



Compte-rendu

**CDCL**

**1<sup>er</sup> décembre 2022**

# **Direction Départementale des Hauts-de-Seine**



# PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Jacques Ribette	Membre permanent
CNL	Annie Faget Marie-Blanche Fernandez	Membre permanente Membre permanent
INDECOSA-CGT	Jean-Marc Royer	Membre invité
CGL	Corinne Lemaire Michel Gregoire	Membre permanente Membre invité
I3F	Laetitia Caille Hakim Haddouche Cristiano Gomes Da Silva Emmanuelle Nusimovici Maryse Norel Franck Clinchamps Damien Prevot Laure Andrieu	Directrice Départementale 92 Directeur Départemental Adjoint Responsable Activité Locative Responsable Recouvrement Responsable Habitat Responsable Habitat Cadre Technique Assistante de Service



# Ordre du jour

1. Plan de charges locatives
2. Avancement des régularisations de charges locatives sur l'agence
3. Plan de sobriété
4. Bilan Soli'Aide
5. Information sur la campagne SLS
6. Questions/Réponses



# PLAN DE CHARGES LOCATIVES



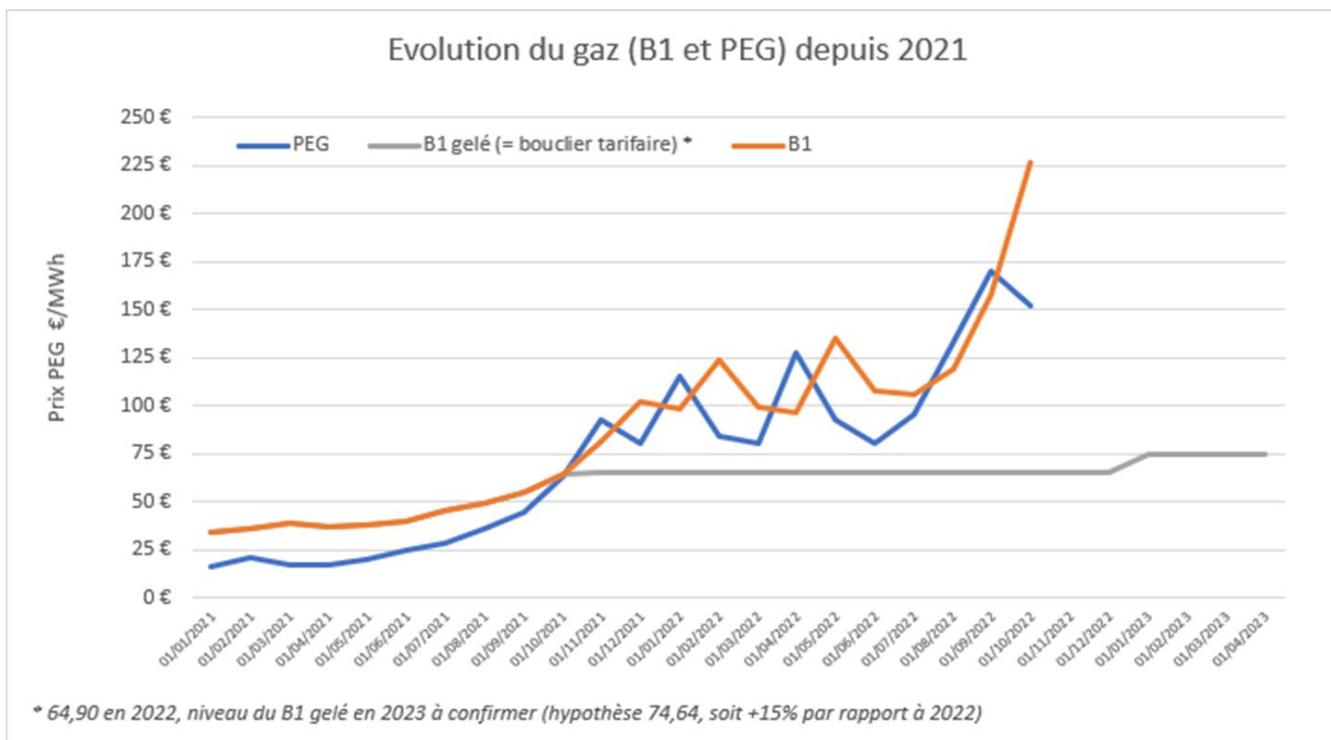
# Le contexte : « 4 facteurs + 1 »

1. Crise énergétique
2. Reprise de l'inflation réelle 2022 et attendue 2023
3. Risques de tensions sociales
4. Déclinaison du plan sobriété énergétique
5. Tensions sur notre modèle économique

# Le contexte : zoom sur le prix du gaz

## Prix du gaz actualisé

Les coûts PEG et B1 ont été alignés sur la même unité pour faciliter la lecture (1 seul axe vertical). Niveau du bouclier tarifaire précisé en bas de graphe.





# Les réponses 3F : 5 leviers d'actions

- 5 leviers d'actions :
  - *Le plan Charges locatives : 2021, 2022 et 2023*
  - *Le plan de Sobriété énergétique sur nos immeubles*
  - *Des mesures d'accompagnement locataires*
  - *La concertation locative*
  - *Une communication locataires adaptée*



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

- ✓ **Aucune réévaluation en cours d'année des acomptes 2022.**
  - mais information auprès des locataires et/ou des représentants des locataires sur les prévisions de charges 2022, sur l'impact Bouclier tarifaire et sur les écarts débits/crédits à venir.**

Pour mémoire : augmentation de 15 % en moyenne des acomptes chauffages au 1<sup>er</sup> janvier 2022

- ✓ **Etalement des régularisations de charges débitrices 2021 :**  
Montant maximum facturé de 50€/mois et ce jusqu'à 9 mois si nécessaire



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

## ✓ Un travail de révision budgétaires des charges 2023

### ❖ Révision des Acomptes de Charges 2023 :

- Sur le chauffage collectif projection 2023 prudentes, prise en compte de l'inflation sur les prestations, du BT 2022 +15% et hors mesures de sobriété
- Sur les autres postes de charges prise en compte de l'impact inflation sur la base des révisions d'indices contractuels



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

## *Zoom sur le poste chauffage collectif « gaz » en 2023*

**Réalisation de projections pour les chaufferies collectives 100 % gaz pour estimer les dépenses 2023**

**4 paramètres ont été pris en compte pour ces projections :**

1. Rigueur climatique moyenne (moyenne des dernières années)
2. Prix du gaz
3. Le coût des contrats
4. La prolongation estimée du bouclier tarifaire en 2023

Ces projections ont ensuite été appliquées à chaque résidence selon ses caractéristiques spécifiques :

- Consommations de chauffage
- % des besoins en chauffage assurés par du gaz (100% pour les chaufferies, de quelques % à 100% pour les réseaux urbains)



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

Ces projections ont permis de déterminer par résidence un coût projeté 2023 personnalisé.

C'est ce coût projeté qui sera intégré à la revalorisation des acomptes de charges 2023 en lieu et place du taux moyen.

Résultat au global des projections :

- **Nécessité d'augmenter le poste chauffage de 25 % en moyenne par rapport aux provisions 2022** pour que les régularisations des charges ne soient pas fortement débitrices



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

## *Zoom sur les autres postes de charges pour 2023*

Les autres postes concernent :

- Charges générales
- Ascenseurs
- Entretien des équipements
- Chaudières individuelles
- Locations des compteurs

Des projections basées sur les prévisions d'évolution de l'indice des prix à la consommation et d'entretien-amélioration des bâtiments (IPEA), aux indices de révision de nos contrats nous ont amené à prévoir des taux de revalorisation des acomptes



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

**Résultat des projections appliqué par rubrique aux acomptes de charges récupérables 2022**

Code	Libellé		
		<i>Orientations 2023</i>	<i>RAPPEL % appliqué pour budget 2022</i>
400	Prov. charges générales	+ 8,00%	+ 1,20%
401	Prov. ascenseurs	+ 6,00%	+ 1,40%
402	Prov. entretien équipements	+ 6,10%	+ 1,80%
501	Prov. entretien chaudières individuel	+ 6,00%	+ 5,00%
600	Prov. Compteurs eau froide	+ 6,20%	+ 1,74%
601	Prov. Compteurs eau chaude	+ 6,20%	+ 1,74%
602	Prov. Compteurs calories	+ 6,20%	+ 1,74%

**Si durant l'année, la situation économique évoluait favorablement, une revalorisation à la baisse des acomptes de charges pourra être réalisée**



# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVES

- ❖ **Ce travail de fond de réajustement des acomptes de charges 2023 a nécessité un aménagement du calendrier du processus « Revalorisation des acomptes de charges » qui a démarré le 9 septembre et qui s'achèvera le 16 décembre**
  - Estimer les provisions 2023 au plus juste
  - Donner plus de temps aux équipes de gestion pour un travail de révision budgétaire sur tous les postes et résidence par résidence
  
- ❖ **Le principe d'étalement des régularisations de charges débitrices en 2023 et 2024 est maintenu**

# 1. PLAN DE CHARGES LOCATIVE

## *Zoom sur les mesures d'accompagnement locataires 2023*

A ce jour, 2 mesures d'accompagnement complémentaires aux dispositifs de droit commun sont envisagées :

1. Création d'un fond d'aide aux locataires pour amortir les effets de la hausse des coûts d'énergie
2. Etalement prolongé des régularisations de charges, avec un plafond mensuel de 50 € (pré régul eau / charges générales).

De plus, l'équipe accompagnement social a été renforcée pour accompagner les locataires en situation de fragilité vers le FSL et optimiser la mobilisation des dispositifs d'Aide Sur Quittance existants.

Enfin, la démarche « d'aller vers » sera renforcée par la mise en place de permanences sur certains sites.

**CRISE ÉNERGÉTIQUE  
3F S'ENGAGE  
À VOS CÔTÉS**

**1 - Vous accompagner**

- en étalant les régularisations de charges
- en investissant dans la rénovation thermique

**2 - Préserver votre budget**

- en maîtrisant la hausse des charges locatives
- en réduisant les consommations d'énergie

**3 - Aider les plus fragiles**

- en créant le fonds de solidarité énergie
- en accompagnant chaque locataire en difficulté avec toutes les aides disponibles

**4 - Vous informer**

Les équipes 3F sont là pour vous, n'hésitez pas à contacter votre gardien, votre agence de proximité ou le service clientèle

- ✓ **CLCV** : Concernant les augmentations des acomptes de charges récupérables en 2022, pourquoi les associations et les représentants des locataires n'ont pas été associés à ces augmentations qui seront appliquées par I3F ?
  - ✓ **I3F** : Les régularisations de charges de certaines résidences n'ont été faites que récemment. Des éléments d'information ont été partagés lors du CRCL début novembre. Les calculs ont été réalisés sur les 3 dernières semaines de novembre résidence par résidence
  - ✓ **INDECOSA CGT** : Comment expliquez-vous l'augmentation de 6,20 sur les rubriques 600, 601 et 602 ?
  - ✓ **I3F** : Ces contrats sont revalorisés selon les index des contrats signés avec nos prestataires au même titre que les autres prestations d'entretien et de maintenance (ascenseur, entretien équipement, ...)
  - ✓ **CNL**: Le contrat d'entretien ascenseur n'est pas à la hauteur du service rendu ?
  - ✓ **I3F** : En effet, nous ne vous cachons pas notre insatisfaction concernant la qualité de service de notre prestataire Otis. La Direction Régionale d'Otis a été saisie sur sa contre performance de l'équipe des Hauts-de-Seine. Nous espérons que les engagements pris par Otis seront respectés.
- NB : un nouvel appel d'offres d'entretien des ascenseurs va être lancé en début d'année 2023 pour désigner le prestataire.

# REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL**: Les locataires vont-ils être informés de la création de ce fond d'aide en leur expliquant comment y accéder ?
- ✓ **I3F** : Un flyer a été boîté récemment. Action Logement s'est engagée à la création de ce fond mais les modalités de déploiement ne sont pas encore précisées. L'obtention des aides de ce fond sera soumise à des critères d'éligibilité (les ressources, l'augmentation des charges par rapport aux années précédentes et une fragilité avérée).  
Le nombre de locataires en difficulté ayant augmenté, l'équipe de Chargées d'Accompagnement Social est maintenant composée de 3 personnes à l'agence.
- ✓ **CNL** : Sur quels sites seront positionnés les permanences d'accompagnement social ?
- ✓ **I3F** : En priorité, nous organiserons ces permanences sur les sites les plus fragilisés par des premiers incidents de règlement. Le but est de poursuivre la démarche «d'aller vers » les locataires, pour envisager toutes possibilités d'accompagnement : information, orientation, vers l'ouverture des droits de certaines personnes qui ne se mobilisent pas (aides sur quittance, retraite, ...).
- ✓ **CNL** : Pourquoi n'y a-t-il pas eu d'accompagnement social lors des régularisations d'eau qui ont été exorbitantes?
- ✓ **I3F** : Comme les régularisations de charges, les pré-régularisations d'eau sont plafonnées à 50 € par mois. Il faut dissocier le contexte actuel du changement des compteurs individuels en 2020 dont la déclinaison a été complexe à l'échelle de l'agence. Ce sujet a été traité lors du CDCL de mars 2022.

- ✓ **INDECOSAT CGT** : Il y avait des compteurs d'eau reliés, connectés qui devaient en principe fiabiliser le relevé de ces compteurs et qui recevaient des régularisations d'eau qui ne correspondaient pas à la réalité.
- ✓ **I3F** : Nous avons changé de prestataire en 2022, avant nous travaillions avec ISTA désormais c'est Proxiserve qui assure la télérelève. Les compteurs ont commencé à être changés en mars 2021, 97% des compteurs sont à ce jour posés. Dans cette campagne, nous avons rencontré des problèmes de communication sur les quittances vis-à-vis des locataires. A ce jour, pour tous les écarts de consommations constatés, des réponses ont été apportées aux locataires et des ajustements ont été effectués quand cela a été nécessaire.

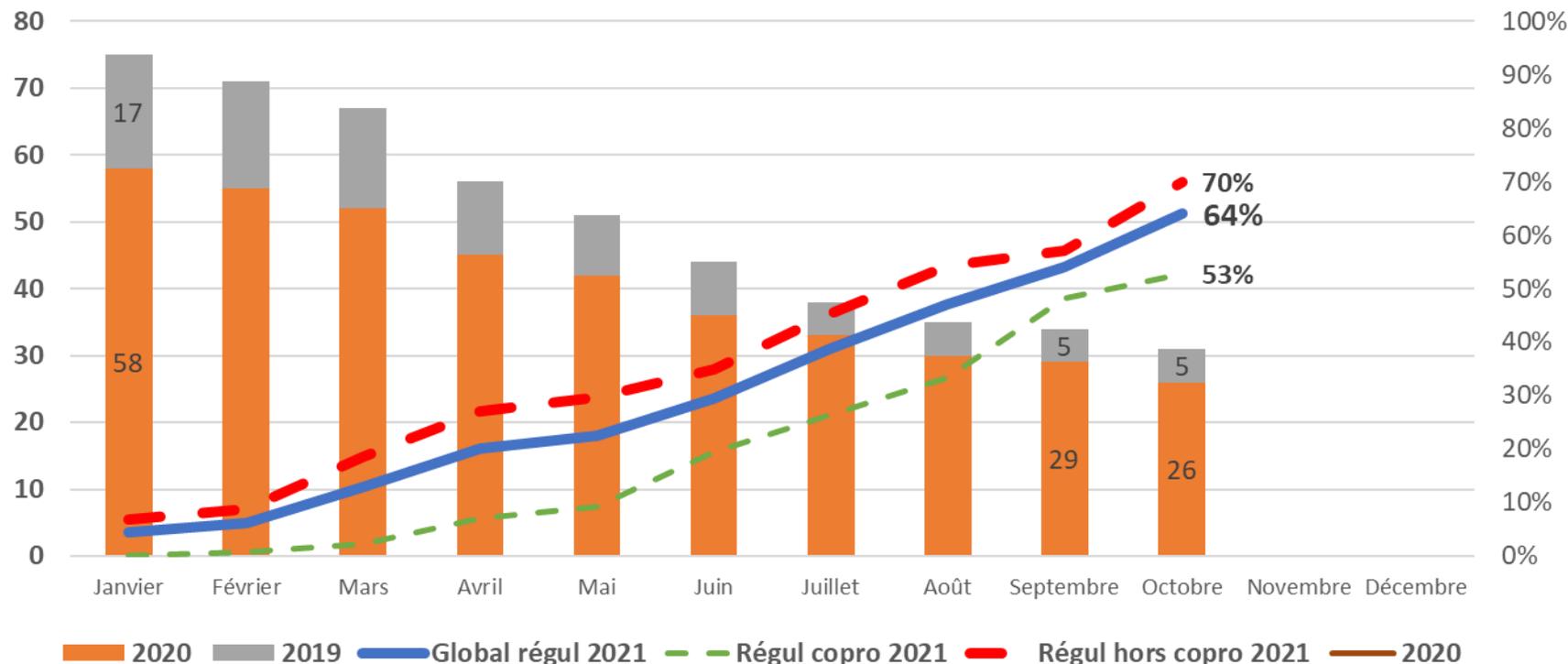


# AVANCEMENT DES RÉGULARISATIONS DE CHARGES EXERCICE 2021 SUR 2022

## 2. Avancement des régularisations de charges

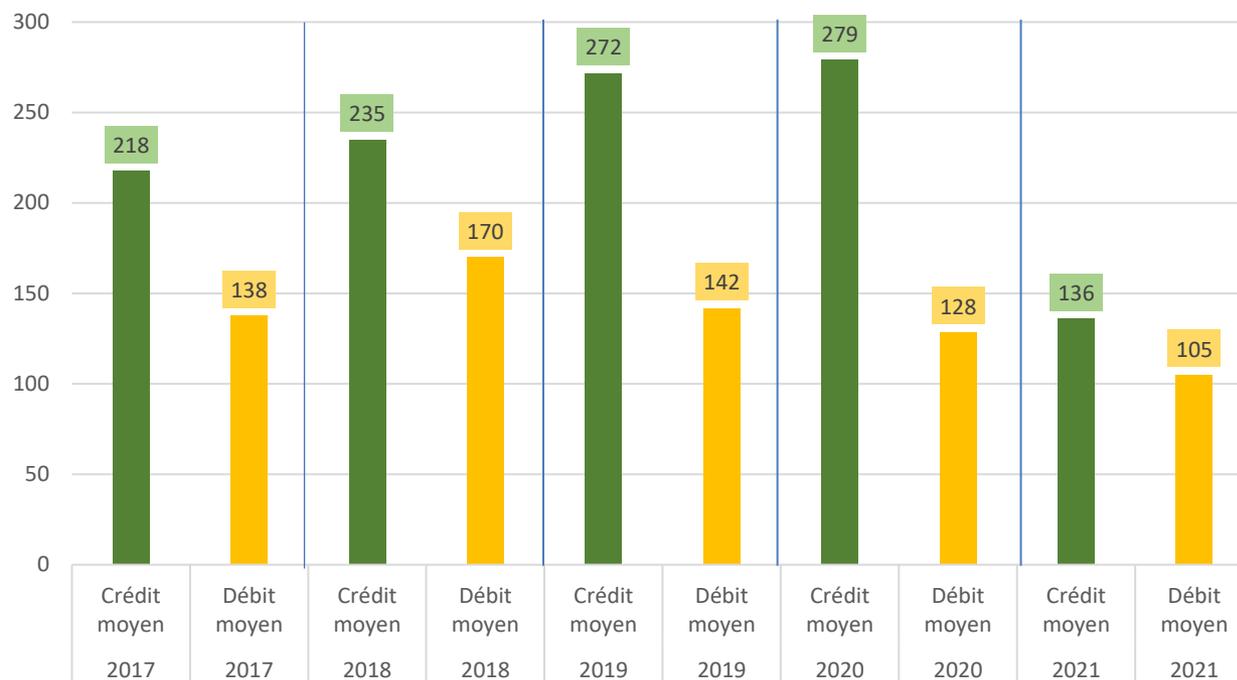
### Avancement régularisations de charges de l'année 2021

Stocks des dossiers des années antérieures et avancement de l'année courante



## 2. Avancement des régularisations de charges

2017 à 2021: crédits et débits moyens



15326 logements  
au 01/12/2022

10660 logements  
au 01/12/2022



## 2. Avancement des régularisations de charges

### *Zoom sur les régularisations de charges avec Bouliers tarifaires*

Situation au 30 octobre :

**50% des 105 programmes, pour lesquels nous avons reçu un avoir, ont été régularisés :**

19 programmes sont créditeurs

- sur les 34 programmes débiteurs

**53 programmes régularisés :**

- 21 avant réception du bouclier tarifaire
- 32 après réception du bouclier tarifaire (reçu le 22/09)

**Reste 52 programmes à régulariser** avec un objectif de 100 % des programmes pour lesquels nous aurons reçu un avoir.



## REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV** : Quels sont les 5 dossiers en retard sur les régularisations de charge ?
- ✓ **I3F** : Un dossier concerne une résidence en copropriété où l'assemblée générale ne s'est pas tenue, et les 4 autres sont des résidences disposant d'un dispositif d'individualisation des frais de chauffage (IFC) pour lequel nous rencontrons des difficultés à récupérer les relevés avec notre précédent prestataire ISTA. L'objectif est de régulariser les résidences avec IFC au cours du premier trimestre 2023.



# PLAN DE SOBRIETE



## 3. PLAN DE SOBRIETE

### PATRIMOINE EN CHAUFFAGE COLLECTIF :

**Baisser la température de consigne (cible 19°C) - 1°C => 7% d'économie**

**Appliquer un réduit de nuit**, dès que c'est possible techniquement, en excluant les bâtiments étiquettes F & G de 22 heures à 5 heures à 17°C => 2% d'économie

**Réduire la période de chauffe**, en fonction des conditions météorologiques (cible: 20 jours de réduction => 2% d'économie).

### TOUT LE PATRIMOINE :

**Alerte vigilance coupure « EcoWatt »** : inciter nos locataires à s'inscrire sur [monecowatt.fr](http://monecowatt.fr) à l'alerte Vigilance coupure (électrique) pour les inciter à réduire leurs consommations électriques les jours de forte tension sur le réseau électrique. Service gratuit.

**Eclairage parties communes** : campagne de remplacement des lampes des parties communes par des éclairages LED ; interroger la pertinence des éclairages permanents.

### 3. PLAN DE SOBRIETE

#### Loi Climat et Résilience du 22 août 2021

##### Interdiction à la location des logements énergivores :

- Etiquettes **G** à partir de 2025
- Etiquettes **F** à partir de 2028
- Etiquettes **E** à partir de 2034



#### Ambition 3F

##### Traitement par anticipation des logements énergivores :

- Etiquettes **F et G avant 2024**
- Etiquettes **E avant 2031**

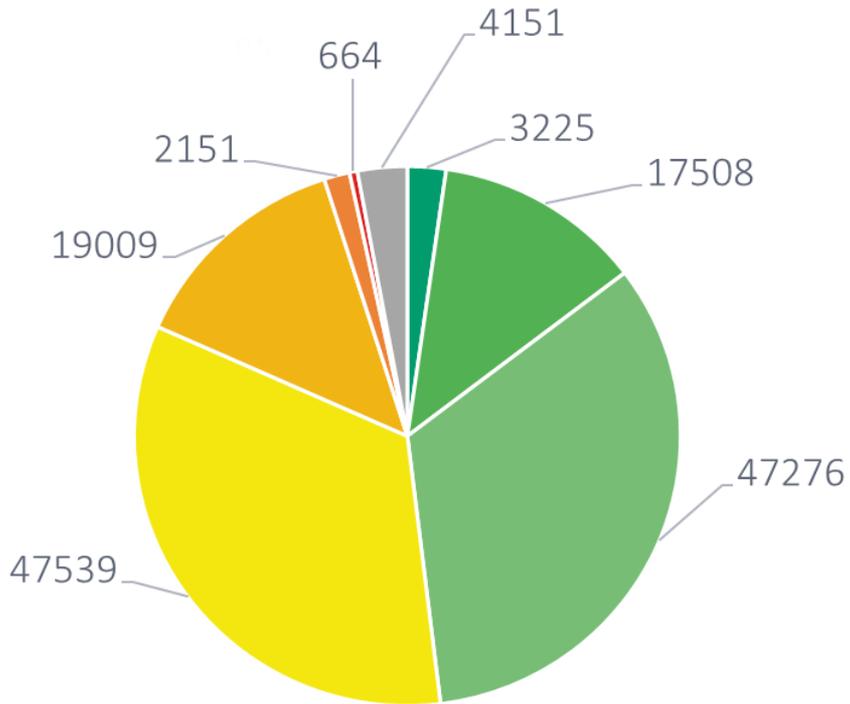


Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

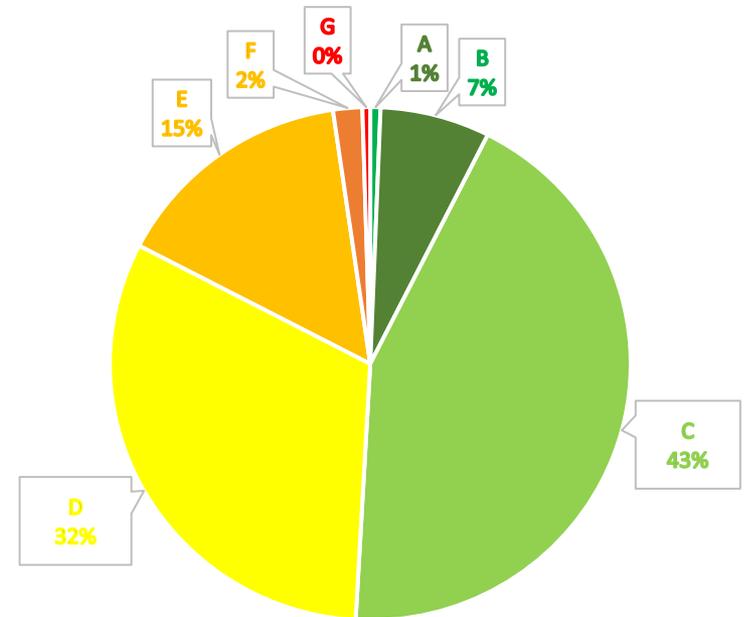
Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

# 3. PLAN DE SOBRIETE

## Cartographie DPE IDF (fin 2021)



## Cartographie DPE des Hauts-de-Seine





## 3. PLAN DE SOBRIETE

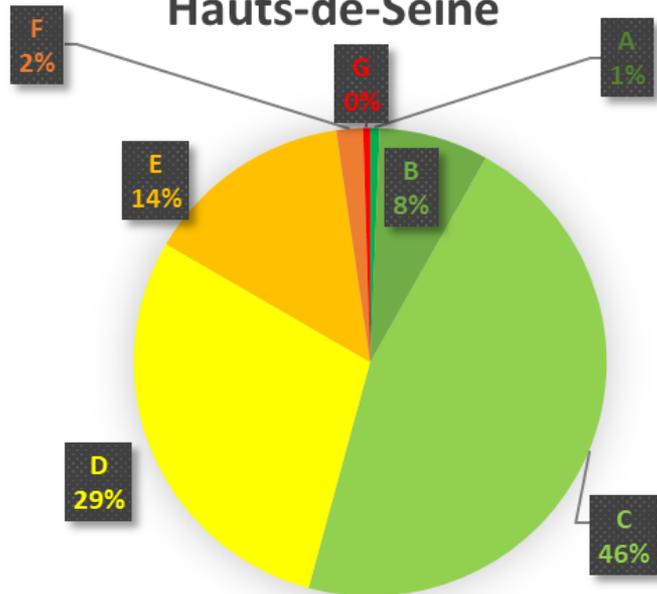
Eradication des étiquettes énergétiques E – F – G

**AGENCE DES HAUTS-DE-SEINE**

# 3. PLAN DE SOBRIETE

## Opérations 2022 sur patrimoine des Hauts-de-Seine en Etiquettes E-F-G en cours

Cartographie DPE des Hauts-de-Seine



### AGENCE 92



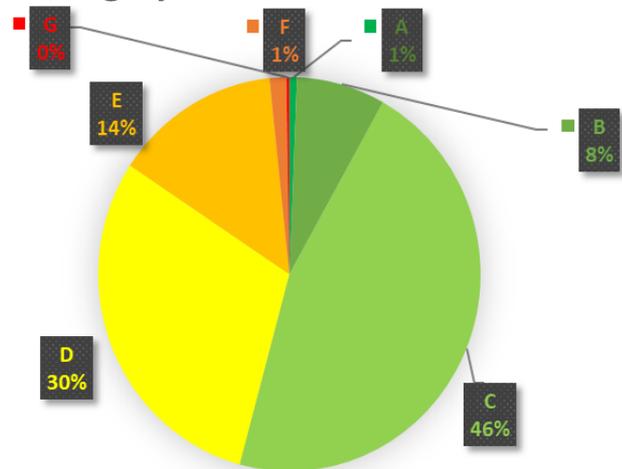
### DGRDI



### 3. PLAN DE SOBRIETE

## Opérations 2023 sur patrimoine des Hauts-de-Seine en Etiquettes E-F-G

Cartographie DPE Hauts-de-Seine



#### AGENCE 92



#### DGRDI





# Opérations sur pavillons en étiquette E et F avec chauffage au gaz . Travaux thermiques en 2022 lancés par la direction technique Ile-de-France

12 pavillons bénéficient de travaux thermiques sur les Hauts-de-Seine :

- 1 pavillon sur Bagneux F → C
- 1 pavillon sur Courbevoie F → B
- 4 pavillons sur Colombes E- F → D - C
- 4 pavillons sur Asnières E- F → C
- 2 pavillons sur Gennevilliers D- F → C

- ✓ **CGL** : Sur quels critères sont appliqués les 19 degrés ?
- ✓ **I3F** : La programmation de la chaudière s'effectue automatiquement grâce à une programmation qui s'appuie sur des relevés de températures extérieures et les caractéristiques techniques de chaque bâtiment. L'équilibrage des chaudières est essentiel.  
On constate des tensions entre la température objective et la température ressentie et parfois pour réguler correctement les températures, il est nécessaire de placer des sondes dans les logements.  
Pour rappel, nous avons changé cette année de prestataire de chauffage collectif.
- ✓ **INDECOSA CGT** : Est-ce que vos opérations de réhabilitation thermique sont faites par rapport au froid uniquement ou aussi par rapport au chaud ?
- ✓ **I3F** : A la base ces opérations sont faites « pour le froid », elles visent à réduire les factures d'énergie et l'impact sur l'environnement. Ces travaux sur l'enveloppe des bâtiments ont aussi un impact positif sur le confort thermique d'été. L'inertie du bâtiment est améliorée.



# BILAN SOLI'AIDE



## 4. BILAN SOLI'AIDE

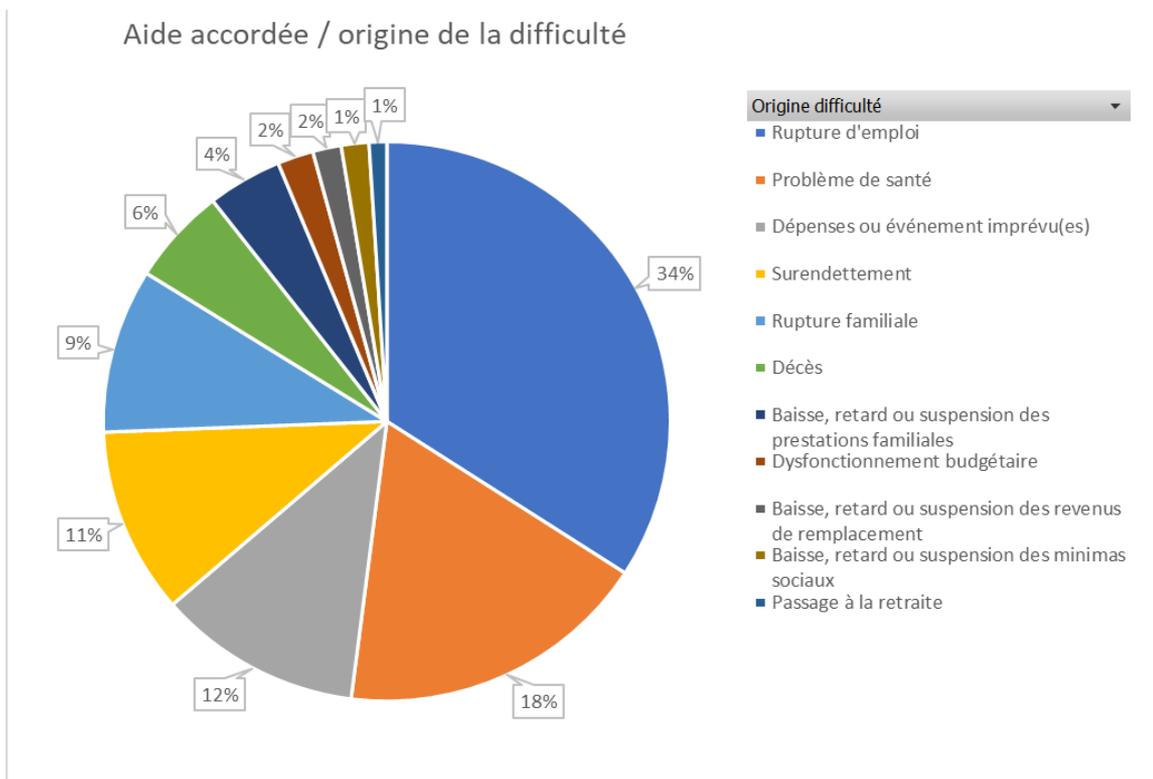
**SOLI'AIDE** : un dispositif qui complète et renforce les moyens des équipes pour déployer un accompagnement social sur mesure face au risque d'impayés locatifs

**Objectif** : proposer aux locataires qui rencontrent des difficultés conjoncturelles, un suivi et des réponses adaptées, sous forme d'aides financières sur quittance

**Budget** : 100 370€ alloués en année 2022 pour l'Agence du 92

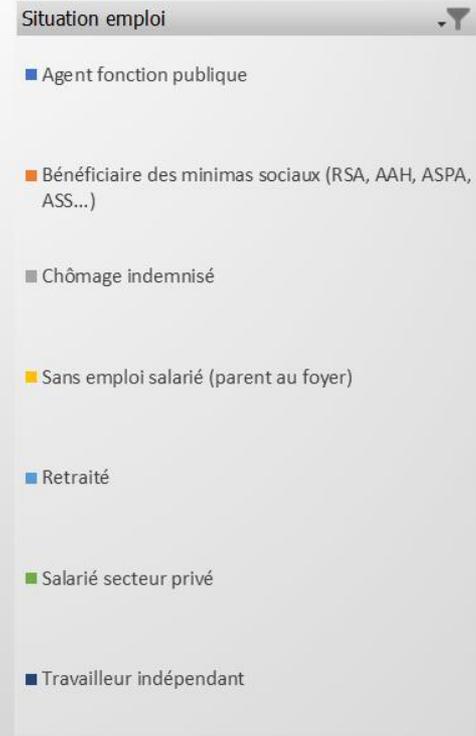
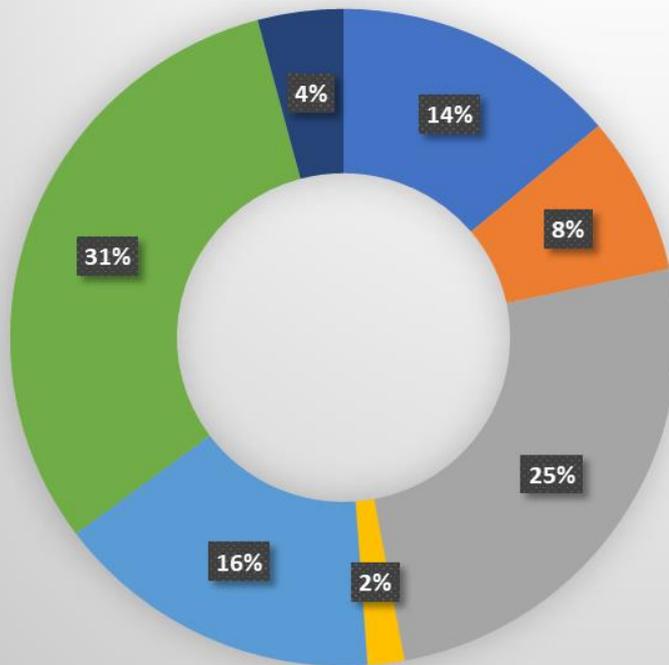
## 4. BILAN SOLI'AIDE

Au 30/10/22, 54 locataires aidés pour un montant de 96 540€ d'aide soit 96% du budget alloué



## 4. BILAN SOLI'AIDE

Aide accordée par situation d'activité





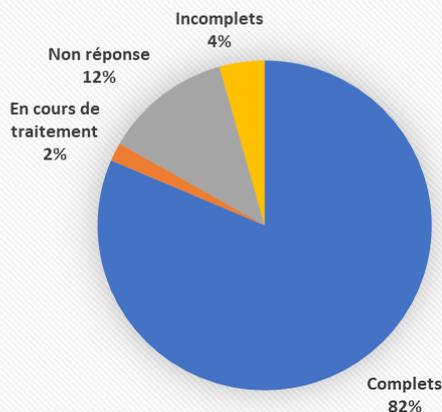
# INFORMATION SUR LA CAMPAGNE SLS

# 5. INFORMATION SUR LA CAMPAGNE SLS

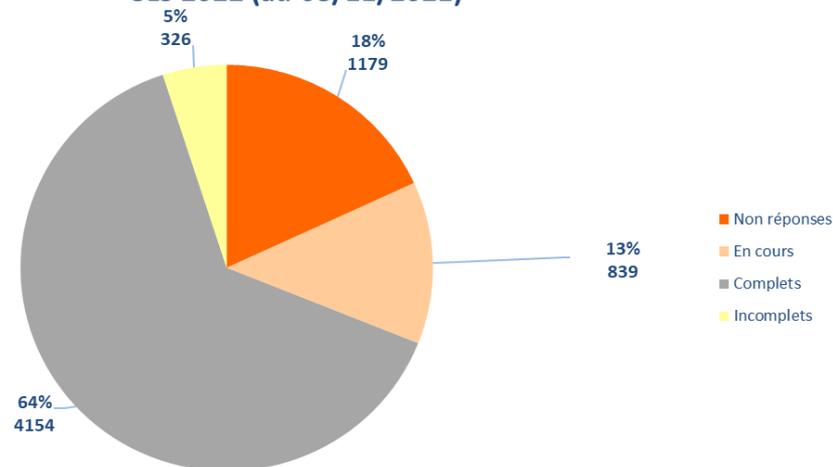
TOTAL DES ENQUÊTES	ENQUÊTES RÉPONDUES	ENQUÊTES TRAITÉES	ENQUÊTES COMPLÈTES	ENQUÊTES INCOMPLÈTES	ENQUÊTES EN COURS
<b>7217</b>	<b>6326</b>	<b>6196</b>	<b>5881</b>	<b>315</b>	<b>130</b>

Les enquêtes papiers représentent environ 40% et les enquêtes web 60%.

**Avancement SLS 2023**



**SLS 2022 (au 08/11/2021)**



Pour les dossiers incomplets et en non-réponse plusieurs relances ont été faites, les 18 octobre, 04 et 17 novembre.

Les prochaines étapes sont :

- Envoi des notifications SLS simulées pour les dossiers incomplets et en non-réponse le 05/12/2022
- Envoi des notifications SLS le 13/01/2023



# QUESTIONS / REPONSES



# Questions/Réponses

## Questions de Mme Faget (CNL) :

- Pourquoi ne pas fournir un dossier complet aux amicales qui vérifient les charges, en particulier pour l'eau, et ne pas éclater les factures globales par rubriques puisque vous le faites pour établir le document des charges ?
  - ✓ **I3F** : En respect de la RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), nous ne pouvons pas communiquer les consommations individuelles des locataires. Les relevés et montants individuels sont saisis par rubrique au niveau des comptes locataires uniquement.
- Pourquoi ne pas intervenir lors de problèmes dans les parties communes le week-end pour des fuites d'eau dans un hall et jusque dans les caves, cela peut générer des chutes en glissant sur le carrelage ou dans les escaliers ?
  - ✓ **I3F** : Les interventions décrites sont abordées dans le cadre du dispositif d'astreinte I3F où ne sont traitées que les urgences. En fonction du volume d'activité, il se peut que les interventions ne se déroulent pas dans les délais souhaités par les locataires car le dispositif traite les urgences en fonction de leur priorité.  
A noter : un nouveau dispositif sera déployé en début d'année prochaine.



# Questions/Réponses

## Questions de Mme Faget (CNL) :

- Une communication plus importante est souhaitable lors d'incidents concernant un grand nombre de locataires comme par exemple des portes des caves vandalisées. Nous avons bien noté que c'était au gardien de nous informer, toutefois nous déplorons que vous ne teniez aucun compte des amicales. Dans ce cas précis , nous ne savons toujours pas votre position en tant que bailleur ...,?.
- ✓ **I3F** : C'est l'assureur qui détermine les responsabilités de chacune des parties dans le cadre d'une expertise. Votre responsable habitat a répondu à vos questions s'agissant du sinistre qui est intervenu sur votre résidence.



# Questions/Réponses

## Questions de Mme Fernandez (CNL) :

- Mettre en place tous les ans avant la chauffe une vérification des radiateurs comme on le faisait auparavant.  
✓ **I3F** : Les pannes ne peuvent être détectées que lors de la période de chauffe.  
A ce jour, une remise en route par anticipation présenterait un coût de gestion trop important et nos prestataires ne disposent pas des équipes pour mettre cette vérification en œuvre.
- Les charges dématérialisées, elles sont déjà en place dans d'autres fédérations.  
✓ **I3F** : Nous allons y travailler pour 2023.
- Le remplacement des lino anciens, pour certains cela fait 50 ans qu'ils ont été posés.  
✓ **I3F** : Votre résidence a été réhabilitée en 2015 et les lino n'ont pas été remplacés. Cette prestation fait partie de l'entretien locatif du locataire. Aujourd'hui, notre priorité d'intervention n'est pas le remplacement des lino, c'est l'isolation des bâtiments, la performance énergétique et les travaux sur les équipements. Le remplacement est fait ponctuellement à la rotation si nécessaire.



# Questions/Réponses

## Questions de Mme Fernandez (CNL) :

- Remettre en état les portes et les portillons, le bruit de ces derniers empêche les locataires de dormir.
  - ✓ **I3F** : Sur votre résidence, suite aux détériorations successives des portillons, leur entretien devient très compliqué. Ils sont constamment dégradés malgré les interventions de Proxiserve.  
Les portes de hall ont été changées récemment.  
Nous allons en reparler aux équipes de proximité.



# Questions/Réponses

## Questions de Mme Zehnacker (CGL) :

- Régulièrement un locataire de notre résidence s'étonne de n'avoir aucune réponse de 3F à une lettre recommandée avec AR. Si cette lettre contient une demande, le locataire doit-il considérer que le silence de 3F vaut réponse positive à sa demande ?  
✓ **I3F** : Ce dossier a été traité avec une intervention sur place par Pierre Giovanetti (DGRDI).
- Dans notre résidence, la régularisation des charges 2018 était en faveur des locataires et s'est faite sur l'avis d'échéance de novembre 2020. La régularisation des charges 2019 n'est toujours pas faite. Que se passe-t-il pour un locataire qui a quitté son appartement le 3 octobre 2020 ? 3F lui remboursera-t-il cette régularisation des charges 2018 ? et que se passe-t-il pour les régularisations 2019 et 2020 ?  
✓ **I3F** : Le locataire qui quitte son logement doit nous transmettre sa nouvelle adresse pour que nous puissions le rembourser.



## PROCHAINE RÉUNION :

En raison de la période transitoire de l'élaboration du nouveau Plan de Concertation Locative, les prochaines réunions devraient être programmées vers le mois de juin 2023.