



CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS-DE-SEINE DU 10 DECEMBRE 2019

Membres :

- **Les administrateurs élus :**
 - M. PINCHON (CNL) : absent excusé
 - M. BIZEUL (INDECOSA CGT) : absent
 - Mme THOCQUENNE (AFOC) : absente excusée

- **Les représentants des associations :**
 - Pour la CGL
 - Mme LEMAIRE (Vanves) : présente
 - Mme ZEHNACKER (Vanves) : présente

 - Pour la CNL
 - Mme FERNANDEZ (Gennevilliers) : absente excusée
 - Mme FAGET (Colombes) : présente
 - M. ROSSI (Boulogne) : présent

 - Pour la CLCV
 - Mme MARCOULET (Clamart) : absente excusée
 - M. RIBETTE (Neuilly) : présent

 - Pour la CSF
 - M. DESCHENES : présent

 - Pour I3F
 - Mme ANDRIEU : présente
 - Mme BOURDET-FERRAND : présente
 - Mme CAILLE : présente
 - M. CHAISEMARTIN : présent
 - Mme DE BOISSIEU : présente
 - M. DELORT : présent
 - Mme DERKAOUI : présente
 - Mme LACHATER : présente
 - M. MACIEL : présent
 - Mme NOREL : présente
 - M. PREVOT : présent

- **Invités :**
 - Mme DEMERDJIAN (CNL) : absente
 - M. DOMERGUE (CNL) : absent
 - M. HAMON (CLCV) : présent

Diffusion :

- **Compte-rendu :** sous un mois, aux membres présents pour relecture sous quinzaine, puis aux membres permanents pour la version définitive. L'envoi sera systématiquement transmis par courrier sur support papier et par courriel auprès des membres qui auront spécifiquement transmis leur adresse email à cet effet.

- **Feuille de présence :** aux confédérations.

Ordre du jour :

1. **Nouvelle organisation de l'agence des Hauts-de-Seine**
2. **Avancement des travaux Gros Entretien et Immobilisés**
3. **Avancement des projets de Rénovation Urbaine (Clamart 1068L et Villeneuve la Garenne 4120L)**
4. **Avancement sur les régularisations de charges**
5. **Information enquête SLS/OPS 2020.**
6. **Nouveau process « Remise en Etat du Logement »**
7. **Information sur la période de chauffage 2019/2020**
8. **Questions des membres du CDCL :**
 - Mme FERNANDEZ (CNL) :**
 - Point sur les ascenseurs
 - Point sur le chauffage
 - M. PINCHON (CNL) :**
 - Point sur la réhabilitation de Bagneux
9. **Questions/Réponses**

Préalablement à la tenue de la réunion du CDCL des HAUTS-DE-SEINE, le Conseil convient de fixer la date de sa prochaine réunion au : **mardi 17 mars 2020** entre 15h00 et 18h00, dans les locaux de l'agence I3F de Boulogne.

L'ordre du jour du CDCL reprend les thèmes inscrits au Plan de Concertation Locative au niveau Ile-de-France, il est complété par les questions générales posées par Madame Fernandez et Monsieur Pinchon.

Le projet de compte-rendu sera transmis en relecture aux seuls membres et invités présents. Le compte-rendu définitif sera envoyé aux membres présents et absents ainsi qu'aux invités et sera mis en ligne sur www.groupe3f.fr > Locataires > Concertation Locative > Immobilière 3F

Ce compte-rendu présente un relevé des échanges sur chaque point, les supports de présentations ont été communiqués avec l'ordre du jour.

Règle concernant les questions formulées par les associations :

Le nombre de sujets par séance est limité à 3 par association et à 3 pour le bailleur, et dans la limite d'une dizaine au total par séance.

Il est à noter que la CNL est, sur les Hauts-de-Seine, représentée par plusieurs associations. Il peut être fait une différence entre les sujets proposés et les questions diverses.

En introduction, Laetitia Caille se présente en tant que nouvelle Directrice Départementale de l'agence des Hauts-de-Seine en remplacement de Pascal Braban. Un tour de table est réalisé pour une présentation des participants au CDCL.

Laetitia Caille informe également que la réunion est enregistrée afin de faciliter la rédaction du compte rendu.

1. Nouvelle organisation de l'agence des Hauts-de-Seine

Laetitia Caille présente le nouvel organigramme de l'agence des Hauts-de-Seine avec les nominations de Camille De Boissieu en tant que Directrice Départementale Adjointe, Zahera Derkaoui – Responsable Habitat et les nouveaux embauchés :

- Clémence Lachater, Attachée de Renouvellement Urbain,
- Stéphanie Bourdet-Ferrand, Cadre Comptable,
- Alan Chaisemartin, Cadre Technique Adjoint.

Et au niveau territoire, nouveaux personnels de proximité :

- Marc Panzet, Chef de Secteur sur Colombes,
- Elodie Chalder, Cheffe de Secteur sur Gennevilliers.

Échanges :

Monsieur Ribette demande que l'organigramme soit diffusé aux amicales.

Laetitia Caille demande que cette diffusion soit limitée et précise que seules les coordonnées du Personnel de Proximité peuvent être diffusées uniquement aux associations et aux amicales.

2. Avancement des travaux gros entretien et immobilisés

Intervention : Damien PREVOT - supports diffusés

Echanges sur le point 2 :

Madame Lemaire demande quand de manière générale les ravalements des façades sont réalisés.

Damien Prevot répond que des travaux s'imposent au regard de la vétusté des façades en priorisant les bâtiments datant de 1995 à 2000.

Laetitia Caille précise que la politique d'entretien et d'intervention du groupe est déclinée dans le PSP (Plan Stratégique du Patrimoine), document qui intègre l'antériorité des travaux effectués et qui priorise les travaux futurs en fonction de l'état actuel et la situation du bâti à l'échelle du parc de l'Île de France. Une cotation du parc est faite par les équipes de I3F, elle est actualisée régulièrement et permet de définir la politique de travaux sur l'ensemble de l'Île de France avec des priorisations établies et des enveloppes budgétaires définies annuellement.

Madame Lemaire précise que des blocs de 2 kilos sont tombés des balcons de leur résidence à Vanves. Laetitia Caille précise que les opérations sur Vanves sont pilotées par le service DGRDI d'Immobilier 3F qui s'occupe des réhabilitations lourdes notamment en vue d'améliorer la performance thermique du bâtiment. Pour Vanves, l'opération de réhabilitation doit débuter en 2020.

Madame Faget demande quand la réhabilitation de la rue Stalingrad à Colombes sera terminée.

Laetitia Caille précise que cette opération est également menée par la DGRDI et David Maciel indique qu'il a eu un retour plutôt satisfaisant des locataires et que la réception des travaux aura lieu très prochainement. Des points sont faits régulièrement avec les représentants des locataires sur les réhabilitations en cours. Celle de Colombes est une opération d'envergure, c'est une réhabilitation lourde dont le résultat final apportera un cadre de vie plus agréable aux locataires.

Madame Faget précise qu'il y a eu un énorme problème de bruit et d'ascenseur.

David Maciel répond que le problème d'ascenseur provient de l'incendie qui a eu lieu en 2017 et les équipes ont fait le maximum pour revenir à une situation normale.

Laetitia Caille précise qu'en dehors des opérations lourdes de la DGRDI, plus de 6,5 M€ sont injectés par I3F en 2019 pour les travaux gros entretiens et immobilisés, en légère augmentation par rapport à 2018.

Madame Zehnacker demande le nombre de logements gérés sur le 92, Laetitia Caille répond que le périmètre de l'agence s'élève à 16 777 logements à fin 2018. Un point sera effectué sur le parc au prochain CDCL.

Madame Zehnacker de la résidence Victor Hugo à Vanves demande pourquoi certaines résidences ont des travaux réguliers alors que leur résidence n'a jamais fait l'objet d'une réhabilitation sur les façades depuis 1997.

Laetitia Caille répond que les toitures terrasses ont été entretenues dernièrement. Elle précise qu'il faut différencier deux types d'intervention : les travaux immobilisés qui garantissent le bon entretien de la résidence et les travaux de réhabilitation qui permettent d'améliorer le bâtiment. Le plan stratégique de patrimoine (PSP) se décline au niveau d'Immobilier 3F dans son ensemble. Il recense les actions à opérer sur le parc par ordre de priorité. Des arbitrages sont faits à l'échelle de tous les départements de l'Île de France.

Concernant les travaux immobilisés, le budget est élaboré au regard des remontées des Responsables Habitat indiquant les situations les plus urgentes, les plus compliquées et les plus nécessaires.

En complément de la présentation des travaux de vidéosurveillance, Laetitia Caille précise que les gardiens et l'équipe technique n'ont pas la possibilité de visionner les images. La Police a la possibilité d'y accéder sur réquisition dans le cadre d'un fait précis.

Monsieur Ribette lit un document de la CNIL qui indique que le syndic, le bailleur et le gardien peuvent visualiser les images.

Laetitia Caille répond qu'il s'agit d'un choix du groupe de ne pas autoriser le gardien à visionner les images. Le but étant de garantir la sécurité des collaborateurs, seul le Directeur du Département Sureté Résidentiel d'I3F et la Police y ont accès. Pour ce faire, il faut qu'une plainte ait été déposée et qu'il y ait une réquisition de la Police. La loi prévoit que les images soient effacées au bout de 30 jours par le prestataire.

3. Avancement des projets de Rénovation Urbaine

Intervention : David MACIEL pour Villeneuve la Garenne (4120L) - supports diffusés

Echanges sur le point 3 :

Il reste une famille à reloger. Les diagnostics des parties communes ont déjà commencé et en parties privatives, ils débutent le 18 décembre 2019. Le projet urbain prévoit de construire des petits bâtiments de 4 étages pour un total de 230 logements avec un parking souterrain. C'est un projet piloté par la ville pour moderniser le centre-ville.

Laetitia Caille précise qu'une fois la démolition réalisée, le terrain sera mis à disposition de la ville pour aménager un marché extérieur temporaire en face de l'Hôtel de ville. C'est une restructuration urbaine importante, un site à enjeux.

Intervention : Maryse NOREL pour Clamart (1068L) - supports diffusés

C'est un projet de 558 logements réparti en 2 tranches. Le relogement de la tranche 1 concerne 350 logements et qui a démarré en février 2017. Depuis le début de la mission, il y a eu 10 comités de relogement et le prochain est le 16 décembre 2019. A ce jour, 100 familles ont été relogées, les dossiers de 26 familles sont en cours d'instruction. Le dossier d'intention de démolir pour la seconde tranche du projet concernant 207 logements sera déposé d'ici la fin de l'année.

Laetitia Caille informe que 3F reconstruira le volume de logements démolis sur site et hors site. La consultation de maîtrise d'œuvre pour la désignation de l'Architecte coordonnateur du projet est en cours.

Monsieur Rossi demande si les actuels locataires pourront être relogés à Clamart. Laetitia Caille répond que la majorité le sera au regard des demandes de relogement sur la commune qui ont été recensées. C'est un projet avec plusieurs partenaires et dont les principaux sont Clamart Habitat, Action Logement Services et les services de l'Etat.

4. Avancement sur les régularisations de charges

Intervention : Stéphanie BOURDET-FERRAND - supports diffusés

Echanges sur le point 4 :

Présentation de la nouvelle Cadre Comptable qui a pris ses fonctions à l'agence mi-octobre 2019. Laetitia Caille confirme un retard important sur les régularisations de charges dû à un problème de vacance de poste sur plusieurs mois. Aujourd'hui, l'équipe s'est renouvelée et les moyens sont mis en œuvre pour résoudre cette situation.

Madame Faget rappelle que les locataires font des avances de fonds à I3F dans l'attente des régularisations de charges, étant donné le retard accumulé, ce qui n'est pas normal. Laetitia Caille confirme que la situation n'est pas conforme aux objectifs du groupe mais qu'aujourd'hui des améliorations significatives ont été constatées.

Monsieur Rossi souligne que cette situation exceptionnelle perdure depuis quelques années et qu'il faut la rétablir au plus vite. Madame Lemaire constate que c'est la 3^{ème} année de retard et demande comment cela va être répercuté sur les charges.

Stéphanie Bourdet-Ferrand affirme que les provisions ont été bien calculées et sont stables.

Laetitia Caille indique que les provisions de charges sont faites par les Responsables Habitat, qui connaissent bien les charges de leurs résidences. Les provisions sont donc adaptées à la réalité et les écarts que l'on pourrait avoir en plus ou en moins devraient être assez limités. L'objectif est de rattraper l'antériorité et d'apurer 2017 au premier semestre 2020. Si de grosses variations interviennent, une communication adaptée sera menée auprès des amicales de locataires. Les Responsables Habitat vont accompagner les régularisations de charges.

En mars 2020, un point d'avancement sera effectué lors du prochain CDCL.

Monsieur Ribette constate un déséquilibre en termes d'équité, I3F doit une régularisation de charges sur les 12 mois qui suivent la fin de l'exercice, or cette obligation légale n'est pas respectée. Si un locataire ne paye pas son loyer le 5 du mois, il a immédiatement une sanction avec une pénalité de 2,3%.

Laetitia Caille confirme qu'il n'y a pas de pénalités de cet ordre appliquée au locataire et David Maciel précise que la loi autorise un délai de 3 ans pour les régularisations de charges.

Madame Lemaire s'interroge : si un locataire a quitté son logement, comment fait-on pour la régularisation de ses charges ?

Laetitia Caille répond que si le locataire est toujours dans notre parc, il est remboursé. Cependant, si I3F ne dispose pas des nouvelles coordonnées du locataire, il est difficile de régulariser la situation dans un sens comme dans l'autre.

D'après Madame Lemaire, certains locataires n'ont pas récupéré leur caution concernant le parking de sa résidence suite aux travaux effectués. S'agissant d'une situation très particulière, Camille De Boissieu va faire un point spécifique, hors CDCL, sur les cautions qui n'auraient pas été rendues.

5. Information enquête SLS/OPS 2020
--

Intervention : Camille DE BOISSIEU - supports diffusés

Echanges sur le point 5 :

L'enquête a été externalisée au Groupe Bernard. Les locataires avaient jusqu'au 6 décembre 2019 pour répondre et notamment via Internet. Madame Faget demande le listing des locataires de sa résidence qui n'ont pas répondu pour pouvoir les relancer. Depuis le 9 décembre, Mme Sandrine Domingues, référente SLS à l'agence des Hauts-de-Seine, sera amenée à rencontrer les locataires pour les révisions de loyers et effectuera les différentes relances nécessaires (ligne directe - 01 55 19 31 82).

Madame Faget demande si au mois de Février, les locataires soumis au SLS seront prévenus.

Camille De Boissieu informe que plusieurs actions sont organisées pour relancer les locataires : notamment une mise en demeure de répondre soit par mail ou par SMS. Actuellement, il y a un bon taux de retour sur les enquêtes en ligne.

Si les locataires ne répondent pas à cette enquête, un surloyer sera appliqué.

Madame Lemaire demande quelle est la catégorie de logements qui n'est pas enquêtée.

Camille De Boissieu répond qu'il s'agit du PLI (logement intermédiaire, non conventionné). Cette catégorie de logement n'est pas considérée comme logement social au titre de la loi SRU.

6. Nouveau process « Remise en Etat du Logement »
--

Intervention : Zahera DERKAOUI - supports diffusés

Echanges sur le point 6 :

Nouveau prestataire depuis le 1^{er} octobre 2019, la société INNAX se charge d'établir les diagnostics préalables aux travaux en milieu occupé lorsqu'un congé est donné par un locataire. A la réception de la lettre de préavis, le prestataire contacte le locataire dans les trois jours. La visite est faite avant le départ du celui-ci.

Parallèlement, un pré-état des lieux (anciennement visite-conseil), est également établi par le gardien. Ce pré-état des lieux permet d'identifier les travaux à réaliser. Le retour des locataires est très positif vis-à-vis de ce nouveau process car il leur permet de connaître en amont le montant des travaux qui seront éventuellement déduits sur le dépôt de garantie ou de les réaliser eux-mêmes.

L'intérêt de ce nouveau marché et de ce nouveau process réside dans un gain de temps pour le locataire et le gardien lors de l'état des lieux de sortie et dans la réduction du taux de vacance.

Monsieur Ribette précise qu'un pré-état des lieux n'existe pas juridiquement. Avec ce pré-état des lieux, il y a une pression qui est mise sur le locataire. Laetitia Caille répond qu'il n'y a pas de pression exercée sur le locataire, le but est de clarifier les travaux à effectuer dans le logement avant la sortie du locataire pour qu'il ne soit pas refacturé des travaux à sa charge et de raccourcir la vacance.

7. Information sur la période de chauffage 2019/2020

Intervention : Camille DE BOISSIEU et David MACIEL - supports diffusés

Echanges sur le point 7 :

Le chauffage a été mis en service le 7 octobre 2019.

Madame Faget rappelle que l'amicale avait demandé qu'un essai soit fait avant la mise en route du chauffage pour voir si la chaudière fonctionnait correctement, est-ce que cela a été fait ?

David Maciel confirme que des réunions sont effectuées en septembre avec tous les prestataires de chauffage pour faire le point avant la remise en chauffe.

Laetitia Caille rappelle que dans un souci d'économie d'énergie et de préservation des ressources naturelles, la politique du groupe est de se conformer au seuil indiqué dans les textes de loi, à savoir 19° dans chaque logement. Des affichages groupe sont mis dans les halls d'immeubles pour en informer les locataires .

Par ailleurs, le gardien est présent pour identifier les dysfonctionnements de chauffage.

Madame Lemaire informe que cette année, il y a beaucoup de problèmes de chauffage dans leur résidence et qu'aucune sonde n'a été installée.

Madame Zehnacker demande une vérification des thermomètres avec la date où ça été contrôlé car il y a un décalage de températures.

David Maciel répond que les Chefs de Secteurs sont tous équipés de thermomètres professionnels et qu'ils peuvent vérifier également les températures des logements.

Madame Zehnacker indique que les fuites sur les fenêtres auraient pu être réparées depuis longtemps, elles datent de 1994.

Laetitia Caille va demander à Engie de poser des sondes pour vérifier la température sur la résidence Victor Hugo à Vanves car la qualité de l'isolation est vétuste.

Le 6 novembre 2019, un plan d'actions a été mis en place avec Engie et les logements seront équipés de sondes d'ambiance, il y aura également des passages hebdomadaires et il devra respecter ses rendez-vous.

Camille De Boissieu va les relancer pour réceptionner rapidement cet équipement.

Monsieur Deschenes de la résidence Basly à Gennevilliers indique que son thermostat doit être mis aujourd'hui sur 5 pour que le radiateur chauffe.

Stéphane Delort répond que la résidence était jusqu'ici surchauffée mais que la température cette année été réglée au seuil minimal du décret.

Un nouveau système a été mis en place pour calculer le chauffage individuel : le relevé calorique, cela permettra une fiabilité qui n'existait pas auparavant et chaque locataire paiera exactement ce qu'il consomme, au même titre que le relevé réel des consommations d'eau froide et d'eau chaude.

Laetitia Caille confirme que des actions vont être entreprises sur la résidence Victor Hugo à Vanves pour pallier les dysfonctionnements dans le cadre de la réhabilitation à venir et par ailleurs elle rappelle que la responsabilité d'Immobilière 3F est de fournir les 19° dans chacun des logements (loi de l'année 2000).

8. Questions des membres du CDCL

Un point sur la réhabilitation de la résidence Les Acacias à Bagneux avait été mis à l'ordre du jour à la demande de Monsieur Pinchon. Une visioconférence devait avoir lieu avec le Chef de Projet de la DGRDI à cet effet. Malheureusement les deux invités, membres de l'amicale de la résidence de Bagneux (Mme Demerdjian et Mr Domergue) n'ont pu venir en raison des mouvements sociaux. Ce sujet pourra être de nouveau porté à l'ordre du jour du prochain CDCL à la demande des représentants des locataires.

Question de Madame Fernandez de la résidence Rosa Parks à Gennevilliers :

- Point chauffage
- Point ascenseur

Madame Fernandez étant absente ce jour, Stephane Delort l'a informé préalablement qu'OTIS était convié au Siège d'I3F le 11 décembre 2019 suite aux problématiques récurrentes (réactivité, réception des devis,...) dans la gestion de la maintenance et des réparations des ascenseurs du par cet notamment ceux de Gennevilliers.

Monsieur Rossi indique que l'ascenseur du 1328L est à l'arrêt depuis 3 semaines pour le remplacement d'une pièce et il précise qu'il faudrait imposer au prestataire d'avoir un stock de pièces de rechange dans le cadre des appels d'offres qui sont organisés car les délais de fournitures des pièces sont trop longs.

9. Questions/Réponses

Madame Faget souhaiterait connaître la politique d'I3F pour le remplacement des gardiens qui partent à la retraite.

Laetitia Caille répond que la politique générale est de garantir une qualité de service constante sur le territoire et que les situations sont étudiées au cas par cas en fonction des livraisons à intervenir sur le périmètre ou des mises en vente.

Madame Faget demande si la gardienne du 61 rue du Commerce à Colombes sera remplacée quand elle partira à la retraite début 2020 (1^{er} semestre).

David Maciel répond qu'il n'a pas encore été averti de ce départ et par conséquent n'a pas encore étudié cette question.

Madame Faget demande si on peut toujours proposer des travaux à effectuer dans nos immeubles. Laetitia Caille répond que le personnel de proximité (Chefs de Secteur, Responsables Habitat) reste à l'écoute des amicales et que les demandes seront étudiées.

La séance est close à 17h45 heures.

LA PROCHAINE REUNION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS DE SEINE EST PROGRAMMEE LE MARDI 17 MARS 2020 A 15h00 DANS LES LOCAUX DE L'AGENCE DE BOULOGNE.