

Conseil Départemental de Concertation Locative Extraordinaire « Spécial COVID-19 » Agence des Yvelines - du 30 juin 2020

Membres :

▪ Les administrateurs élus :

Pour AFOC	Mme TOCQUENNE	Absente excusée
Pour la CNL	M. PINCHON	Absent excusé
Pour INDECOSA-CGT	M. BIZEUL	Présent en visio

▪ Les représentants des associations :

Pour AFOC	Mme LEPITRE (Versailles) M. RODRIGUES (St-Germain-en-Laye)	Absente excusée Absent excusé
------------------	---	----------------------------------

Pour la CLCV	Mme AUJEAN (Versailles) Mme CASTRO-MILOJICA (Viroflay)	Présente Absente excusée
---------------------	---	-----------------------------

Pour la CNL	M. BEN LAKDAR (Poissy) M. DRON (Saint-Germain-en-Laye)	Absent excusé Présent
--------------------	---	--------------------------

Pour la CSF	Mme BOUGERIE (Épône)	Absente excusée
--------------------	----------------------	-----------------

Pour INDECOSA-CGT	Mme TRAORE (Plaisir) Mme CRATERE (Le Port-Marly)	Absente Présente
--------------------------	---	---------------------

Pour I3F	M. ALEXANDRU M. BLANC Mme de CHÂTEAU-THIERRY Mme DE CAMARET Mme DUMAREAU Mme LEMAITRE M. LESTELLE Mme OLRV M. PREDONZAN Mme RENAULT M. SOUPLET M. TREMOULIERE Mme YVER-BOUJAT	Présent en visio Présent en visio Présente en visio Présente Présente en visio Présente Présent Présente en visio Présent en visio Absent excusée Présent en visio Présent en visio Présente en visio
-----------------	---	---

Diffusion :

- Compte-rendu : sous un mois, aux membres présents pour relecture sous quinzaine, puis aux membres permanents pour la version définitive.
- Feuille de présence : aux confédérations

Ordre du jour

I. Le confinement

- Les attributions
- Le recouvrement
- Le SLS
- Les actions sociales
- Les régularisations de charges
- Les travaux en cours
- Les actions de proximité
- « 1 lit pour 1 soignant »

II. Le plan de déconfinement

- Adapter l'accueil pour recevoir nos locataires
- Organiser l'agence pour nos locataires
- Les initiatives locales
- Les travaux et les interventions techniques
- Les attributions

Le CDCL débute par un tour de table, afin de présenter les participants et les nouveaux membres.

Madame DE CAMARET, nouvelle Directrice Départementale se présente. Elle succède à Monsieur GRAZIUZO depuis le 1^{er} juin. Elle travaille dans le logement social depuis 1993 auprès de 6 bailleurs. Elle a occupé divers postes, auprès de 6 bailleurs différents, ce qui lui permet d'avoir une vision large des différents métiers.

Nous accueillons également Monsieur BIZEUL, Administrateur INDECOSA-CGT.

Mme DE CAMARET présente l'ordre du jour : les actions mises en place lors du confinement pour le suivi et l'écoute de nos locataires, ainsi que la continuité d'activité concernant, notamment les réparations urgentes en parties privatives et parties communes. Puis, nous évoquerons le plan de déconfinement.

La parole sera laissée aux différents collaborateurs 3F concernés par chaque thématique.

Le confinement du 16 mars au 10 mai 2020

Durant la période de confinement du 16 mars au 10 mai 2020, 3F a maintenu la continuité de tous ses services :

▪ Les attributions

Présentation par Grégory BLANC, Responsable développement clientèle :

Du 1^{er} janvier au 31 mai, 834 dossiers ont été présentés en commission, et 575 logements ont été attribués dont 205 logements neufs.

Durant le confinement, 327 dossiers ont été présentés, et 211 acceptés. 118 concernent des programmes neufs, dont les livraisons programmées durant la période de confinement ont été reportées :

- Montesson : 30 juin – 26 logements
- Maurepas : 22 Juillet – 113 logements
- Montigny le Bretonneux : 30 Juillet – 43 logements
- Villepreux : Septembre 2020 – 126 logements

308 logements seront livrés d'ici fin septembre.

Malgré le confinement, l'activité n'a pas décliné. Les collaborateurs 3F étant tous équipés de matériel nomade, nous avons pu passer immédiatement en télétravail à 100%, sans ralentir l'activité. A noter que, ce n'était pas le cas de tous les partenaires et des collectivités.

Notre agence était fermée au public, mais une permanence de 4 -5 personnes était maintenue afin de réceptionner les courriers et les transmettre aux collaborateurs en télétravail, afin de poursuivre l'activité.

Ainsi, nous avons mis en œuvre la 1^{ère} commission d'attributions dématérialisée via TEAMS dès le 8 avril. La visioconférence a permis la participation des nouveaux élus et de leurs services eux-mêmes en télétravail. Une autorisation préfectorale autorise les commissions dématérialisées jusqu'à mi-août.

Mme DE CAMARET précise que le Préfet mène une réflexion à ce sujet, afin d'éventuellement poursuivre ce mode de fonctionnement. En effet, la dématérialisation des CALEOL permet de faciliter les échanges et d'augmenter le taux de participation malgré l'éloignement de certaines communes.

Mme DE CAMARET indique également que les visites des logements se font à posteriori ou sur plan ou dans un logement témoin, ce qui engendre de rares désistements.

De plus, malgré le confinement, nous avons pu gérer la situation de 15 familles en situation d'urgence.

▪ Le recouvrement

Présentation par Ursula OLRV, Responsable gestion locative :

Durant le confinement, nous avons suspendu la délivrance des actes contentieux :

- 68 Commandements de payer,
- 98 assignations,
- 106 commandements de quitter jusqu'au 10 Juillet (Trêve hivernale)

Ainsi que les frais de procédure et les expulsions.

Nous sommes restés en contact permanent avec nos locataires, afin d'étudier les éventuels changements de situation, et accompagner nos locataires en difficultés.

Pour cela, notre service clientèle a élargi sa plage horaire de 9h à 18h, afin de faciliter le contact téléphonique. Nous avons effectué des campagnes d'appels sortants auprès des locataires rencontrant des difficultés de paiement de loyer, soit 608 appels en avril.

Mme AUJEAN rappelle qu'il y a eu un dysfonctionnement des services postaux, qui a engendré des problèmes de paiement de loyer.

Mme OLRV confirme que ces cas ont effectivement été régularisés dès le mois suivant.

La campagne d'appels sortants a été très bien perçue par nos locataires, qui ont également beaucoup apprécié l'implication de nos gardiens.

En parallèle, pour les locataires rencontrant de réelles difficultés, nous avons formalisé 333 plans d'apurement individuels, ce qui représente 335 000 € sur 3 mois. En comparaison, cela représente 5 fois plus de plans d'apurement que l'an dernier.

Nous avons également effectué des campagnes d'envoi de mails et SMS adaptés, incitant nos locataires à contacter les services 3F. Les lignes directes de nos chargées de pré-contentieux ont été transmises. Le but étant de proposer des solutions adaptées à chaque situation, pour sécuriser et solvabiliser nos locataires en activant et en maintenant leurs droits APL et AL.

Mme AUJEAN signale que les locataires ont été surpris de recevoir ces appels. Personnellement, elle a été souvent en contact avec Mme FOURNIER, Chargée d'accompagnement sociale, afin d'échanger sur les cas des personnes fragiles. Mme AUJEAN contactait ces personnes tous les 2-3 jours.

▪ Le SLS

Présentation par Ursula OLRV, Responsable gestion locative :

La facturation forfaitaire du SLS, concernant les dossiers incomplets ou sans réponse, a été suspendue temporairement dès l'échéance d'avril, et ceux, jusqu'à une date à définir en fonction de l'évolution des conditions sanitaires et de l'impact de la mesure. Cela représente pour les Yvelines :

- SLS « incomplet » : 15 locataires soit 29 438 €
- SLS « non-réponse » : 63 locataires soit 112 967 €

Nous en avons profité pour relancer les dossiers incomplets ou sans réponse, afin de régulariser ces dossiers. La reprise de la facturation aura lieu sans rétroactivité, à partir du mois de septembre, après l'envoi d'un dernier courrier de rappel aux locataires concernés.

▪ Les actions sociales

Présentation par Marion ABZOUZI et Najat ABBADI, Chargées d'accompagnement social :

Le confinement a fait évoluer les missions de nos 3 chargées d'accompagnement social.

Elles ont contacté 2 056 locataires de plus de 60 ans et vivant seules, et/ou en situation d'handicap. Elles n'ont pas découvert de situations catastrophiques, car il y a eu beaucoup de solidarité entre les locataires, et avec les gardiens.

Mme CRATERE indique que sur sa résidence, 3 locataires se relaient pour soutenir les personnes isolées.

Mme ABBADI cite un exemple où elle a pu aider une locataire en collaboration avec les services municipaux, et le secours populaire. Le soutien de nos gardiens a été très important, car ils prenaient le relai en contactant les locataires en porte-à-porte, quand nous ne pouvions pas les joindre par téléphone. Ces actions d'écoute et de bienveillance ont été très bien perçues par nos locataires.

Mme AUJEAN confirme que la majorité des gardiens ont été très investis.

Mme DE CAMARET rajoute qu'on peut féliciter tous les collaborateurs 3F, et notamment nos gardiens qui étaient en 1ère ligne.

▪ La régularisation des charges

Présentation par Vanessa YVER-BOUZAT, Cadre comptable :

Nos comptables se sont concentrées sur les régularisations de charges créditrices, en faveur de nos locataires. A fin mai, 55% des dossiers sont régularisés dans les Yvelines.

Les régularisations débitrices, appelant des charges supplémentaires, sont reportées en juillet, ce qui représente 26 dossiers, qui seront étudiés par notre service gestion, afin de proposer un étalement à nos locataires concernés.

La période de confinement n'a pas été propice à la régularisation en copropriété (10%), car les assemblées générales n'ont pas pu se tenir. Un décret permet dorénavant la mise en œuvre d'assemblée générale à distance, avec vote par correspondance. Nos responsables habitat peuvent donc organiser ces assemblées, afin que notre comptabilité puisse récupérer les comptes.

Mme DE CAMARET rajoute que 3F a mis en place la dématérialisation des factures, dans le but de poursuivre le paiement de nos fournisseurs, pour pallier aux dysfonctionnements de La Poste.

Mme YVER-BOUJAT complète : les comptables ont effectué une grosse campagne de mise en place de règlement par virement en lieu et place des paiements par chèque. Nos fournisseurs n'ont donc pas été pénalisés, non plus par le confinement.

▪ Les travaux

*Présentation par José SOUPLET, Cadre technique
et Paul LESTELLE, Directeur départemental adjoint :*

Dès le début du confinement, l'ensemble des chantiers ont été arrêtés et sécurisés, en partenariat avec les équipes de Maitrise-d'œuvres et les coordonnateurs Sécurité et Protection de la Santé.

Mme AUJEAN félicite la continuité des travaux d'ascenseurs, et les personnes intervenant pour transporter une personne handicapée.

Concernant l'entretien courant, nos prestataires se sont retrouvés en sous-effectif. Un protocole d'intervention d'urgence en partie privative et en partie commune a été mise en place pour maintenir des interventions sous 48 heures. 3F a effectué une communication à ce sujet, et les locataires ont bien compris la situation.

Les états des lieux, quant à eux, ont été stoppés dès le 16 mars. Le protocole d'intervention validé par 3F, permet une reprise à compter du 1^{er} juin. Les travaux n'ayant pas pu être réalisés, les locataires n'ont pas pu prendre possession de leur logement attribué. Actuellement, nous rattrapons le retard.

▪ Les actions de proximité

Présentation par Ioan ALEXANDRU, et Florence DE CHATEAU-THIERRY, Responsables habitat

Au-delà des actions générales, de nombreuses actions locales ont été mise en œuvre par nos équipes de proximité, afin notamment de s'assurer de la transmission d'information auprès de nos locataires.

Ainsi, certains gardiens ont pris l'initiative par exemple d'effectuer des annonces micro quotidienne ou de créer des groupes « WhatsApp ».

Ailleurs, une équipe de gardiens a créé des tutoriels pour aider les locataires à faire eux-mêmes des petites réparations qui ne relèvent pas de l'urgence : changer un joint, réparer une chasse d'eau, ...

D'autres, ont collaboré avec les amicales, les CCAS, les services municipaux pour organiser les achats des produits de 1^{ère} nécessité pour les locataires fragiles. Ils ont ainsi maintenu le lien social et pu rompre l'isolement de ces personnes.

Nous avons ainsi reçu quelques messages de remerciement des amicales, soulignant l'implication de toute l'équipe 3F et des différents métiers.

Mme DE CAMARET souligne que ces messages ont été très appréciés par le personnel de proximité.

▪ « 1 lit pour 1 soignant »

Présentation par Paul LESTELLE, Directeur départemental adjoint :

« 1 lit pour 1 soignant » est une initiative de notre agence du Val-de-Marne. L'idée étant de mettre à profit nos logements vides aux bénéfiques du personnel hospitalier, afin de leur offrir un lieu de repos à proximité de leur lieu de travail.

En collaboration avec les Directions des hôpitaux de Poissy-St-Germain et Plaisir, et les Maires de ces communes, nous avons identifié les besoins et mise en corrélation nos logements vacants à moins de 1 km des hôpitaux concernés.

En Ile-de-France, 45 logements, soit 75 lits, sur 16 communes ont été proposés. Pour les Yvelines, cela représente 5 logements.

Afin de fournir des logements meublés, nous avons pu nous appuyer sur le soutien de MOVE & RENT pour les lits et matelas, les magasins IKEA, BUT et CONFORAMA ont fourni les frigo, micro-onde, tables et chaises. Les fournisseurs d'électricité, de gaz et d'eau ont aussi fait le nécessaire pour activer l'approvisionnement des fluides.

Par ailleurs, nos gardiens ont gracieusement mis à disposition un minimum de vaisselle, pour les soignants se sentent chez eux. Nous avons reçu de nombreux messages des hôpitaux pour les remercier.

M. Karl OLIVE, Maire de Poissy, témoigne de cette action bienveillante, lors d'une vidéo « facebook live » du 2 avril, et en remerciant l'action de 3F.

LE DÉCONFINEMENT

du 11 mai au 1er septembre

▪ L'accueil de nos locataires

Présentation par Anne DE CAMARET, Directrice départementale :

Nous avons adapté l'accueil de nos locataires, notamment au niveau de notre agence. Un sens de circulation a été formalisé, des distributeurs de gel ont été posés, ainsi que des hygiaphones, afin de préserver nos locataires et notre personnel.

De même, certains espaces d'accueil ont été aménagés selon leur configuration. Les espaces d'accueil commun à plusieurs gardiens ont été équipés d'hygiaphones, et/ou des zones de distanciation ont été matérialisés au sol.

▪ Les travaux et interventions techniques

*Présentation par Paul LESTELLE, Directeur départemental adjoint
et Jean-François TREMOULIERE, Cadre technique adjoint*

Depuis le 11 mai, les travaux et les interventions techniques ont repris progressivement dans les logements et les parties communes. Nous rattrapons le retard des interventions non urgentes, signalées durant le confinement. Les délais d'intervention peuvent être allongés pendant quelques temps. Nous sommes plus souples avec nos prestataires, car le volume d'intervention à résorber est important. Nous n'appliquerons pas de pénalités de retard bien entendu. Nous leur demandons juste de communiquer aux locataires les dates d'intervention.

Pour protéger la santé de tous, il est important que les locataires suivent les consignes données par les entreprises qui interviennent : respecter les gestes barrières, répondre aux questions posées par téléphone par le prestataire avant son intervention.

Concernant les passages préventifs des interventions 3D dans les logements, il n'y a pas de reprise immédiate prévue.

Les travaux « PMR » sont également toujours suspendus, car ce sont des interventions après des locataires « fragiles ». Une étude est en cours afin d'établir un protocole de reprise d'activité.

Les chantiers de réhabilitation en immeubles habités reprennent progressivement : 90 % à ce jour pour les Yvelines. Les locataires sont tenus informés par un affichage dans les halls d'entrée. Un guide des bonnes pratiques est distribué dans les boîtes aux lettres, pour rappeler les gestes barrière.

Depuis mi-avril, les chantiers de construction neuve ont repris également progressivement.

▪ Les attributions

Présentation par Grégory BLANC, Responsable développement clientèle :

Les commissions d'attribution des logements se poursuivent en visioconférence

À partir du 1^{er} juin, les visites de logements par les candidats sont à nouveau possibles, dans les logements vacants et en dehors de travaux, mais le port du masque obligatoire.

Pendant la phase de déconfinement, la signature des contrats se déroule à distance, par mail ou courrier.

Les entrées et sorties dans les lieux s'effectuent en logement vide, en respectant des consignes de sécurité données par les équipes de 3F.

Les échanges de logements sont possibles en ligne via notre bourse d'échange, et accessible via l'« espace locataire », toujours en incitant aux respects des gestes barrières et au port du masque.

Mme DE CAMARET rajoute que le déconfinement est toujours en cours, il va falloir être patient. Il faudra garder à l'esprit la solidarité et la santé des uns et des autres. Le déconfinement doit rester progressif.

Un prochain CDCL « classique » sera programmé en fin d'année.

Séance levée à 11h15.