

Conseil de Concertation Locative

Compte-rendu de réunion du 04 octobre 2023

Présent.es :

- Florence MASSON : directrice de la clientèle et des territoires
- Monsieur DEL BALDO : représentant la CGL13
- Monsieur EVEILLEAU : représentant l'AFOC
- Madame LAIDANI : représentant la CLCV
- Madame MOUTON : représentant la CNL

Excusées :

- Madame DEFAIS : représentant la CGL13
- Monsieur DIACON : administrateur représentant l'ADEIC
- Madame MALINGREY : représentant l'AFOC

Invité :

- Faustine BERLINGUER : responsable du pôle exploitation
- Julia LUPINKO : responsable de projet

Ordre du jour

- Approbation du compte-rendu du CCL du 04 avril 2023
- Politique d'augmentation des loyers
- Organisation Direction Clientèle et Territoires
- Enquête de satisfaction locataires ALI 2023
- Présentation planning livraisons 2024
- Présentation du projet de requalification des Tuilleries par Julia LUPINKO
- Etat d'avancement des régularisations de charges par Faustine BERLINGUER
- Questions diverses

1. Approbation du compte-rendu du CCL du 04 avril 2023

L'ensemble de représentants des locataires approuve le compte-rendu.

2. Politique d'augmentation des loyers

Mme MASSON présente le projet de délibération qui sera présenté au conseil d'administration du 20 octobre prochain, quant à la révision des loyers 2024, ici repris :

1. Rappel du contexte législatif

La décision d'augmentation des loyers doit respecter le droit commun des logements sociaux tel qu'il résulte de la loi « Egalité et à la Citoyenneté » du 27 janvier 2017 (l'article 81) qui a uniformisé les modalités de révision des loyers pratiqués pour l'ensemble des logements sociaux des organismes HLM, et les a alignées sur les modalités de révision des loyers plafonds des conventions APL.

Les articles L.353-9-3 et L.442-1 du CCH imposent une révision obligatoire au 1^{er} janvier de chaque année des loyers pratiqués des logements sociaux, selon la variation de l'IRL du 2^{ème} trimestre de l'année précédente.

➤ **L'IRL du 2^{ème} trimestre de l'année 2023 s'établit à 3,5 %.**

Par ailleurs, l'article 12 de la [loi n° 2022-1158 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat](#), modifié par l'[article 2 de la loi n° 2023-568 du 7 juillet 2023](#), dispose que :

« II.-Pour la fixation des indices de référence des loyers entre le troisième trimestre de l'année 2022 et le premier trimestre de l'année 2024, la variation en glissement annuel de l'indice de référence des loyers ne peut excéder 3,5 %.

[...]

IV.-Dans la collectivité de Corse, pour la fixation des indices de référence des loyers entre le troisième trimestre de l'année 2022 et le premier trimestre de l'année 2024, le représentant de l'État peut, par arrêté, moduler, dans la limite de 1,5 point de pourcentage, la variation mentionnée au II. »

Concernant la collectivité de Corse, l'[arrêté n° R20-2022-10-11-00012](#) publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture de Corse fixant l'indice de référence des loyers pour la Corse pris en application de l'arrêté ministériel du 21 septembre 2022 dispose que la variation en glissement annuel de l'indice de référence des loyers ne peut excéder 2,0 % entre le troisième trimestre de l'année 2022 et le deuxième trimestre l'année 2023. »

➤ **Concernant la collectivité de Corse, aucun arrêté n'a pour l'instant été pris au titre de l'augmentation des loyers au 1^{er} janvier 2024**

La CNL se prononce contre cette augmentation. Dans le contexte économique global actuel, une telle augmentation semble insoutenable pour la plupart des locataires.

L'AFOC, la CLCV et la CGL13 partagent l'avis défavorable à cette révision des loyers, évoquant inflation, dérapage des coûts de l'énergie et arrêtés de charges également en augmentation. Nombre de locataires se trouveront en situation d'impayés de loyers.

Chaque association présente transmettra son argumentaire par mail, qu'elle souhaite voir annexé au présent compte-rendu et transmis au Conseil d'Administration du 20 octobre 2023.

3. Organisation de la Direction de la Clientèle et des Territoires (DCT)

Mme MASSON annonce :

- l'arrivée d'Amélia BEAUCOUX au poste de gérante de l'agence de Marseille au 16 octobre, en remplacement d'Alexandra BENEDETTI
- l'expérimentation d'une équipe mobile de tranquillité résidentielle (EMTR) composée d'un chef d'équipe et de 2 agents avec une arrivée programmée mi-novembre. Intervention sur Marseille uniquement pour le moment, leur mission est d'accompagner les équipes de proximité sur les sites sensibles et rassurer nos locataires en assurant une présence sur les sites. Cette équipe est mutualisée avec le bailleur UNICIL.

A ces 2 annonces, la CGL demande, outre l'arrivée de Mme BEAUDOUX, si des moyens humains supplémentaires seront mis à la disposition de l'agence de Marseille. En effet mobilisée autour des sites (très) sensibles, la gestion quotidienne de l'ensemble des autres programmes immobiliers en a pâti jusqu'ici.

Mme MASSON indique qu'il manque effectivement 2 postes de gardiens sur un des secteurs de l'agence. Le recrutement de tels postes, temporaires de surcroît, est difficile mais en cours d'examen. L'analyse des difficultés de l'agence (gestion des sites sensibles et gestion courante) est lancée et permettra d'identifier et solutionner les dossiers en fonction des urgences.

4. Présentation de l'enquête de satisfaction des locataires 2023

Mme MASSON présente la synthèse des résultats.

Il en ressort 1 axe d'amélioration prioritaire : réponse aux demandes administratives (52% de satisfaction) et aux demandes techniques (45% de satisfaction), quelle que soit l'agence, et notamment en modifiant ou en améliorant notre communication concernant les actions mises en place.

Autre sujet d'importance puisqu'impactant 3 agences sur 5 : le nettoyage des parties communes. Une rencontre avec le prestataire défaillant est prévue la semaine prochaine.

La CNL acquiesce au mécontentement constaté sur le nettoyage des parties communes dans les Alpes-Maritimes, et signale également un problème d'éclairage des parties communes, ainsi que d'isolation thermique, notamment sur le patrimoine de La Trinité. Mme MASSON prend note.

Satisfaction rapport qualité/prix : la satisfaction globale est à 72%. Le mécontentement porte surtout sur le montant des charges. L'AFOC souligne l'importance de communiquer sur le sujet : que les locataires reçoivent un arrêté de charges exhaustif, clair et lisible, et surtout avant d'être prélevés. Mme MASSON indique que Mme BERLINGUER interviendra plus tard dans ce CCL sur le sujet des charges, et reviendra précisément sur cette question.

La CNL reprend l'argument de l'AFOC : que les amicales/associations puissent recevoir et donc contrôler les arrêtés de charges avant qu'ils soient envoyés et prélevés aux locataires.

Sur le sujet du délai d'intervention, la CNL souligne qu'il relève parfois plus de la responsabilités des prestataires que des équipes de proximité. Certains prestataires sont malheureusement connus pour pratiquer des délais avant intervention anormalement longs. Mme MASSON demande à la CNL de bien vouloir lui fournir, en dehors de cette séance, des informations plus précises sur les prestataires en question, renseignements qui seront utiles à leur évaluation prévue dans le contrat qui les lie à la Direction du Patrimoine et des Ventes (DPV).

Les critères les mieux perçus :

La relation client :

- Les échanges en général (de 74,2% [Espace locataire] à 87,2% [Proximité])

La résidence :

- La qualité de vie du quartier (73,6%) / La qualité des espaces extérieurs (69,9%) / La résidence (69,7% *en progression +3,3*) / La qualité des parties communes (68,6% *vigilance car en baisse -11,8*) / Le fonctionnement des équipements (67,8% *en progression +5,0*)

Le logement :

- L'état général du logement (76,5% *en progression +3,5*) / Les caractéristiques général du logement (76,2% *en progression +3,5*)

Critères les moins bien perçus :

La gestion des demandes :

- Le traitement des demandes techniques (45,0% *en baisse -9,1*) / Le traitement des demandes administratives (51,6%)

La relation client :

- Les échanges par courrier (60,8%)

La résidence :

- Les interventions en cas de panne (51,4% *en baisse -8,0*) / La propreté des parties communes (56,8%) / La propreté des espaces extérieurs (61,3%)

Bien sûr, plus globalement, une analyse plus fine et des efforts seront portés sur chaque sujet où nous observons une perte de qualité.

5. Planning des livraisons 2024

Mme MASSON présente le planning des livraisons fourni par le service Promotion.

Livraisons 2023 : 865 logements

Prévisionnels 2024 : 646 logements

Les membres du CCL prennent note.

6. Présentation du projet de requalification du programmes Les Tuilleries à Marseille

Après présentation du projet par Julia LUPINKO et échanges avec la CGL13 et l'AFOC il est convenu que des points d'actualisation et d'information seraient régulièrement rapportés en CCL.

7. Etat d'avancement des régularisations des charges et lisibilité des arrêtés de charges

Faustine BERLINGUER présente et commente :

	2020	2021	2022	Total
Total dossiers	375	384	403	1162
Régularisé	358	207	56	621
Traitements en cours	10	40	0	50
A régulariser	2	137	340	479
Reste à clôturer au 03/10/2023	12	177	340	529

Les membres du CCL prennent acte de l'état d'avancement des régularisations des charges.

La CNL et Mme BERLINGUER sont d'accord et prendront date après ce CCL pour prendre rdv afin de pouvoir contrôler les régularisations avant leur déversement. Mme BERLINGUER demande à disposer de la liste des résidences à examiner en amont du rdv.

La CGL13 s'inscrit dans la même démarche de vérification avant déversement, contrairement à l'AFOC.

Sur le sujet de la lisibilité des bordereaux de charges adressés aux locataires, Mme BERLINGUER informe les membres du CCL qu'ils sont libellés selon une norme nationale du groupe 3F. Toutes les filiales 3F utilisent le même document. Quelques modifications sont possibles à la marge telles que la suppression des lignes budgétaires à zéro pour plus de clarté, mais une refonte des libellés pour 3F Sud seule n'est pas envisageable. Toutefois Mme BERLINGUER propose au CCL de prendre date pour un atelier sur les charges, au cours duquel elle pourra expliciter ce qu'incluent chaque rubrique du bordereau afin que les associations puissent à leur tour bien expliquer aux locataires les sollicitant.

Toutes les associations présentes approuvent cette proposition et tombent d'accord sur la 2^e quinzaine de janvier 2024.

L'AFOC insiste sur le besoin de communication sur les charges : le décompte de charges ne devrait pas arriver après la quittance de loyer et surtout après prélèvement.

Mme BERLINGUER répond qu'en cas de non-réception des envois postaux, les agences peuvent toujours transmettre des duplicitas.

8. Questions diverses

La Charte de relogement du programme des Fleurs de Grasse sera présentée à la signature des associations représentant les locataires au prochain CCL, donc en présentiel, soit le Jeudi 07 décembre 2023, de 14h30 à 16h30.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.