

Compte Rendu du Conseil Départemental de Concertation Locative de Paris 11 décembre 2019

| Présents : | | | |
|-------------|----------------|----------------|-----------------|
| WILLENCOURT | Arlette | AFOC | Absente |
| MAVROYANNIS | Georges | AFOC | Présent |
| THOCQUENNE | Barbara | AFOC | Présente |
| AVELANGE | Igor | CLCV - invité | Absent excusé |
| CAPEL | Marie-Lorraine | CLCV | Absente excusée |
| DELMAS | Marcel | CLCV | Présent |
| DEMARET | Marie-Noëlle | CNL | Absente excusée |
| DELBOS | Nicole | CNL | Présente |
| PINCHON | Paul | CNL | Présent |
| LAMACHIA | Martial | CNL - invité | Présent |
| BART | Louis | CNL | Absent excusé |
| BIZEUL | Jean-Luc | INDECOSA-CGT | Absent |
| MALLEM | Fadhila | INDECOSA-CGT | Absente excusée |
| ROBIN | Christian | INDECOSA-CGT | Absent |
| OUZAR | Narimane | DAHL-HLM | Absent |
| DE CAMARET | Anne | IMMOBILIERE 3F | Présente |
| MEGRIER | David | IMMOBILIERE 3F | Présent |

Le Directeur Départemental présente l'ordre du jour (cf slide n°2) et précise qu'il s'agit d'un CDCL généraliste.

Il est indiqué que le document de présentation projeté sera joint au compte rendu.
DM présente l'OdJ et les points proposés par les confédérations.

1. Actualités Agence (cf slides n°3/4)

Contrats : M. Pinchon s'interroge sur la non-reconduction d'ANER, DM précise les critères d'AO qui nous ont conduit à choisir FPRS et SMRD.

Bornes partagées : M. Pinchon demande si les bornes individuelles sont envisageables, DM réaffirme le souhait de disposer de bornes de recharge ouvert à tous.

2. Avancement de régularisation des charges (cf slides n°5/6/7/8)

DM précise son souhait à son arrivée à l'agence de Paris a été de ne plus avoir d'antériorité, DM commente les tableaux et histogramme.

En 3 ans le quittancement a été réduit considérablement pour l'ensemble de l'agence, l'ensemble des charges est plus juste et plus suivi.

La moyenne à + et - 300€ est à 11% pour l'agence de Paris contre 19,25% pour la DGP (Agence idF) et 96% des charges sont régularisées en Novembre 2019.

DM rappelle le cadre réglementaire du contrôle des charges. Il précise que le contrôle peut se faire sous 1 mois par les amicales avant la validation de la régularisation.

L'objectif est de pouvoir débiter des pré-régularisations de charges de manière anticipée, ce qui permet d'être dans l'ajustement permanent ainsi la dépense récupérable est au plus près des acomptes qui sont quittancés.

Lors de la présentation un zoom est réalisé sur le temps de contrôle des charges par les confédérations des locataires. Nous constatons que 65% des dossiers de charges sont contrôlés sous 30j, 10 Programmes le sont en + de 100j, DM compte sur les représentants présents pour relayer l'information du contrôle **sous 30j maximum** et ainsi permettre un remboursement rapide ou échelonnement des régularisations des locataires.

3. Politique d'évaluation et de suivi des fournisseurs (cf slides n°9/10/11/12)

DM présente la politique d'évaluation de l'agence de Paris, elle est réalisée mensuellement alors qu'elle l'est annuellement par l'outil EFEL au sein de la société. Ce choix est de permettre un suivi plus juste, en phase avec la réalité du terrain.

Présentation des enquêtes réalisées auprès des locataires (18% des locataires interrogés ont répondu et sont satisfaits à 85% de l'intervention de Proxiserve), des gardiens et Chefs de Secteur pour le Multitechnique (Proxiserve).

Il est précisé que ces résultats, d'enquête, d'évaluations mensuelles, nous permettent d'évaluer la performance de nos entreprises et d'être en constante progression. DM évoque le guide de l'USH sur la relation prestataire/bailleur qui confirme que le travail partenarial est indispensable à une bonne réussite.

DM informe du lancement d'une enquête téléphonique auprès des locataires par l'AORIF en 2020 sur 10% du patrimoine des bailleurs d'IDF.

Mme Delbos demande si un courrier va être envoyé avant l'enquête aux locataires. Après renseignement pris, nous vous informons que le prestataire en charge de cette enquête choisit de manière aléatoire les locataires et ne procède pas à l'envoi d'un courrier.

M. Pinchon précise que la qualité de la proximité est essentielle pour le bon suivi de ces contrats.

M. Lamachia demande si nous traitons les 15% de mécontents, AdC confirme que l'intérêt est de se questionner sur ces 15% pour pouvoir s'améliorer.

Chauffage : DM précise que cette période de chauffe est difficile avec plusieurs prestataires en charge du chauffage et qu'il est essentiel de nous améliorer notamment sur la période de pré mise en chauffe.

DM évoque les problèmes avec Missenard. Actuellement l'agence et les services de la DTIDF ou de la DGRDI sont mobilisés quotidiennement et tentent avec les prestataires de trouver des solutions d'amélioration systématiques.

Mme Delbos nous fait part du problème de la surtaxe de la plate-forme téléphonique de Missenard. DM précise que la plate-forme téléphonique est réservée au personnel d'I3F. En cas d'absence du gardien, le GP (gestionnaire de proximité) ou le service clientèle prend le relais.

Mme Delbos nous demande qui dispose de la clé de la chaufferie lors de l'astreinte. Cette question sera transmise à nos chauffagistes pour réponse.

M. Pinchon évoque des problèmes de chauffage sur Mac Donald, DM confirme que seul un logement est en défaut, Le passage en apparent est la solution retenue, elle sera mise en œuvre dès que le locataire l'aura accepté.

4. Sujets proposés par les confédérations des locataires (cf slide n°3)

A la demande de la CNL :

■ **Problématique de sureté et sécurité parking**

DM précise que la fermeture des portes est le 1er enjeu de la sécurité de nos résidences. DM fait régulièrement un rappel aux équipes sur cette vigilance et d'interpeller Proxiserve si les réparations sont de leur compétence.

DM informe également que le patrimoine concerné par la surveillance du GPIS a été doublé depuis 1er octobre 2019 et les rondes commencent dorénavant à 17H30 sur site. Le choix des patrimoines a été réalisé en fonction de leur fragilité et des faits qui s'y déroulent. Des résidences du SUD de Paris ont été intégrées.

DM propose que Thierry Robin soit présent à une CDCL afin de présenter la politique sureté de la DGP et des dispositions qui ont été mises en place sur Paris.

DM précise que nous pouvons mettre des caméras mais encore faut-il qu'un moyen humain soit requis pour visualiser les images. Les images sont visualisables par réquisition de la police actuellement.

La caméra est dissuasive et doit protéger des organes de sécurité, 1er niveau que nous envisageons de mettre en place avec un envoi automatique en cas de déclenchement de ces organes, un test est en cours.

DM rappelle qu'un parking vide est un parking insécure, il faut qu'un parking soit occupé c'est notre première garantie de sécurité.

M. Lamachia dit qu'il est difficile de disposer d'un parking, DM informe qu'un travail de mise à jour est effectuée par les CdS et qu'un rappel sera effectué auprès des équipes de proximité sur l'importance de ce travail.

M. Lamachia parle des problèmes avec les agents de sécurité qui laissent les portes ouvertes pour fumer, DM va s'assurer qu'un rappel soit réalisé auprès du PC sécurité.

Mme Delbos demande des précisions sur la gestion des places de parking, DM rappelle la réglementation de dissociation des Logements-parkings, hors PLI. La réalité sur le terrain n'est pas facile à éprouver si un locataire se gare à la place d'un autre. Par contre nous devons veiller à avoir une base fiable.

Mme Thocquenne évoque le fait que les locataires extérieurs peuvent arriver dans les PC et monter dans les étages. Il est précisé que Zenpark dispose d'un système beaucoup plus suivi et contrôlé que celui que nous utilisons avec nos propres locataires. Il est nécessaire de réfléchir à un système protégeant les parties communes. Pour autant une personne louant un parking via zenpark est dans une démarche de location. Cela n'écarte effectivement pas le risque que d'avoir une personne malintentionnée dans le lot.

Mme Thocquenne demande le changement des digicodes plus régulièrement. Ce point sera évoqué avec les pôles Habitat.

■ **Actions correctives des dysfonctionnements de chauffage, ECS et autres désordres sur les programmes sous contrat Vinci/Missenard**

Suivi approfondi des problématiques. Mobilisation en interne des services concernés + AMO.

Relevé de température effectué, le CR sera communiqué à M. Pinchon comme prévu.

DM informe que ce sujet a été développé précédemment lors de l'évaluation des prestataires.

■ **Réhabilitations enclavées dans des aménagements de cœur d'îlot (rue Jenner, rue Riquet)**

Mme Dupuis précise que sa question concerne la réhabilitation de Jenner plus particulièrement le 27 bruant.

Elle rappelle la réunion avec M. le Maire en octobre qui a informé une réhabilitation suspendue si accord, Mme Dupuis demande plus d'information.

DM informe sur le processus de la réhabilitation. DM précise qu'il n'y a pas accord ou désaccord mais il travaille sur le projet. Le travail est effectué sur les résidences répondant à un besoin de réhabilitation thermique. DM précise se battre pour la réalisation de cette réhabilitation. Discussion sur le cœur d'îlot, pas de PC, DM préfère favoriser les 27 locataires de la rue Jenner l'ensemble du dossier étant acté. Pas d'information définitive sur la rue Bruant du fait de la discussion avec le Promoteur, de ce fait DM confirme que seule la réhabilitation présentée à la réunion d'octobre sera effectuée sur Bruant en attendant une décision sur la réalisation d'un projet en cœur d'îlot. DM confirme que la vente HLM dans la ville de Paris n'est pas autorisée et que notre mission est de construire des logements sociaux.

Mme Dupuis demande si nous disposons d'un accord avec la Mairie : DM confirme qu'aucun accord n'est à ce jour consenti et I3F a pour habitude de travailler en étroite collaboration avec les collectivités lors de ses projets de construction.

A la demande de l'AFOC :

▪ **Lutte contre les nuisances sonores occasionnées à l'extérieur des bâtiments 3F.**

M.Mavroyannis évoque des problèmes du bruit à cause du simple vitrage côté rue, Rue des Meuniers. DM confirme que le double vitrage permettra de lutter contre les bruits extérieurs.

DM dit de devoir vérifier si cette résidence est en priorité pour le changement des fenêtres.

M.Mavroyannis souhaite évoquer les nuisances des immeubles proche des voies ferrées Rue Coriolis, pour que 3F milite pour un mur anti-bruit

DM prend exemple de Jean Minjot ou 3F a appuyé la demande des locataires avec paiement d'une étude acoustique, envoi du rapport à la Mairie et directeur de la ligne B. Aucune réponse de la RATP malgré l'implication de la mairie et 3F.

DM confirme que Coriolis est un vrai sujet mais 3F pourra étudier la mise en place d'un double vitrage adapté à la nuisance mais pas ou peu d'impact auprès de la RATP.

A la demande de la CLCV:

▪ **Présence physique d'un personnel I3F lors de travaux dans une résidence**

Le gardien 3F n'est pas toujours sur le site et il a des horaires.

Le gardien n'a pas à suivre les travaux de chaufferie, de réhabilitation mais il suit ceux en PC, REL, contrôle des entreprises de ménage.

Par ailleurs il est le garant des réclamations.

Questions diverses :

M. Pinchon demande des informations sur la sous-location précisant que lors de la CRCL, elle a été fléchée comme agence test. DM rappelle que AirBnB a intégré une mention sur leur contrat demandant si le logement est un logement social. DM informe qu'une enquête est diligentée auprès d'un prestataire qui vérifie si la sous-location est avérée.

M. Pinchon demande si nous disposons de prises de courant dans les parkings, leur condamnation permettrait d'éviter la recharge des véhicules sur les prises standard, DM confirme qu'une vérification sera effectuée dans nos parkings.

M. Pinchon évoque les portes qui restent ouvertes, DM confirme sensibiliser le pôle habitat sur ce point.

Mme Thocquenne demande un retour des analyses des punaises de lit, AdC précise que les résultats ne pourront être communiqués qu'après analyse de l'ensemble des échantillonnages réalisés avec les différents bailleurs.

Point à faire : Faire un retour sur le service clientèle

David MEGRIER remercie les participants et clôture la séance à 19H50.