



## CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS-DE-SEINE DU 07 JUILLET 2020

### 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) : absente excusée
    - Mme ZEHNACKER (Vanves) : présente
  
  - Pour la CNL
    - Mme FERNANDEZ (Gennevilliers) : présente
    - Mme FAGET (CNL) : absente excusée
    - M. ROSSI (Boulogne) : absent
  
  - Pour la CLCV
    - Mme MARCOULET (Clamart) : absente excusée
    - M. RIBETTE (Neuilly) : absent excusé
  
  - Pour la CSF
    - M. DESCHENES : absent excusé
  
  - Pour I3F
    - Mme ANDRIEU : présente
    - Mme CAILLE : présente
    - M. CLINCHAMPS : présent
    - Mme DE BOISSIEU : présente
    - Mme NOREL : présente
    - Mme POGGI : présente

### **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. **Charte d'accompagnement des locataires fragilisés.**
2. **Actions entreprises pendant la crise sanitaire.**
3. **Point sur le déconfinement.**
4. **Point sur l'évolution du patrimoine des Hauts-de-Seine.**
5. **Avancement sur les régularisations des charges.**
6. **Questions/Réponses**

Dans le respect des consignes des pouvoirs publics et des autorités sanitaires, la salle de réunion ne nous permettant pas d'accueillir plus de 6 personnes, la réunion se tient en visioconférence sous Teams.

L'ordre du jour du CDCL reprend les thèmes inscrits au Plan de Concertation Locative au niveau Ile-de-France.

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. 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 informe que la réunion est enregistrée afin de faciliter la rédaction du compte rendu. Ce support aura un usage exclusivement interne.

## **1. Charte d'accompagnement des locataires fragilisés**

### **Intervention : Laetitia Caille – support diffusé**

I3F a signé le 24 juin 2020 avec les organismes des représentants des locataires une charte visant à accompagner les locataires de son parc en fragilité économique liée à la période du Covid 19. Cette charte a été diffusée aux représentants des locataires.

Description des mesures prises par Immobilière 3F.

## **2. Actions entreprises pendant la crise sanitaire**

### **Intervention : Camille de Boissieu – support diffusé**

I3F a mené deux campagnes d'appels sortants en avril 2020 auprès des locataires de plus de 60 ans. Tous les métiers de l'agence ont participé à ces appels. 38 collaborateurs se sont mobilisés au sein de l'agence pour apporter un soutien et une écoute aux difficultés exprimées par nos locataires et leur proposer des solutions, avec l'appui des chargées d'accompagnement social.

## **Echanges sur le point 2 :**

Madame Fernandez demande si les locataires en situation de handicap ont été également contactés. Camille de Boissieu confirme que les locataires en situation de handicap ont été contactés directement par les Chargées d'Accompagnement Social ou par les Gardiens quand ils n'étaient pas joignables.

Madame Fernandez tient à remercier tous les Gardiens de Gennevilliers pour leur dévouement auprès des locataires qui en avaient besoin et espère qu'ils seront récompensés.

Laetitia Caille transmettra ses remerciements aux personnels de proximité et a constaté également que les équipes de proximités et administratives d'I3F ont été très mobilisées pendant cette période et qu'elles ont été attentives aux problèmes de leurs locataires. I3F a déjà relayé ses félicitations à l'ensemble de ses équipes.

Madame Fernandez précise qu'elle en a également fait part lors du CRCL.

Madame Zehnacker veut remercier 3F d'avoir accepté le projet de la CGL de distribuer des masques aux différents adhérents, les locataires dans sa résidence ont beaucoup apprécié cette initiative.

Madame Fernandez rappelle que certaines personnes n'ont pas reçu leurs quittances alors qu'elles n'avaient pas de compte internet.

Camille de Boissieu confirme qu'I3F a répondu à l'ensemble des demandes de réédition des quittances quand elles étaient formulées. Le paramètre pris en charge par notre service informatique était que le client se soit connecté au moins une fois depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 à l'espace locataire. L'idée est d'accompagner nos clients sur cet outil internet pour payer en ligne sans attendre l'avis d'échéance par papier du fait des dysfonctionnements des services de la Poste. A titre d'information, il y a eu 432 comptes clients ouverts entre le 15 mars et le 24 avril 2020 pour le territoire des Hauts-de-Seine.

Madame Zehnacker signale que si un locataire a Internet Explorer, on lui dit de rentrer l'identifiant locataire dans un ovale rouge alors qu'il faut le saisir sur une ligne bleue en haut donc il y a un décalage de la page écran à la réalité. C'est un problème qui doit être résolu par le service informatique d'I3F. Laetitia Caille fera remonter cette information au service informatique.

Madame Zehnacker souhaiterait savoir à qui doit-on s'adresser quand il y a une locataire de plus de 90 ans qui n'a pas le téléphone et qui n'a pas répondu au SLS alors que le barème maximum lui a été prélevé en janvier, février et mars.

Dans le cadre de cette situation connue, Laetitia Caille rappelle que la chargée d'accompagnement social a tenté de se mettre en contact avec cette locataire et le service de la ville mais n'a eu aucun retour ni de l'un ni de l'autre. En tant que bailleur social, réglementairement, I3F ne peut pas ne pas quittance cette locataire qui ne répond pas à nos sollicitations. On peut inciter éventuellement la ville à faire un signalement psychologique. I3F est au bout de sa démarche et c'est désormais aux services sociaux de la ville d'intervenir.

Madame Zehnacker revient sur les régularisations de charges créditrices de 2019, comment un locataire a su que sa régularisation de charges 2019 était créditrice ?

Camille de Boissieu répond qu'un mois avant la facturation ou le crédit concernant une régularisation de charges, le locataire reçoit une notification.

Madame Zehnacker demande s'il est possible de faire une régularisation de charges 2019 si celles de 2017 et 2018 n'ont pas été faites.

Camille de Boissieu répond que non, c'est chronologique et que l'on doit procéder dans l'ordre des années.

Madame Zehnacker comprend que dans les Hauts-de-Seine, des résidences qui ont reçu régulièrement leurs régularisations de charges 2017, 2018 ont donc pu bénéficier d'une avance sur leurs régularisations 2019.

Laetitia Caille répond par la négative pour l'avance mais confirme que pour certaines résidences nous avons pu régulariser les charges en 2017, 2018 et 2019. Toutes les régularisations de charges passées en 2019 impliquent que les régularisations des années antérieures ont bien été effectuées mais il n'y a pas d'avance particulière.

Madame Zehnacker souhaiterait connaître la proportion de nos locataires qui n'auraient pas reçu leurs régularisations de charges 2017, 2018 et 2019 sur le département 92.  
 Laetitia Caille répond que ce point sera repris en fin de CDCL.  
 Franck Clinchamps précise que si l'analyse 2017, 2018 et 2019 est créditrice, le Responsable Habitat va demander à baisser les provisions de charges pour l'année suivante.

### 3. Point sur le déconfinement

#### Intervention Laetitia Caille - support diffusé

##### Echanges sur le point 3 :

Le déconfinement a été mis en place chez 3F le 1<sup>er</sup> juin avec un accueil limité à 2 clients à l'agence et avec un sens de circulation instauré.

L'entretien ménager dans les résidences a repris totalement depuis le 1<sup>er</sup> juin ainsi que les interventions des prestataires dans les logements et dans les parties communes mais celles-ci sont un peu ralenties du fait des précautions supplémentaires à prendre.

En revanche, les travaux d'adaptation des logements pour l'accès des personnes à mobilité réduite (PMR) sont toujours suspendus.

Les chantiers de réhabilitations et/ou de constructions neuves ont repris dans le respect du guide de la profession qui a été publié par la Fédération du Bâtiment sur les bonnes pratiques dans le cadre des travaux avec un rallongement des délais de réalisation.

Les prochaines livraisons des constructions neuves se profilent à l'été.

Madame Zehnacker précise que dans sa résidence, une douche pour personne à mobilité réduite a été installée et qu'une rampe dans l'escalier devait être réalisée dans les parties communes mais cela n'a pas été fait.

Franck Clinchamps répond qu'il va y avoir une réhabilitation sur cette résidence mais va se renseigner.

Madame Fernandez demande quand les travaux PMR vont reprendre.

Laetitia Caille répond que pour l'instant la décision groupe n'a pas été prise car nous attendons les plans de reprise d'achats des entreprises du fait qu'il s'agit de personnes « fragiles » vis-à-vis du Covid 19. S'il y a éventuellement des logements où l'on peut intervenir parce que les personnes ne sont pas présentes, les travaux peuvent être étudiés au cas par cas mais à ce jour aucune date de reprise n'est connue.

Les commissions d'attributions seront réalisées en visioconférence jusqu'au 10/08/2020.

Madame Fernandez préférerait qu'elles se poursuivent au-delà de cette date pour éviter de prendre les transports en commun.

### 4. Point sur l'évolution du patrimoine des Hauts-de-Seine

#### Intervention : Camille de Boissieu - support diffusé

16742 logements au 1<sup>er</sup> janvier 2020, implantation dans 34 des 36 communes des Hauts-de-Seine (exceptée Sceaux et Malakoff). Une grande partie de logements collectifs et 116 programmes en copropriété.

4 établissements publics territoriaux :

- T2 – Vallée Sud Grand Paris2 : Antony, Bagneux, Bourg-la-Reine, Châtenay Malabry, Châtillon, Clamart, Fontenay-aux-Roses, Plessis Robinson, Malakoff, Montrouge et Sceaux.
- T3 – Grand Paris Seine Ouest (GPSO) : Boulogne- Billancourt, Chaville, Issy-les-Moulineaux, Marne-La-Coquette, Meudon, Sèvres, Vanves et Ville-d'Avray.
- T4 – Paris Ouest La Défense4 : Courbevoie, Garches, La Garenne-Colombes, Levallois-Perret, Nanterre, Neuilly-sur-Seine, Puteaux, Rueil-Malmaison, Saint-Cloud, Suresnes et Vaucresson.

- T5 – Boucle Nord de Seine5 : Asnières-sur-Seine, Bois-Colombes, Clichy, Colombes, Gennevilliers et Villeneuve-la-Garenne.

Mixité de financement avec une majorité de plafonds PLUS.

#### **Echanges sur le point 4 :**

Laetitia Caille précise que la quasi-totalité du parc fait l'objet d'une convention de réservation. Ces droits viennent en contrepartie de subventions apportées par ces réservataires dans le cadre d'opérations de construction ou de réhabilitation.

### **5. Avancement sur les régularisations de charges**

**Intervention : Camille DE BOISSIEU - supports diffusés**

#### **Echanges sur le point 5 :**

Point arrêté au 6 juillet 2020 sur l'avancement des régularisations de charges. A titre comparatif au 30 juin 2019, il y avait moins de 9% de dossiers 2018 régularisés. Les effectifs sont présents, le service est réorganisé : belle progression des régularisations de charges. I3F est conscient du retard dans les dossiers, ceux de 2017 seront présentés très prochainement.

Le confinement n'a pas eu d'impact en termes de traitement des régularisations de charges.

Madame Fernandez demande si ce sont toujours les mêmes sites qui sont impactés par le retard pour 2016, 2017 et 2018.

Laetitia Caille précise que pour régulariser sur 2019, il faut que les années précédentes soient également régularisées quelle que soit la résidence.

Madame Zehnacker demande pourquoi la régularisation 2017 n'a pas été fournie au locataire alors qu'en réalité on a proposé au juriste de la CGL de venir vérifier les comptes 2017. Habituellement les locataires reçoivent leurs régularisations et après le juriste vient les vérifier.

Franck Clinchamps répond qu'en effet I3F a demandé une concertation avant la validation des comptes et le juriste a envoyé ses questions auxquelles I3F a répondu.

Laetitia Caille rappelle qu'il y a certains sites qui nécessitent une concertation surtout quand il y a 3 ans d'arriérés afin d'éviter un effet de surprise.

Madame Zehnacker ne comprend pas pourquoi ses avances sur charges ont baissé au 1<sup>er</sup> janvier 2020 et se demande finalement si cette baisse n'est pas due au fait qu'en réalité sur 2019, 2018 et 2017 I3F leur devrait de l'argent.

Franck Clinchamps répond, qu'en effet, la régularisation de charges 2017 est créditrice. L'année 2018 est en cours de traitement et devrait également être créditrice.

Le retard pris dans les régularisations n'a pas permis de procéder au réajustement instantané des provisions.

Camille de Boissieu confirme que les locataires de la résidence de Vanves 4794L devraient recevoir les régularisations 2017 et 2018 en août 2020 et précise le délai d'un mois entre la notification et l'imputation sur la quittance.

Laetitia Caille rappelle que les équipes sont mobilisées et qu'elles s'attellent à récupérer ce retard.

<b>6. Questions/Réponses</b>
------------------------------

**Intervention : Laetitia Caille****Echanges sur le point 6 :**

Madame Zehnacker souhaiterait connaître le nombre de logements qui sont en copropriété dans les Hauts-de-Seine.

Laetitia Caille répond que cela représente 33% de nos programmes.

Madame Zehnacker précise qu'il peut y avoir une partie en copropriété et une partie locataires de 3F. Quel est le pourcentage exact de logements en copropriété ?

Laetitia Caille répond que l'information lui sera transmise prochainement et confirme que nous n'avons pas d'activité de syndic, bien que les logements gérés par I3F s'inscrivent de plus en plus dans le cadre de copropriété. Cela concerne tout le parc social français.

Madame Zehnacker indique que cela influence notre politique au niveau des droits des locataires.

Laetitia Caille rappelle que les droits sont analogues, seules les modalités de gestion peuvent changer pour les locataires.

Madame Zehnacker craint que les locataires qui se trouvent face à des propriétaires qui souhaitent réaliser des dépenses un peu excessives, se retrouvent lésés.

Laetitia Caille répond que les dépenses d'investissement ne sont pas assumées par les locataires et que les travaux font l'objet d'un vote lors des assemblées générales auxquelles I3F participe en tant que copropriétaire.

La séance est close à 16h30 heures.

**LA PROCHAINE REUNION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS DE SEINE EST PROGRAMMEE LE JEUDI 26 NOVEMBRE 2020 A 15h00.**