

## Comité Départemental de Concertation Locative Val de Marne

Mardi 29 avril 2025 - 09h30  
Compte-rendu

### Présents

- **Amicales**

**M. Jean-Luc BIZEUL (en visio)**

**Mme Catherine VERVINS (en visio)**

**Mme Joëlle GRILLE\* (CLCV)**

M. Yan DUFRESNE (CLCV)

M. Ahmed HADJALI

**Mme Corinne LUCY**

- **Immobilière 3F**

Mme Soumia ABASSI

Mme Safia ATMANI

Mme Imen BELLEBECIR

M. Pierre BLANCHARD

Mme Florence FRANCOIS

M. Manuel GAMARD

M. Christophe LEROUX

Mme Noëly LOTHER

M. Bruno MARQUES

M. Cyrille MARZET

Mme Isabelle MOREAU

M. Farid OUAYAD

Mme Isabelle REYNAUD

Mme Sandrine BUISSON

M Jude BADOMBENA

Mme Stéphanie MARILLET

- **Amicales**

Mme Marie-Blanche

FERNANDEZ (CNL)

Mme Annie DUVERGER

Mme Monique LUTTRINGER  
(CLCV)

M. BENYAMINA

- **Immobilière 3F**

Mme Djemila BESSALAH

Mme Ségolène MASSIOT

Mme Caroline FELDMAN

Mme Nathalie LAUFFENBURGE

### Absents & excusés

Monsieur Christophe LEROUX ouvre la séance et présente l'ordre du jour

### **1 – Sujets proposés par l'agence départementale**

#### L'ordre du jour :

**09h30 – 10h00 : Intervention de Madame Isabelle Reynaud, responsable développement clientèle, sur la gestion en flux.**

Madame Isabelle Reynaud a rappelé la mise en place de la gestion en flux, en lien avec l'État et l'AORIF, excluant les logements intermédiaires qui restent gérés en stock.

En 2024, considérée comme une année de "crash test", le dispositif a bien fonctionné : 125 mobilités internes ont été réalisées (objectif de 126), ce qui est très satisfaisant. Les logements livrés en 2025 seront gérés en stock la première année, puis passeront en gestion en flux en 2026, à condition qu'ils ne soient pas intermédiaires.

Pour l'agence du Val-de-Marne :

Gestion en flux : environ 20 000 logements.

Stock : environ 3 000 logements.

Lorsqu'un préavis est reçu pour un logement intermédiaire, il est renvoyé à son réservataire d'origine. Pour les logements en flux, le bailleur choisit le réservataire, avec l'appui du logiciel Symbiose, qui oriente d'abord vers les plus petits réservataires afin de respecter les équilibres.

Des conventions bilatérales ont été signées entre le bailleur, les mairies, l'État et l'ensemble des réservataires concernés. L'objectif : compenser la perte d'un tiers des droits de réservation constatée par la Préfecture, en intégrant les logements signés dans l'assiette de la gestion en flux.

En 2024, bien que la rotation ait diminué, les résultats sont positifs :

- Les préavis repartent à la hausse en 2025.
- Objectif de 11 % de mobilité respecté (seulement un logement manquant).
- Plus de 1 000 attributions effectuées (tous financements confondus).
- Aucun réservataire n'a été "spolié", y compris les petites communes.
- Seule la "Préfecture Mal Logés" est légèrement en-dessous de son quota.

Un bilan communal sera présenté, avec un respect global des engagements pris. L'enjeu pour 2025 est maintenant de transformer l'essai sur la base de ces premiers résultats encourageants.

Madame Joëlle GRILLE exprime le sentiment qu'il ne reste majoritairement que des logements intermédiaires, au détriment des logements sociaux.

Monsieur Christophe LEROUX précise que ces logements sont bien financés en tant que logements intermédiaires. Il ajoute que ce type de logement vise à faciliter l'accès au logement pour les ménages aux revenus modestes, mais non éligibles aux logements sociaux.

Monsieur Christophe LEROUX rappelle également qu'il y a eu un appel à manifestation pour que les organismes de logements sociaux puissent acheter des "queues de programme", qui concernent exclusivement des logements locatifs intermédiaires (LLI).

Monsieur Pierre Blanchard rappelle que les bailleurs sociaux sont également missionnés pour développer du logement intermédiaire. Il évoque cette orientation comme une opportunité de contribuer à un parcours résidentiel complet, ouvrant la possibilité d'intervenir sur certaines communes.

Madame Corinne LUCY interroge sur le rôle du logiciel Symbiose dans la bonne répartition des attributions.

Monsieur Leroux confirme que l'utilisation de cet outil a été essentielle pour respecter les engagements pris vis-à-vis des réservataires. Il souligne la volonté de satisfaire l'ensemble des partenaires, en insistant sur le rôle pédagogique des directeurs auprès des mairies afin de favoriser une collaboration constructive.

Monsieur Blanchard ajoute que Symbiose a représenté un véritable défi, tant pour les équipes internes que pour les institutions. Il conclut en soulignant que le bilan 2024 est globalement positif et que ce challenge a été relevé avec succès.

Isabelle Reynaud précise que 3F utilise l'outil Symbiose pour gérer au quotidien les attributions. Elle souligne son utilité, notamment pour assurer la traçabilité et la conformité des propositions de logements, en particulier vis-à-vis du respect de la règle des trois candidats par logement, exigée par la loi.

Elle précise qu'en 2024, sur le territoire du Val-de-Marne, plus de 4 350 dossiers ont été présentés, soit 1 600 de plus qu'en 2023. Aujourd'hui, tous les dossiers sont tracés, y compris ceux avec des refus ou des absences de réponse, ce qui n'aurait pas été réalisable sans l'appui de Symbiose.

Madame Imen BELLEBCIR rappelle que, conformément à la loi ALUR, confirmée par la loi Macron de 2015 puis par la loi de finances 2024, les bailleurs sociaux peuvent consacrer jusqu'à 10 % de leur parc à des logements intermédiaires.

Messieurs Blanchard et Leroux précise qu'il est prévu la mise en place d'une commission dédiée au LLI. L'acquisition par 3F de logements en LLI répondait à un enjeu économique national : le secteur du BTP étant le deuxième contributeur au PIB, il était essentiel de ne pas l'abandonner. L'appel aux bailleurs s'est inscrit dans cette logique de soutien à la promotion immobilière, tout en permettant aux organismes comme le nôtre de développer leur part de logements intermédiaires.

Il est important de souligner que 3F a fait le choix stratégique de ralentir, voire d'arrêter les opérations en VEFA en LLI, en se concentrant désormais sur des projets très ciblés. Toutefois, cela n'exclut pas les livraisons à venir dans les deux à trois prochaines années, car elles correspondent à des accords signés au cours des trois dernières années. Il ne faut donc pas s'étonner de voir arriver de nombreux logements intermédiaires — notamment dans l'Est — jusqu'en 2028, car il s'agit simplement de l'aboutissement de programmes engagés précédemment.

### **10h00 – 10h30 : Présentation de Monsieur Jean-Philippe VIANES, responsable sûreté et tranquillité résidentielle, concernant le déploiement de la vidéosurveillance au sein des résidences.**

Monsieur Pierre BLANCHARD présente le deuxième point à l'ordre du jour.

Voir la présentation du PowerPoint en PJ.

Madame Joëlle GRILLE demande si sur certains site la vidéosurveillance ne serait pas factice.

Monsieur Jean-Philippe VIANES précise qu'en terme de sûreté les caméras factices ne sont plus utilisées.

Madame Joëlle Grille s'interroge sur qui enregistre les vidéos.

Monsieur Jean-Philippe VIANES indique qu'il y a une période de conservation et elle est numérique.

Monsieur Christophe LEROUX précise que les enregistrements sont conservés pour une durée maximale de 30 jours. Toute extraction d'images ne peut être effectuée que sur réquisition et est remise à la Police Nationale. L'accès au visionnage est strictement réservé au prestataire ou au responsable désigné ; les gardiens n'y ont pas accès.

Madame Catherine Vervins s'interroge sur les moyens permettant de vérifier que les caméras sont bien en fonctionnement.

Monsieur Jean-Philippe VIANES indique que 3F ne peut pas se substituer aux caméras des institutions, cependant un partenariat existe avec la police, qui nous fournit des informations dans le cadre d'une convention. M. Leroux précise que bien que les services communiquent, 3F ne peut pas divulguer les engagements pris avec la police.

Mme Corinne LUCY souligne l'importance de rassurer systématiquement les locataires et de leur faire savoir que 3F est à leur écoute. Elle insiste sur le fait que chaque représentant des locataires devrait communiquer régulièrement que 3F est présent et vigilant, en particulier en lien avec la police, pour apaiser les inquiétudes.

Monsieur Yan Dufresne demande si le bailleur peut accéder aux images avec ou sans réquisition pour accélérer le processus.

Madame Imen BELLEBCIR précise que le bailleur peut observer les images, mais ne peut les utiliser sans réquisition, tout en rappelant l'importance de respecter la législation.

Monsieur Farid OUAYAD demande quel est l'intérêt d'accélérer le processus.

Madame Joëlle GRILLE demande s'il est possible d'avoir le référent vidéo.

Monsieur Jean-Philippe VIANES répond que non, mais des affiches réglementaires avec un numéro de téléphone et un mail est disponibles pour toute demande d'information.

Madame Moreau souligne que le Responsable Habitat est habilité sans réquisition à uniquement visionner les images.

Monsieur Jean-Philippe VIANES précise que la réglementation est stricte : aucun locataire ne peut visionner les images.

Madame Lucy demande combien de temps prend la mise en place des caméras.

Monsieur Jean-Philippe VIANES précise que cela dépend des quartiers, mais généralement, cela varie entre trois semaines et un mois après la sélection du prestataire. Le délai peut s'étendre sur plusieurs mois, en fonction de la disposition mise en place, du budget et des réhabilitations nécessaires.

Monsieur Blanchard rappelle que suite à des actes de vandalisme, il y a des demandes d'installation de caméras, mais insiste sur le fait qu'il existe une programmation budgétaire. Il précise que ces installations ne résoudront pas les problèmes si ce n'est pas intégré dans une solution plus globale.

Monsieur BIZEUL interroge sur la manière dont l'installation des caméras est effectuée.

Monsieur Christophe LEROUX indique qu'il n'y a pas d'impact sur les charges. Le contrat actuel n'est pas récupérable.

Madame Corinne LUCY demande si des caméras sont systématiquement installées dans les QPV. Monsieur Leroux rappelle que cela n'est pas obligatoire et le QPV n'est pas forcément synonyme d'incivilité récurrente.

Monsieur Leroux explique que les réhabilitations, souvent thermiques avec isolation par l'extérieur, nécessitent une attention particulière au positionnement des caméras, notamment en toiture. Lors des travaux (étanchéité, requalification des halls, pose de faux plafonds), il est essentiel d'anticiper le passage des câbles pour éviter les installations visibles ou détériorées. Cela relève d'une analyse technique intégrée aux projets de réhabilitation.

Concernant les contrôles de la CNIL, Monsieur Jean-Philippe VIANES indique qu'il n'y en a pas eu pour le moment.

Madame Catherine VERVINS s'interroge : « À quoi servent les caméras si elles ne peuvent pas être exploitées ? »

Madame Corinne LUCY rappelle à Madame Catherine VERVINS que, lorsqu'on est témoin ou victime d'un fait, il est important de déposer plainte.

Monsieur Jean-Philippe VIANES rappelle que c'est à la victime ou au témoin de porter plainte. Une fois la plainte déposée, la police mène l'enquête et peut, si nécessaire, demander l'accès aux images de vidéoprotection.

Monsieur Pierre Blanchard précise que lorsqu'il s'agit d'incidents sur le domaine public (stationnement, nuisances, etc.), cela relève de la responsabilité des autorités locales, et non du bailleur. 3F agit en relais, notamment avec la mairie, pour signaler les problèmes ayant un impact sur les résidences, mais ne peut ni verbaliser ni exploiter les images des caméras publiques.

Madame Corinne LUCY, en tant que présidente, insiste sur l'importance d'encourager les locataires à porter plainte pour sensibiliser les autorités.

Monsieur Leroux soutient ces propos en soulignant que les Mairies attendent aussi cette mobilisation citoyenne.

Monsieur Jean-Philippe VIANES ajoute que, malgré des faits signalés, peu de plaintes ou mains courantes sont enregistrées, ce qui limite la mise en place d'actions ciblées.

Madame Lucy souligne que c'est le rôle des référents d'immeuble est aussi de relayer l'information et d'encourager les locataires à agir. Elle insiste sur la nécessité de renforcer la communication et propose de développer la médiation pour améliorer le lien entre direction et amicales.

Madame Joëlle Grille rappelle qu'au-delà de la communication et des dispositifs de sécurité, certaines solutions peuvent être trouvées en agissant différemment, par exemple en sollicitant la Mairie pour instaurer des sens uniques. Tout ne passe pas nécessairement par la répression ou le contrôle.

Madame Catherine VERVINS approuve cette proposition et reconnaît que des avancées sont tout de même constatées.

Monsieur Jean-Philippe VIANES affirme que tout est mis en œuvre pour améliorer la situation au sein des résidences et remercie les participants pour leur écoute.

### **10h30 – 11h00 : Présentation de la réorganisation de la direction Habitants et Territoires.**

Monsieur Pierre BLANCHARD présente la nouvelle réorganisation du siège, en lien avec les engagements et promesses faits aux locataires.

Madame Corinne LUCY s'interroge sur les modalités d'organisation, notamment en ce qui concerne la direction déléguée à la stratégie sociale

Monsieur Pierre BLANCHARD précise que cette direction travaille sur l'ensemble des axes liés à l'amélioration de la qualité de vie, de la relation avec nos locataires et des innovations sociales,

Monsieur Christophe LEROUX donne comme exemple la clause d'insertion, dans le cadre d'une action transversale à destination des locataires, en cohérence avec la raison d'être de l'entreprise.

Madame Corinne LUCY souligne que la communication dans le logement social est complexe, en raison d'une méconnaissance fréquente des droits et devoirs de la part de certains locataires. Elle insiste sur l'importance du vivre-ensemble et rappelle qu'une fois installés, les locataires sont responsables de leur logement. Elle salue l'initiative du contrat confort proposé par 3F, ainsi que les messages d'attente, qui ont un effet rassurant.

Monsieur Christophe LEROUX précise que dans le cadre du déploiement de la nouvelle charte de réhabilitation des sites tests sont en cours., Il confirme que les remontées liées au projet "Promesse locataire" sont bien prises en compte.

Monsieur Blanchard insiste sur le rôle essentiel des amicales de locataires, précisant que de nombreuses questions qu'elles relaient sont déjà en cours de traitement. Il rappelle également que certaines incompréhensions liées à la mauvaise formulation des demandes peuvent compliquer leur traitement.

### **À partir de 11h30 : Réponses aux questions des amicales, reçues par mail.**

#### **Prochain sujet à aborder en CDCL :**

Monsieur Manuel GAMARD indique concernant les punaises de lit qu'en moyenne deux interventions ont lieu par semaine, avec 95 % se déroulant sans problème. Il regrette que certains locataires ne respectent pas les consignes, comme ne pas ouvrir leur porte, ce qui nuit au bon déroulement des opérations.

Madame Corinne LUCY félicite 3F pour les moyens mis en place.

Concernant les boîtes aux lettres, Monsieur Christophe LEROUX précise qu'elles ne sont pas cassées mais que la responsabilité de leur fonctionnement (notamment le pass PPT) incombe à La Poste. 3F relance régulièrement les services concernés pour que les interventions soient réalisées.

Sur les incivilités dans les halls (matelas, poussettes, déchets...), Monsieur Christophe LEROUX propose de co-signer un courrier sur les incivilités avec les amicales pour alerter les locataires sur les attendus et la qualité de vie au quotidien en rappelant le règlement intérieur. « Partageons cette voix ensemble ».

Il rappelle que ce ne sont pas des personnes extérieures mais bien certains résidents qui posent ces encombrants. Une intervention est déjà programmée chaque lundi, avec un prestataire dédié.

Madame Corinne LUCY insiste sur le rôle de sensibilisation que peuvent jouer les gardiens et les amicales. Elle rappelle que la majorité des locataires sont respectueux, mais qu'une minorité nuit au cadre de vie et demande est ce qu'en cas de non-respect, des frais peuvent être facturés aux locataires responsables.

Madame Catherine VERVINS confirme ce manque de bacs et l'accumulation des déchets dans certaines résidences notamment à la Fresnes.

Monsieur Christophe LEROUX rappelle que des alertes ont été envoyées concernant les encombrants, et qu'une coordination est en cours avec les collectivités.

Monsieur Pierre BLANCHARD illustre ses propos avec une vidéo montrant des dépôts sauvages sur Valenton.

Monsieur Bizeul demande si les locaux encombrants restent ouverts : cela dépend des sites.

Madame Corinne LUCY demande si elle peut alerter la Poste en cas de problème, ce à quoi Monsieur Leroux répond qu'une telle démarche est tout à fait légitime.

## 2 – Réponses aux questions des amicales

- Les relations à la concertation avec les représentants de locataires,  
- La formation relations client est incluse dans le parcours d'intégration métier des gardiens et chefs de secteur

-Le traitement des demandes urgentes entre les locataires et les gardiens,  
- Pour les réclamations techniques une GRC est ouverte et analysée. Si une commande liée à la réclamation est générée le locataire peut suivre son avancement sur son espace client en plus du contact direct avec son gardien. Pour les autres demandes un suivi est régulièrement fait afin d'apporter les éléments de réponses le plus rapidement possible.

-Les punaises de lit

- Pour les locataires qui le signalent au gardien la méthodologie est la suivante :  
- 1er passage suite rdv pour déterminer la présence ou non de punaises par l'entreprise SENI qui est qualifiée pour traiter ce désordre. Le locataire signe ensuite l'avis de passage avec un protocole d'action qui est à mener par le locataire ce qui va générer un rapport qui sera communiquée au gardien et CDS sous huit jours.  
- Un bon de commande est ensuite établi pour 2 passages prestataire dans le logement pour traitement des punaises de lit. Le traitement est efficace uniquement si le locataire respecte le cadencement des interventions et du protocole établi. Voir fiche de synthèse marché

-L'entretien des parties communes

- Un planning indiquant la fréquence par zones est affiché dans les halls. Il indique les tâches réalisées par le personnel de proximité et le prestataire EM. Un contrôle mensuel est réalisé par le gardien avec l'agent du prestataire et le CDS contrôle la réalisation des tâches réalisés par le gardien lors de ses passages sur site. De plus un contrôle trimestriel peut être réalisé par le CDS avec l'encadrant de l'entreprise. Vous avez la possibilité d'assister à ce contrôle

- dégradation des batteries de boites à lettre : Ces réparations sont de plus en plus fréquentes, ce qui engendre un coût important. Elles sont principalement liées à des livreurs peu scrupuleux qui forcent les batteries pour les ouvrir ou les fermer. Quand un panneau est forcé cela nécessite de le remplacer entièrement ou d'effectuer des travaux de soudures, mise en place de nouveaux équipements (charnières, supports etc.) qui ne sont pas standards. Donc il faut trouver un artisan disponible sachant réaliser ce type de travaux cela peut prendre effectivement un peu de temps.  
Quand la serrure de la batterie est forcée il faut que nous fassions la demande à la poste car ce sont des clés et serrures spécifiques qui ouvrent les batteries. Tous comme les badges d'accès, les livreurs arrivent à obtenir ce type de clés que nous ne possédons pas.

Sujets à aborder à la prochaine réunion :

Fin de réunion à 12h00.