



CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS-DE-SEINE DU 22 NOVEMBRE 2021

Membres :

- **Les administrateurs élus :**
 - M. PINCHON (CNL) : présent
 - M. BIZEUL (INDECOSA CGT) : présent
 - M. MAVROYANNIS (AFOC) : présent

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

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

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

 - Pour la CSF
 - M. DESCHENES (Gennevilliers) : présent

 - Pour I3F
 - Mme ANDRIEU : présente
 - Mme CAILLE : présente
 - Mme DE BOISSIEU : présente
 - Mme DERKAOUI : présente
 - M. HOUILLÉ : présent
 - M. MACIEL : présent

- **Invité CLCV :**
 - M. SOUYAH (Sèvres) : présent

- **Invité CGL :**
 - M. SILLIAU (Vanves) : 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 électronique à cet effet.

Ordre du jour :

1. Avancement des régularisations de charges.
2. Nouvelles modalités SLS/OPS.
3. Point sur les travaux pour les personnes à mobilité réduite.
4. Télérelève des compteurs.
5. Contrat confort et coup de pouce Seniors.
6. Questions/Réponses.

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. Avancement des régularisations de charges

Intervention : Camille de Boissieu – support diffusé**Echanges sur le point 1 :**

Laetitia Caille ajoute qu'en janvier 2021, 194 dossiers étaient en retard de régularisation. Un travail très conséquent a été réalisé par les équipes de l'agence pour réduire ce nombre de dossiers à 42. En une année, l'équipe a régularisé le double de dossiers d'une année habituelle. L'année prochaine, les retards de régularisation devraient être marginaux.

Madame Faget demande si le dossier est régularisé quand on reçoit la notification ou bien à partir du moment où il n'y a plus de litiges.

Laetitia Caille répond que 3F a peu de litiges mais principalement des échanges constructifs avec les amicales. Le décompte est opéré lorsque les régularisations de charges sont reportées sur la quittance.

Madame Zehnacker estime que les échanges constructifs ne sont pas nombreux. Elle regrette que lorsque les membres de l'amicale posent des questions, les réponses viennent des mois après, certaines questions sont oubliées. Cela donne l'impression d'avoir un refus d'échanges.

Laetitia Caille entend que parfois certaines réponses ne sont pas très réactives. Toutefois, elle constate également que parfois les réponses transmises ne vont pas dans le sens qu'aurait souhaité l'amicale, ce qui ne constitue pas une absence de réponse. Laetitia Caille s'engage à ce que l'amicale obtienne un rendez-vous avec Monsieur Franck Clinchamps dans les 3 prochaines semaines. L'amicale enverra rapidement la liste des questions pour lesquelles ils n'ont pas eu de réponses concernant 2017 et 2018.

Monsieur Mavroyannis requiert une confirmation sur le débit/crédit du locataire.

Camille de Boissieu précise que le « crédit » correspond aux provisions qui ont été prélevées au locataire en surplus du réel. 3F rembourse un crédit, quant au débit c'est le contraire.

Camille de Boissieu garantit que les provisions sont réactualisées immédiatement sans attendre l'échéance de régularisation quand le dossier est fortement créditeur ou débiteur.

Laetitia Caille revient sur deux éléments qui ont été donnés par Camille de Boissieu et qui peuvent expliquer le volume de régularisation créditrice, à savoir

- Les programmes neufs sur lesquels nous sommes extrêmement prudents pour éviter des mauvaises surprises à nos locataires
- les retards des régularisations de charges, nous ont conduits par manque de visibilité à être prudent dans le cadrage des provisions. la résorption du retard, devrait nous permettre d'être plus précis sur les provisions de charges et les volumes moyens débit/crédit sont réduits. Le volume de dossiers présentant des régularisation débitrice ou créditrice au regard des 17000 logements sur cinq années est assez faible.

Monsieur Pinchon souhaite les crédits moyens sur 2020 :

Analyse du crédit moyen entre 2016 et 2020

Crédit par tranche	Nombre de dossiers	Montant moyen
De 0 à 50 €	200	25 €
De 150 à 300 €	304	215 €
De 50 à 150 €	348	99 €
Plus de 300 €	207	730 €
Total général	1059	241 €

2. Nouvelles modalités SLS/OPS

Intervention : Camille de Boissieu – support diffusé

Echanges sur le point 2 :

Monsieur Bizeul demande si les dossiers incomplets sont les dossiers renseignés par Internet.

Camille de Boissieu répond que les locataires peuvent les remplir soit par papier ou par télédéclaration. Les dossiers incomplets sont des dossiers où il manque une pièce. CB INFO, le prestataire contacte le locataire pour lui réclamer le document manquant. Il faut soit les envoyer par courrier ou soit en dématérialiser.

Monsieur Mavroyannis réclame un détail des non-réponses par catégorie (mail et courrier).

Camille de Boissieu précise que ce détail sera mis dans le présent compte rendu et quel que soit le canal par lequel le document a été transmis, les relances sont faites par mail, SMS, papier et par téléphone.

Monsieur Mavroyannis indique que certaines personnes n'ont rien reçu donc ils ne pourront rien renvoyer, par conséquent il faut les relancer.

Monsieur Pinchon sollicite une comparaison avec le résultat SLS 2020.

Madame Faget souhaite savoir à quoi correspond l'enquête OPS.

Camille de Boissieu répond que l'OPS correspond aux logements conventionnés (les logements PLI, QPV, les locataires qui ne reçoivent pas l'APL ne sont pas pris en compte pour l'OPS).

Laetitia Caille indique que le SLS permet d'appliquer un loyer supplémentaire au locataire en cas de dépassement de ses ressources au delà des seuils fixés par la loi. L'OPS permet d'avoir une visibilité plus fine de la nature de l'occupation des logements (composition familiale, niveaux de ressources, activité). C'est une obligation réglementaire. Les données leur seront présentées aux services de l'Etat quand les enquêtes seront finalisées.

Madame Faget demande si 3F a avisé les amicales, qui sont prêtes à aider les locataires, pour répondre aux enquêtes.

Camille de Boissieu répond que pour l'instant seules les équipes de proximité sont mobilisées mais s'il s'avère que le nombre de non réponse est plus important que les années passées, 3F utilisera tous les canaux pour avoir un retour.

Laetitia Caille confirme que l'aide des amicales est précieuse surtout pour les ménages dits « fragiles » Il est toutefois complexe pour 3F de prendre l'initiative sur ces sujets car tenu par une confidentialité concernant les locataires qui sont en difficultés.

Madame Faget désire simplement connaître les locataires qui n'ont pas répondu car s'ils sont adhérents, l'amicale peut les relancer.

3. Point sur les travaux pour les personnes à mobilité réduite

Intervention : Laetitia Caille – support diffusé

Echanges sur le point 3 :

Monsieur Pinchon demande le nom du prestataire en charge des travaux des adaptations PMR.

Laetitia Caille répond qu'il s'agit de la société FPRS. En 2021, recrudescence des volumes de travaux engagés avec plus d'une centaine de logements adaptés PMR. Les budgets 2021 est en nette augmentation, cela est dû à un report des travaux de 2020 sur 2021 et à l'évolution du nombre de demandes. La moyenne d'âge des locataires est plus élevée dans les Hauts-de-Seine que dans les autres départements de l'Île de France.

Monsieur Bizeul s'interroge sur les retards des dossiers de travaux PMR.

Laetitia Caille explique que les retards sont dus à deux facteurs : à défaut de complétude des dossiers (pièces nécessaires, diagnostics) et au nécessaire étalement de la programmation des travaux.

Monsieur Mavroyannis demande si cette adaptation concerne également une personne âgée qui a du mal à se déplacer ou bien uniquement les personnes handicapées.

Laetitia Caille répond sont éligibles les locataires présentant un handicap avéré et/les locataires de plus de 75 ans. Dans l'hypothèse d'un locataire en sous occupation, 3F proposera une mobilité (avec maintien du prix de loyer au m² et le remboursement du déménagement) avant réalisation de l'adaptation nécessaire dans le nouveau logement.

Monsieur Philippon précise que les bailleurs bénéficient d'une exonération de TFBP à hauteur du montant des travaux PMR engagés. Par conséquent, la charge supportée par les bailleurs réside uniquement dans le salaire des collaborateurs qui gèrent les dossiers.

Laetitia Caille indique que 3F porte l'avance de travaux car la récupération de la TFBP intervient à N+2 (Précision hors réunion : la récupérabilité des travaux PMR est plafonnée à la taxation sur la commune)

Monsieur Ribette demande si la société FPRS applique un forfait pour changer une baignoire en douche ou bien si elle facture selon la difficulté de la situation rencontrée.

Laetitia Caille confirme que c'est un contrat cadre avec un bordereau de prix unitaire en fonction des typologies d'adaptations à réaliser.

Monsieur Ribette souhaite savoir si après les travaux, le locataire obtiendra une douche à l'italienne ou bien une douche avec une hauteur de 10 à 15 cm à franchir qui peuvent poser un problème pour l'accessibilité.

Laetitia Caille répond que parfois techniquement il n'est pas toujours possible d'encastrer le siphon de sol de sorte qu'il n'y ait plus de seuil entre le sol et la douche car l'évacuation n'est pas suffisamment encastrée dans la dalle.

4. Télérelève des compteurs

Intervention Camille de Boissieu - support diffusé

Echanges sur le point 4 :

Monsieur Pinchon s'interroge sur les motifs pour lesquels les locataires n'ont pas donné suite au remplacement des compteurs.

Camille de Boissieu précise le détail : absence du locataire (630 logements), refus occupant (58 logements)

Madame Zehnacker voudrait connaître la date à laquelle doit apparaître sur l'espace locataire des relevés réels correspondants aux compteurs.

Camille de Boissieu assure que cela doit être fait à partir de novembre pour les résidences concernées.

Madame Zehnacker n'arrive pas à consulter ses index sur son smartphone.

Après vérification, Camille de Boissieu confirme que l'espace locataire est accessible.

Les index mensuels y sont indiqués.

5. Contrat confort et coup de pouce seniors

Intervention Camille de Boissieu - support diffusé

Echanges sur le point 5 :

Madame Faget précise que les techniciens Proxiserve sont généralistes et non spécialisés sur le domaine d'intervention.

David Maciel indique que sur certains métiers (notamment l'interphonie, Proxiserve rencontre des problèmes de recrutement) Toutefois, en matière de serrurerie ou la plomberie, c'est un serrurier ou un plombier qui interviendra.

Monsieur Pinchon demande s'il n'y a pas un doublon avec les contrats d'entretien 3F existants et le contrat confort.

Laetitia Caille précise que les prestations ne sont pas identiques. Les deux contrats permettent au locataire une facilité pour l'entretien du logement. Ces prestations ne sont pas prises en charge par le bailleur mais par le locataire.

Madame Fernandez s'interroge sur les conditions de souscription du nouveau contrat par rapport au précédent.

Camille de Boissieu confirme que les conditions s'appliquent à tous les bénéficiaires qui ont plus de 70 ans.

Madame Zehnacker précise que le contrat coup de pouce senior précédent et celui d'aujourd'hui sont très différents. Pour les nouveaux locataires de plus de 75 ans, ce nouveau contrat est défavorable car certains travaux ne sont plus réalisés.

Laetitia Caille précise qu'ils se sont élargis et qu'il faut vérifier avec Proxiserve la liste des travaux effectués.

Les principales évolutions du contrat sont :

- Retrait de deux prestations
 - o Réfection électrique du logement
 - o Réparation du parquet

- Ajout d'un délai d'intervention en 3H
 - o Pour les fuites d'eau importantes nécessitant la coupure d'une colonne montante
 - o Pour les portes palières bloquées
 - o Pour le débouchage de canalisations horizontales ne nécessitant pas de moyens mécaniques

- Délai de résiliation pour le locataire réduit à 2 mois

- Ajout d'une visite préventive
 - o Vérification du bon fonctionnement des équipements lors de la visite préventive
 - o Une vérification durant l'année de souscription

- Contrat confort :
 - o En l'absence d'intervention curative, une visite d'entretien préventive réalisée tous les deux ans

- Contrat senior :
 - o En l'absence d'intervention curative, une visite d'entretien préventive réalisée tous les ans.

Evolutions spéciales Coup de Pouce Senior :

- Baisse du prix.
- Possibilité de souscrire au contrat senior à partir de 70 ans.

Monsieur Mavroyannis souhaite savoir si c'est une spécificité des Hauts-de-Seine de faire un tarif différencié par rapport à l'année de construction des résidences.

Laetitia Caille répond que ceux sont des contrats négociés au niveau de l'Île-de-France.

Laetitia Caille rappelle que le contrat coup de pouce senior peut être souscrit n'importe quand, à partir du moment où le locataire a plus de 70 ans.

Quant au contrat confort, il est destiné aux nouveaux entrants ou pour les résidences récentes et réhabilitées.

C'est un service supplémentaire pour les locataires.

6. Questions/Réponses

Questions de Mme Fernandez (CNL) :

- Le fait de donner les noms et les numéros de téléphone au prestataire en ce qui concerne les prochaines normes de sécurité pour les personnes extérieures, est-ce légal et sûr ?

Laetitia Caille indique qu'actuellement le système d'interphonie est remplacé à la Cité Rouge de Gennevilliers. Le système Intratone a été choisi. Il consiste à déporter le signal de la présence du visiteur sur un numéro de téléphone qui soit fixe ou mobile. C'est le locataire qui communique ses informations, qui ne sont modifiables par lui-même principalement ou par nos équipes de proximité. Cette intervention est légale à partir du moment où nous avons le consentement du locataire. 3F est soumis à la réglementation RGPD comme tout détenteur de données, et ne peut utiliser ses données que dans un cadre extrêmement verrouillé.

L'entreprise a l'obligation contractuelle de supprimer ses données, une fois la base Intratone renseignée. Il appartiendra alors au locataire de modifier lui-même ces informations.

Ce dispositif est déployé sur l'ensemble des résidences dont l'interphonie est remplacée. Les retours des locataires sont très positifs et le taux de satisfaction est très élevé.

Gaëtan Houillé intervient pour préciser que le prestataire ne garde ses données nominatives que temporairement sans archivage.

Madame Zehnacker aimerait connaître le coût des frais engagés par logement et par an pour ce système d'ouverture de porte.

Laetitia Caille répond que le prix moyen est de 200 € HT par logement pour une durée de 15 ans (abonnement compris). Ce montant est pris en charge par 3F pendant 15 ans.

Monsieur Mavroyannis a participé à une commission sur les nouvelles technologies Intratone en juin 2017. Il y est indiqué que les locataires n'ayant pas de téléphone portable et ne souhaitant pas communiquer leur numéro de tel fixe pourrait bénéficier d'un téléphone prêté réservé à l'usage unique de l'interphonie.

David Maciel précise que cela ne concerne que les personnes âgées qui n'ont ni de téléphone fixe, ni de mobile. Ce téléphone est utilisable uniquement pour l'interphonie.

Laetitia Caille se renseignera sur la possibilité d'avoir accès à un téléphone spécifique.

- Le salaire des gardiens est compris dans nos charges pour 75% : L'entretien des parties communes et l'élimination des rejets cumulativement.
Considérant que le fait de nettoyer les bornes actuelles n'a rien à voir avec l'élimination des rejets, nous considérons que leur salaire ne doit être récupéré qu'à hauteur de 40%. Et ce, depuis que les bornes ont été installées.

Laetitia Caille atteste qu'un salaire gardien est récupérable quand il entretient les parties communes, rentre et sort les ordures ménagères, néanmoins il y a l'entretien des bornes. Ce sujet sera étudié hall par hall de la résidence.

Monsieur Deschenes confirme que les gardiens ne font pas le nettoyage des bornes rue Basly et les contrats passés avec la Mairie ne sont jamais respectés.

- Depuis plusieurs années, nous constatons un manque d'effectifs 3F sur le site de Gennevilliers, soit un chef de secteur, soit un gardien.
Pour un site aussi important que le nôtre, il est impossible de gérer les opérations importantes. Cela ajouté au manque de sérieux de certains prestataires (entre autres Proxiserve) complique la vie de chaque locataire. Heureusement que les gardiens sur place sont réactifs et opérationnels.

Laetitia Caille confirme qu'un nouveau chef de secteur a été recruté récemment et constate les difficultés de recrutement sur certains sites sensibles.

Questions de Mme Faget (CNL) :

- Les amicales souhaitent obtenir des réponses plus rapidement à leurs questions et à leurs demandes de RDV.

Laetitia Caille admet que pour certaines questions, la réactivité peut être moindre selon la technicité de la question. L'agence travaillera à pour répondre plus rapidement à la demande de rendez-vous sur des sujets bien identifié en amont par les amicales.

- Vous aviez précisé que les réponses devaient être effectuées sous la même forme que les demandes, ce qui n'est pas le cas actuellement : aucune réponse par courrier aux lettres recommandées.

David Maciel indique qu'il répond à toutes les demandes de l'amicale soit par courrier ou soit par Mail, ceux-ci ont d'ailleurs une valeur juridique.

- Le contrat de gaz des 3F est-il à un prix fixe sur une période déterminée ou le prix suit-il les variations du marché ?
Devons-nous nous attendre à une forte augmentation pour les années à venir ?

David Maciel répond qu'il y aura une évolution de 20% sur les consommations de gaz. Laetitia Caille affirme que 3F ne s'engage pas sur un volume de gaz, tout dépend des consommations des locataires. Ceux ne sont pas des contrats qui se négocient et les tarifs sont réglementés.

Questions de Mme Zehnacker (CGL) :

- Lors de la régularisation des consommations d'eau sur un avis d'échéance, le locataire aura-t-il une explication des montants indiqués pour pouvoir vérifier par lui-même et éviter ainsi à 3f des réclamations inutiles ?

La réponse a été transmise dans le Point 4 sur la télérelève des compteurs.

- Que doivent faire les 5 locataires de la Résidence Victor Hugo qui ont en mai 2021 posé diverses questions à 3F sans obtenir satisfaction ? Il s'agissait de leurs consommations d'eau, des estimations mises en place par 3F, de faire un étalonnage de leurs compteurs Ista défectueux avant le remplacement de ceux-ci par Proxiserve.

Fin juin, 2 locataires avaient eu des réponses incomplètes et 3 aucune.

Pourtant ces locataires ont utilisé les divers échelons de la hiérarchie aidés par l'Amicale :

lettres simples ou AR, mails, lettres transmises par l'Amicale, réponse donnée à l'Amicale début juin « la gestion locative s'en occupe et il y aura une lettre explicative », lettres transmises le 24 septembre à la direction de l'agence de Boulogne.

Le 5 novembre, aucune réponse.

Camille de Boissieu s'excuse personnellement sur les réponses tardives aux réclamations et s'engage à y remédier d'ici la fin de la semaine. Un point pourra être effectué en visio pour apporter toutes les précisions sur les 5 dossiers.

Le contrat ISTA a pris fin au 31 décembre 2020 et a été prolongé jusqu'à la dépose des compteurs concernés.

Madame Zehnacker soutient que le contrat a été prolongé pour les télérelèves et a eu un refus de la part d'ISTA de venir lui replacer le dispositif de télérelève qui était tombé lors de la réhabilitation puisque le contrat était arrêté au 31 décembre.

Camille de Boissieu et Christine Clair feront le point avec ISTA.

Laetitia Caille indique qu'en fonction des réponses d'ISTA, il s'avère que le locataire s'en trouve lésé, 3F pourra compenser.

LA PROCHAINE REUNION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS DE SEINE EST PROGRAMMEE LE LUNDI 28 MARS 2021 A 15h00.

La séance est close à 18h00 heures.