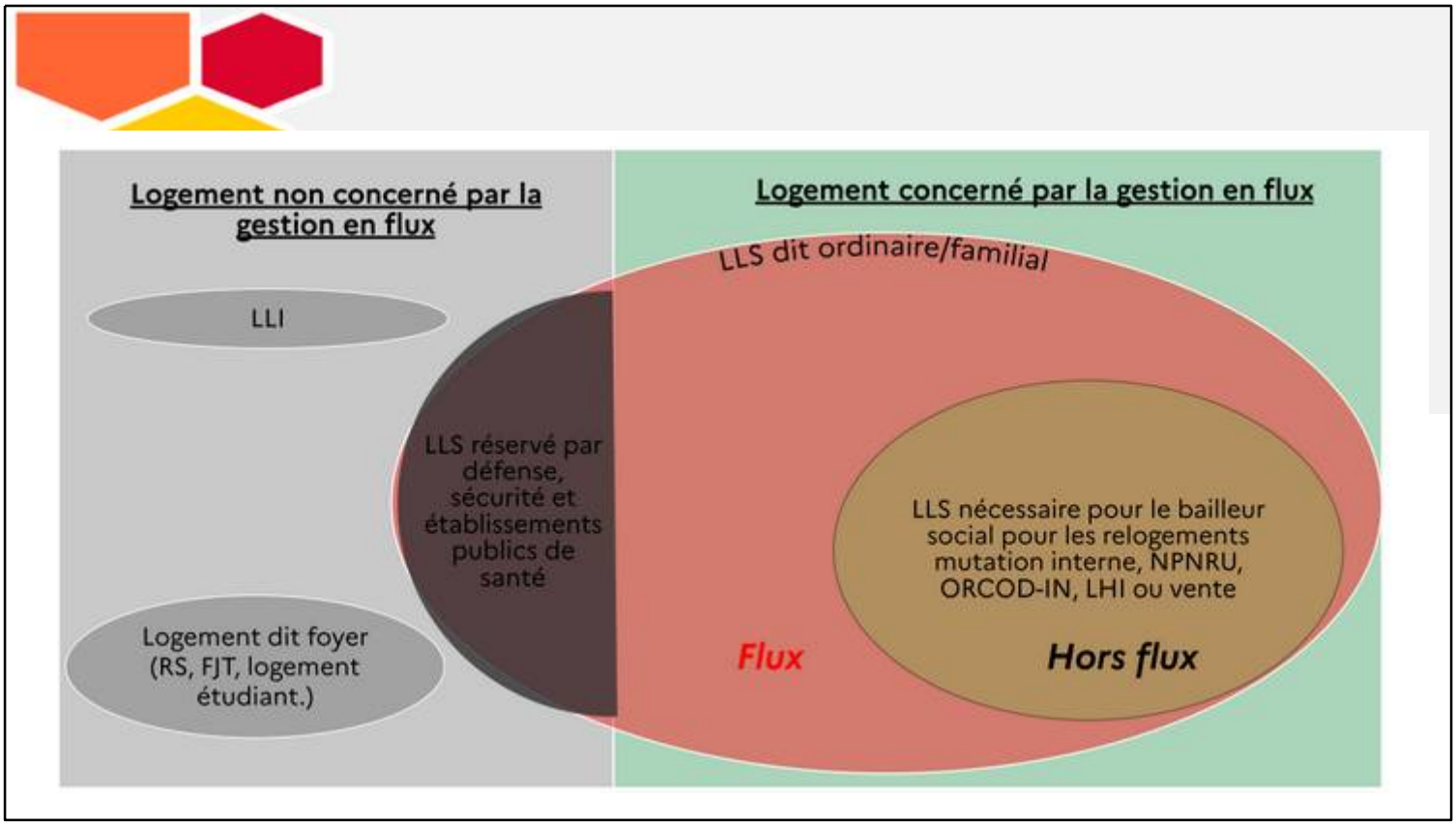
Mme DE CAMARET rajoute que nous devons signer la convention avec l'Etat en novembre 2023.
Puis, nous rencontrerons les collectivités pour signer une convention sur leur volume.
Cette convention devra passer en conseil municipal.
Notre rôle est de les rassurer, en leur rappelant qu'ils vont conserver leur volume d'attributions.

M BUNTZ s'interrogent concernant certaines communes qui ne respectent pas le quota SRU. Seront-elles toujours privées d'attributions ?
M BLANC souligne que les communes sont rentrées dans un plan triennal. Pour répondre précisément si la commune ne respecte pas les préconisation SRU, les attributions peuvent leur être retirées par la l'état au profit de la préfecture.

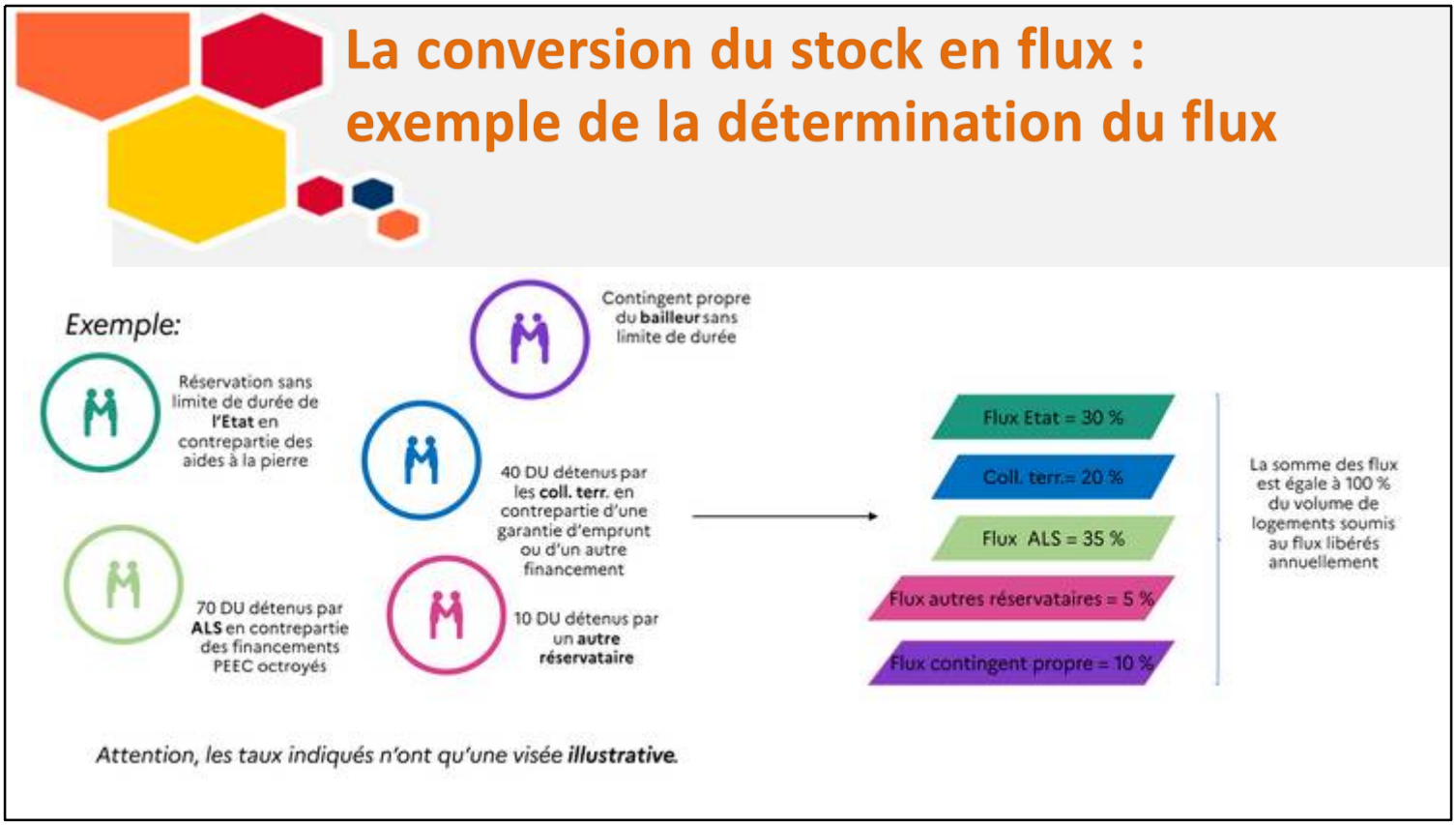
M SOL demande si nous avons identifié les effets pervers
M BLANC indique les outils informatiques et des algorithmes permettront de trouver le juste équilibre.

M EL HACHIRI demande où doit-on s'inscrire pour une demande de logements
M BLANC confirme que la saisie se fait toujours sur le SNE (Système National

d'Enregistrement)



Notre filiale « 3F Résidence », ainsi que les logements fonctionnaires et logements intermédiaires, ne sont pas concernés par la gestion en flux.



Après échange sur la gestion en flux, certaines questions concernant les réhabilitations ont été évoquées :

Concernant les réhabilitations,
Mme COSTE souhaite qu'on précise les critères, comme la végétalisation est-elle prise en compte
Mme DE CAMARET précise que 3F est doté d'un service dédié à la biodiversité et que nous étudions toujours notre capacité à traiter les espaces extérieurs à la fin d'une réhabilitation mais ces choix dépendent des coûts de la réhabilitation aussi. Certains espaces extérieurs sont la propriété de la ville et 3F ne peut intervenir.
M BUNTZ demande ce qu'il en est de la récupération des eaux de pluie
Mme DE CAMARET rappelle que nous devons faire des choix en fonction du budget par ordre de priorités, et faire des arbitrages mais que cette solution reste envisagée dès que possible.

M SOL souhaite avoir accès au budget pluriannuel
Mme DE CAMARET indique que la réhabilitation thermique reste la priorité. Nous avons l'obligation de traiter les étiquettes E, F & G (8 programmes concernés sur les Yvelines)
Les prévisions peuvent être décalées par rapport à certaines urgences qui seront priorisées
Les responsables habitat peuvent présenter une projection lors de vos réunions annuelles

M EL HACHIRI indique les étiquettes des boîtes aux lettres de sa résidence ne sont pas à

jour,
Mme DE CAMARET rappelle qu'une demande peut être adressée au gardien et si oubli du collaborateur se rapprocher du chef·fe de secteur.

« Suivi des prestataires »

Stéphanie HENRYON
Directrice départementale adjoint

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

« Suivi des prestataires »
Ascensoristes

Stéphanie HENRYON
Directrice départementale adjoint

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Les conditions du contrat

- **Les visites d'entretien :**
  - 9 visites d'entretien par an
  - l'intervalle entre 2 visites doit être supérieur à 3 semaines et inférieur à 6 semaines.
- **Délai de remise en service :**
  - Temps d'immobilisation
    - **< à 24h** si aucune pièce n'est à remplacer
    - **< à 72h** avec remplacement des pièces.
  - Pénalités :

	Délai d'intervention	Pénalités
Usager bloqué	45 min	30 €/ ¼ heure supplémentaire et par personne bloquée
Porte ouverte sur le vide	45 min	30 €/ ¼ heure supplémentaire
Oculus de porte cassé	45 min	30€/ ¼ heure supplémentaire
Panne ou dysfonctionnement	3 heures	30 € / par tranche supplémentaire

  - Sauf dans les cas suivants :
    - Acte de vandalisme
    - Coupure de courant provenant du réseau électrique (ENEDIS)
    - Cause extérieure (ex : inondation, …)

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Le nouveau contrat ascensoriste a débuté au 1er juillet 2023, avec Koné.

Les Yvelines comptent 277 appareils à entretenir.

L'organisation Koné, dédiée pour les Yvelines, est composée de 1 chef d'équipe et 5 techniciens

M BUNTZ redoute que les actes de vandalisme est bon dos pour éviter les pénalités
Mme DE CAMARET précise que nous avons une AMO (Aide à Maitrise d'ouvrage) qui est là pour nous soutenir techniquement
M ALEXANDRU rajoute que nous demandons systématiquement une photo au prestataire

Les pénalités sont passées en écriture comptables lors de la regul de charges

Retour d'expérience depuis le début du marché

- **Constat :**
  - Marché débuté durant les congés d'été,
  - Difficultés liées à l'absence de personnels,
    - entrainant des retards dans la prise en charge de plusieurs dépannages.
  - Ancien prestataire OTIS avait pris du retard dans le traitement de certains dépannages (14 appareils étaient en souffrance).
    - Par conséquent, l'antériorité a dû être absorbée par le nouveau prestataire.
  - Défaut de communication du prestataire constaté sur certains sites
- **Plan d'actions** demandé à KONÉ afin que les difficultés rencontrées durant l'été ne se reproduisent pas.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

« Suivi des prestataires »
Multi-technique

Stéphanie HENRYON
Directrice départementale adjointe

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Un contrat global pour 4 prestations

- Parties communes
- Robinetterie
- Contrat confort
- Contrat coup de pouce senior

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Le contrat confort

- **Prestations : voir détail des prestations dans la fiche de synthèse**
- **Délais d'intervention**
  - **Délai d'urgence : 3h** à compter de l'appel du client

    Fuites d'eau importantes nécessitant la coupure d'une colonne montante, porte palière bloquée (à l'exclusion des pertes de clés), débouchage de canalisations horizontales en partie privative ne nécessitant pas de moyens mécaniques
  - **Délai de dépannage : 10h** ouvrées à compter de l'appel du client soit 1 jour
  - **Délai de réparation : 30h** ouvrées à compter de l'appel du client soit 3 jours
  - **Délai de remplacement des équipements :** selon délais prévus dans le contrat
- **Horaires d'activité : 8h30 à 18h30*** du lundi au vendredi, hors jours fériés

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

*Soit sur un créneau horaire de 10h qui équivaut à 1 jour ouvré

Les Prestations

PLOMBERIE GÉNÉRALE

Équipements	Prestations
• les canalisations d'alimentation d'eau horizontales et verticales ; • les canalisations d'évacuation ; • les robinets d'arrêt d'eau et de radiateur ; • les appareils sanitaires ; • les mécanismes de chasse d'eau accessibles ; • les joints d'étanchéité du réservoir de WC ; les siphons ; les trop-pleins d'évier et de baignoire ; • le ballon d'eau chaude sanitaire (jusqu'à 300 litres uniquement) et le groupe de sécurité.	• la vérification du bon état de l'installation de plomberie située après le compteur divisionnaire ou le robinet d'arrêt du logement jusqu'à la robinetterie pour l'eau froide et l'eau chaude sanitaire produite à l'extérieur du logement, ou l'eau chaude sanitaire en production électrique à l'intérieur du logement ; • l'entretien des canalisations horizontales d'évacuation ; • la recherche et suppression des fuites sur les circuits d'alimentation avec, le cas échéant, un passage de dalle avec une mise des tuyaux en apparent • la vérification des ballons électriques et de ses accessoires (chauffe et sécurité).

APPAREILS SANITAIRES

Équipements	Prestations
• lavabos, éviers, baignoires, bacs de douche, ensembles W.C, bidets.	• la réfection des joints d'étanchéité en totalité autour des appareils, si l'étanchéité n'est pas assurée ; • le maintien de la bonne fixation des appareils sanitaires ; • la réparation et le calage des habillages de baignoires ; • l'entretien et le débouchage des siphons et trop pleins des appareils sanitaires ; • le remplacement, si nécessaire des siphons et trop pleins des appareils sanitaires ; • le contrôle et les reprises de scellement des appareils sanitaires ; • l'entretien et le remplacement, si nécessaire, des mécanismes de vidage, y compris clapets et bondes.

lière 3F
nLogement

Les Prestations

INSTALLATION DE GAZ

Équipements	Prestations
• les canalisations d'alimentation de gaz ; • le flexible de raccordement des appareils alimentés en gaz ; • les robinets d'arrêt de gaz de branchement du gaz et de raccordement des appareils alimentés en gaz (y compris les Robinets à Obturation Automatique Intégrée - ROAI).	• la vérification de l'étanchéité des canalisations de gaz après compteur jusqu'au robinet d'arrêt de distribution des appareils (chauffe-eau, chaudières, cuisinières) ; • la vérification de la date de limite d'utilisation du flexible gaz et le remplacement par un tuyau flexible conforme à la réglementation en vigueur (Type NFD 36.100), si la date est dépassée ; • la recherche et la suppression des fuites.

ÉLECTRICITÉ

Équipements	Prestations
• les câbles d'alimentation situés sur l'installation électrique fixe après le compteur du fournisseur d'électricité jusqu'aux terminaisons électriques ; • les terminaisons électriques ; • le détecteur de fumée ; • les disjoncteurs, les interrupteurs différentiels, le contacteur jour/nuit du chauffe-eau électrique.	• le contrôle du tableau électrique général (serrage des bornes, nettoyage du tableau), • la vérification du bon fonctionnement et de la mise en sécurité des installations d'électricité ; • le contrôle du bon fonctionnement du détecteur de fumée (dépoussiérage, remplacement des piles...) ; • l'entretien et le dépoussiérage des convecteurs électriques dans le logement ; • la vérification des ballons électriques, des interrupteurs, des prises électriques, des douilles, des appliques et de la sonnerie électrique.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Les Prestations

MENUISERIES EXTÉRIEURES

Équipements	Prestations
• tout type d'ouverture : fenêtres, baies, « vélux », vasistas, etc.	• le débouchage des trous d'évacuation des eaux de pluie et de condensation, avec nettoyage des gorges de rétention d'eau ; • la mise en jeu de la porte palière et des fenêtres ; • le remplacement des joints d'étanchéité et d'isolation autour des ouvertures.

MENUISERIES INTÉRIEURES

Équipements	Prestations
• les portes ; • les trappes ; • les portes de placards ; • les meubles sous évier posés par le Locataire ; • la boîte aux lettres ; • la porte de boxes	• la vérification et réglages des menuiseries (réglages, mise en jeu, et adaptations) ; • l'entretien (graissage, réglage, revissage) et la réparation des gonds, paumelles, boutons, poignées de porte, charnières, canons, serrures simples et multipoints, verrous, crémones, espagnolettes ; • la fixation ou le remplacement des arrêts ou butées de portes ; • la réparation du dispositif de fermeture, charnières et butées pour les placards et meubles sous évier ; • l'ouverture porte palière bloquée (en cas de clef cassée dans le cylindre européen ou de canon bloqué) en présence du Locataire ou d'un représentant du Bailleur et remplacement du cylindre européen (provisoire si organigramme ou définitif), ou d'une serrure (si elle correspond à la serrure d'origine) à l'identique avec un jeu de 3 clés.

ière 3F
nLogement

Les Prestations

MENUISERIES INTÉRIEURES

Équipements	Prestations
• les portes ; • les trappes ; • les portes de placards ; • les meubles sous évier posés par le Locataire ; • la boîte aux lettres ; • la porte de boxes	• la vérification et réglages des menuiseries (réglages, mise en jeu, et adaptations) ; • l'entretien (graissage, réglage, revissage) et la réparation des gonds, paumelles, boutons, poignées de porte, charnières, canons, serrures simples et multipoints, verrous, crémones, espagnolettes ; • la fixation ou le remplacement des arrêts ou butées de portes ; • la réparation du dispositif de fermeture, charnières et butées pour les placards et meubles sous évier ; • l'ouverture porte palière bloquée (en cas de clef cassée dans le cylindre européen ou de canon bloqué) en présence du Locataire ou d'un représentant du Bailleur et remplacement du cylindre européen (provisoire si organigramme ou définitif), ou d'une serrure (si elle correspond à la serrure d'origine) à l'identique avec un jeu de 3 clés.

OCCULTATIONS ET FERMETURES

Équipements	Prestations
• les persiennes ; • les volets battants ; • les volets roulants.	• l'entretien, le graissage et le réglage des équipements suivants : • le remplacement, si nécessaire, de toutes les pièces de mécanisme constituant les éléments d'occultation, notamment manivelles, sangles, axes, enrouleurs, câble guide, lames de tablier système de blocage ou de verrouillage.

ière 3F

Groupe ActionLogement

Les prestations

DIVERS MENUISERIE

Équipements	Prestations
• plinthes, barres de seuil, trappes de visite.	• la fixation des plinthes décollées ; • la fixation ou le remplacement des barres de seuil cassées ; • l'entretien et la mise en jeu des trappes de visites pour accès aux compteurs d'eau dans les logements.

AUTRES ÉQUIPEMENTS

Équipements	Prestations
• bouches VMC	• la vérification de la vacuité des conduits aérauliques et des raccordements sur l'extérieur ; • le nettoyage des grilles et conduits d'entrée et de sortie d'air ; • le remplacement d'une grille de ventilation.
• vide-ordures	• la reprise des fixations de l'ensemble vidoir ; • l'entretien et le remplacement des joints de pelles V.O. ; • le graissage des axes.

MAÇONNERIE ET PLÂTRERIE

Équipements	Prestations
• tous les équipements concernés par le contrat.	• le contrôle et les reprises de scellement.

ière 3F
Groupe ActionLogement

Les interventions non comprises

- L'entretien de la **robinetterie**
- L'entretien des **parties communes**
- Les installations et ouvrages **encastrés, enterrés ou encloisonnés et non visitables**
- Les installations ou équipements réalisés à la seule **initiative du locataire** après son entrée dans les lieux
- Les travaux résultant de la **non-conformité** des travaux réalisés par l'entreprise d'origine
- Les travaux résultant de dégâts dus à la **force majeure ou à une catastrophe naturelle**
- Le traitement des **sinistres** (incendies et dégâts des eaux)
- Les **actes de vandalisme** ou les **dégradations volontaires**, à savoir toute détérioration des équipements et matériels qui compte tenu de sa nature, de son ampleur et/ou de son caractère répété n'est pas la suite d'événements accidentels, occasionnels ou fortuits
- Les réparations relevant de la **garantie de parfait achèvement** des entreprises ayant réalisé l'immeuble dans l'année suivant sa réception
- Les réparations relevant de la **garantie de bon fonctionnement** des entreprises ayant réalisé l'immeuble dans les deux années suivant sa réception
- Les réparations demandées dans le **1er mois suivant l'entrée dans les lieux du Locataire** puisqu'elles auraient dû faire l'objet d'une mention dans cet état des lieux.

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Suivi du prestataire

- **Comitologie**
  - **Comités mensuels :** gardiens référents, chefs de secteur, directrice départementale adjointe et direction d'agence du prestataire
  - **Comités trimestriels**
  - **Comité annuel**

- **Evaluation interne trimestrielle du prestataire**

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Le comité trimestriel recense les dysfonctionnements ou bon fonctionnements cumulés sur la période de 4 mois
Le comité annuel permet de faire le point de ce qui fonctionne et ou moins bien, qui a lieu au siège avec un représentant de l'agence

Des plans d'actions sont demandées à la suite de ces comités

« Gestion des fuites d'eau et informations des locataires »

Ella CZAJOR

Responsable habitat

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Procédure en cas de fuites

- **Après constat** d'une ou plusieurs fuites importantes
- **Réparation** de la fuite, avec attestation à fournir pour
- **Demande de dégrèvement** auprès du concessionnaire
- **Ouverture d'un sinistre** auprès de l'assureur
- **Dégrèvement déduit** sur prochaine facture d'eau
- **Remboursement assureur déduit** du dossier de charges

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Si la fuite est détectée après le compteur, nous demandons un plafonnement de la facture : le fournisseur prend en charge la consommation supérieure à 50% de la facture moyenne des 3 dernière années

Une déclaration pour volume perdu peut également être faite auprès de l'assurance, qui propose un montant d'indemnisation sur la perte d'eau

Toutes ces indemnités sont déduites du dossier de charge

Mme DE CAMARET remercie l'ensemble des participants de la qualité des échanges lors de cette CDCL et veillera lors des prochains comités à respecter les horaires prévus lors de l'invitation sur le créneau de 3h maximum.