



CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS-DE-SEINE DU 12 MARS 2019

Membres :

- **Les administrateurs élus :**
 - M. PINCHON (CNL) : présent
 - Mme DJEMMAA (CLCV) : absente excusée
 - M. BIZEUL (INDECOSA CGT) : absent excusé
 - Mme THOCQUENNE (AFOC) : absente

- **Les représentants des associations :**
 - Pour la CNL
 - Mme FAGET (Colombes) : présente
 - Mme FERNANDEZ (Gennevilliers) : présente
 - M. ROSSI (Boulogne) : présent

 - Pour la CLCV
 - M. MARCOULET (Clamart) : présente
 - M. RIBETTE (Neuilly) : présent

 - Pour I3F
 - Mme ANDRIEU : présente
 - M. BAL : présent
 - M. BRABAN : présent
 - Mme CHARTIER : présente
 - M. CLINCHAMPS : présent
 - Mme DE BOISSIEU : présente
 - M. DELORT : présent
 - Mme DILLARD : présente
 - M. FRETIN : absent excusé
 - M. MACIEL : présent
 - Mme NOREL : présente
 - Mme NUSIMOVICI : absente excusée
 - M. PERRIN-HOUDON : absent excusée
 - Mme POGGI : présente
 - M. PREVOT : présent

- **Invités :**
 - M. BOUCHEKER (ALRLPB) : présent
 - M. GATEAU (ALRLPB) : présent
 - M. PHILIPPON (CLCV UD 92) : absent
 - M. HAMON (CLCV) : 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 email à cet effet.

- **Feuille de présence :** aux confédérations.

Ordre du jour :

1. Questions de membres du CDCL :

Questions de Mme FAGET (CNL) :

- Point des anomalies sur l'eau :
Redescente des consommations par ISTA modifiées dans le système I3F.
Applications de forfaits injustifiés parfois sur une longue durée,
Toujours pas d'indication des index, ce qui ne permet aucun contrôle.
- Travaux non effectués quand il y a des problèmes récurrents, pourquoi ? tout s'effectue dans l'urgence.
Comment sont priorisés les travaux à réaliser.
- Concernant le gaz, le changement des embouts va-t-il être mis aux normes « à pas de vis » avant fin janvier 2020 ?

Questions de Mr RIBETTE (CLCV) :

- Parking box et politique du nombre de clés attribuées par I3F.
- Chauffage des logements et libertés individuelles : lors de périodes de froid, de nombreux locataires, personnes âgées ou malades, considèrent que la température maximale autorisée est insuffisante : ils utilisent donc des chauffages d'appoint pour obtenir une température supérieure. Le coût de ce chauffage supplémentaire est loin d'être négligeable dans le budget des familles à revenu modeste, et il occasionne globalement des dépenses supérieures au surcoût du chauffage collectif réglé pour obtenir cette même température. De plus, l'utilisation de chauffage d'appoint n'est pas sans danger comme le rappellent régulièrement les pompiers.

2. Bilan des travaux agence livrés en 2018 Projections des travaux de l'année 2019

3. Bilan des attributions 2018

4. Ratio des charges de l'année 2017

5. Indicateurs qualité de l'année 2018

6. Avancement des opérations de renouvellement urbain (Clamart 1068L et Villeneuve la Garenne 4120L)

7. Actualités Agence des Hauts-de-Seine : Acquisition en 2018 du patrimoine en gestion (Courbevoie et Boulogne) Point sur le SLS

8. Questions diverses

Préalablement à la tenue de la réunion du CDCL des HAUTS-DE-SEINE, le Conseil convient de fixer la date de sa prochaine réunion au : **mardi 18 juin 2019** entre 15h00 et 18h00, dans les locaux de l'agence I3F de Boulogne, réunion consacrée aux réhabilitations des parcs anciens.

L'ordre du jour du CDCL reprend les thèmes inscrits au Plan de Concertation Locative au niveau Ile-de-France, il est complété par les questions générales posées par Madame Faget et Monsieur Ribette.

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, Pascal Braban rappelle les résultats suite aux élections qui se sont tenues au Conseil d'Administration et qui ont été affichés dans les halls d'immeubles.

Le dépouillement des résultats des représentants des locataires a eu lieu le 29 novembre 2018 :

- Mr Paul PINCHON de la CNL a été réélu.
- Mme Barbara THOCQUENNE de l'AFOC
- Mr Jean-Luc BIZEUL de INDECOSA CGT.

1. Questions des membres du CDCL

Questions de Madame FAGET (CNL) :

Echanges :

- point des anomalies sur l'eau :

Rachel Dillard expose les différents points de réponses concernant **les anomalies sur l'eau** :

Rencontre tenue à l'agence de Boulogne le 15/02/19 avec Mme Faget, Mme Ouled (ISTA) et Mme De Boissieu. Mme Faget intervient pour toutes les amicales et l'ensemble des Hauts-de-Seine.

Lors de ce rdv, il a été précisé qu'une analyse mensuelle était faite par les chargées de gestion locative (CGL) sur les fortes consommations, sur les consommations à 0 et les compteurs sans relevés.

Mme Ouled (ISTA) est présente à l'agence une fois par mois pour approfondir ces pointages avec chaque CGL.

Si les données intégrées par ISTA dans notre logiciel de gestion ULIS ne sont pas en phase avec le terrain, alors la CGL intervient manuellement pour les corriger.

Applications de forfaits injustifiés parfois sur une longue durée :

En amont de la mise en place du passage à la facturation réelle mensuelle des consommations, une campagne a été menée par ISTA pour installer les modules de télérelève sur chaque compteur (EF/EC). Plusieurs relances ont été effectuées auprès des locataires qui n'étaient pas présents et qui ne donnaient pas accès à leur appartement.

Un forfait (défini par typologie) est appliqué aux locataires qui ne laissent pas ISTA intervenir dans leur appartement et ce jusqu'à la pose du module de télérelève.

Toujours pas d'indication des index ce qui ne permet aucun contrôle :

Comme évoqué au CDCL de novembre 2018, un développement de l'espace locataire est attendu pour le mois d'avril 2019 pour permettre le téléchargement d'un suivi des relevés d'eau et la réintégration des index sur 3 ans (année courante et 2 années précédentes).

Madame Faget demande quand les indications sur les consommations d'eau seront intégrées sur les quittances, en effet, certains locataires n'ont pas accès à internet pour vérifier les éléments.

Camille De Boissieu répond que cette évolution n'est pas prévue pour le moment sur les quittances.

Pascal Braban précise que pour ces locataires, une solution peut être apportée par une consultation possible à l'espace d'accueil des gardiens.

Madame Faget réitère sa demande pour que les consommations EF et EC soient mentionnées sur les quittances avec les index afin que les locataires puissent vérifier leur consommation. I3F se doit d'assurer la transparence sur sa facturation mais apparemment « le bailleur se dirige vers l'opacité !!!! ».

Madame Faget souhaite que l'on remplace l'application des forfaits injustifiés sur une longue durée par la consommation des précédents locataires.

Camille De Boissieu informe que cette solution ne peut être envisagée, les forfaits sont ajustés en fonction de la typologie des logements.

Monsieur Ribette demande pourquoi ISTA décide d'appliquer ces forfaits.

Pascal Braban répond que ces forfaits sont appliqués sur demande d'I3F et suivant un barème proportionnel à la typologie. Si les forfaits appliqués ne correspondent pas il est possible d'en modifier les montants en prévision d'un relevé des index réels.

Les compteurs et/ou les modules sont changés plus rapidement dès que l'on constate qu'ils ne fonctionnent plus.

Concernant le gaz, Rachel Dillard indique que le changement s'effectuera lors d'une campagne globale qui devrait débuter en 2020.

David Maciel précise que le remplacement des ROAI a lieu également à chaque mutation de logement.

Paul Pinchon souhaite savoir si la demande peut être faite individuellement.

Pascal Braban répond que si un locataire demande le changement du ROAI dans son logement celui peut être changé après contrôle par notre prestataire lors de la campagne d'entretien annuelle.

Questions de Monsieur RIBETTE (CLCV) :

Échanges :

Monsieur Ribette demande pourquoi les locataires du parking de Neuilly Koenig/Ferme ne peuvent pas avoir deux pass parkings quand ils ont deux véhicules.

Rachel Dillard rappelle la règle qui est d'1 pass par emplacement de parking ou par box loué.

Pascal Braban précise que la multiplication des badges entraîne des mauvais usages et le stationnement sauvage.

Rachel Dillard informe que 3F restera attentif aux situations particulières, étudiées au cas par cas.

Concernant le chauffage des logements, Monsieur Ribette souhaiterait pouvoir augmenter la température au-delà de 19 degrés. Etant donné qu'un thermostat individuel se trouve sur chaque radiateur, pourquoi chaque locataire ne peut pas baisser ou augmenter le chauffage ?

Pascal Braban précise que sur cette résidence, il y a des relevés caloriques individuels mais si plus de 50% des locataires demandent une augmentation du chauffage par écrit, la demande sera étudiée. Il faut savoir que le montant des charges de chauffage à répartir sera alors nettement plus élevé (estimation +7%).

Madame Faget demande l'étude par un spécialiste pour l'équilibrage du chauffage dans son immeuble.

2. Bilan des travaux agence livrés en 2018 – projections travaux de l'année 2019

Intervention : Damien PREVOT - supports diffusés

Echanges sur le point 2 :

Madame Fernandez fait remarquer qu'il manque toujours un Chef de Secteur sur Gennevilliers.

Pascal Braban informe que nous avons eu deux désistements, que nous partageons cette même impatience à recruter un personnel sur ce secteur. Cependant, des missions de remplacement ont, jusqu'ici, été menées par un chef de secteur dédié. Nous poursuivons les démarches de recrutement.

Monsieur Rossi demande quels sont les obstacles pour ce recrutement ?

Pascal Braban précise que c'est un métier qui nécessite de l'autonomie, du management, de la mobilité, de l'écoute ... il intervient sur l'entretien courant. Le nouveau métier « Chef de Secteur Junior » constitue un vivier de candidatures qui devrait nous permettre de palier à ses difficultés de recrutement.

Concernant les travaux de VMC, Madame Fernandez demande pourquoi ceux de la résidence Basly à Gennevilliers n'apparaissent pas dans la liste.

Pascal Braban répond que l'agence a saisi le service Expert du Siège afin d'identifier le bon mode d'intervention sur ce patrimoine datant des années 30.

Pour la réhabilitation du pavillon situé au 32, Villa Rouveyrol à Asnières (4148L), Madame Fernandez demande si celui-ci sera conventionné.

Pascal Braban répond que les appartements créés seront conventionnés en accord avec la DRIHL 92.

Aussi Madame Fernandez souhaite savoir quand seront réalisés les travaux de la résidence du 14 rue Sainte Geneviève à Gennevilliers (R710L). Damien Prévot informe qu'il est prévu de débiter les travaux avant fin 2019.

Monsieur Pinchon s'interroge sur la baisse de budget prévisionnel par rapport à 2018 (Immobilisables et Gros Entretien).

Pascal Braban répond que les évolutions pluriannuelles sont en rapport avec les niveaux réellement consommés l'année précédente et les programmations de dates de paiement des travaux en tranche annuelle.

Pascal Braban confirme que tous ces travaux sont suivis et programmés par l'équipe Technique de l'agence, les membres du CDCL peuvent également nous signaler des sites qui nécessitent des embellissements. Nous ne manquerons pas de les prioriser.

Sur intervention de Monsieur Pinchon, Maryse Norel confirme une vigilance accrue sur les travaux de réhabilitation de la résidence Acacias à Bagneux.

Pascal Braban a demandé à l'entreprise générale de s'assurer du bon fonctionnement de tous les équipements en fin d'intervention dans chaque appartement et éviter ainsi des remontées de la part des locataires en direction des représentants de locataires du site.

Monsieur Rossi demande quelle est la réaction des locataires ? Ils se plaignent des sous-traitants.

Maryse Norel répond qu'une enquête de satisfaction va être lancée.

Pascal Braban précise qu'après avoir été validé par I3F, les sous-traitants interviennent sur des prestations d'expertise (chauffage, gaz), ce qui est tout à fait justifié. L'isolation thermique devrait quant à elle apporter des économies substantielles.

Monsieur Pinchon demande si la procédure EFEL a été engagée sur GTM ?

Pascal Braban précise que ce dispositif d'évaluation des prestations propre à I3F est piloté par l'équipe technique du siège en charge des évaluations. Elle devrait être réalisée à la fin des travaux de réhabilitation.

Monsieur Ribette veut connaître le délai de lancement de l'enquête de satisfaction après la réhabilitation pour l'opération de Neuilly Koenig/Ferme, actuellement en cours. Pascal Braban répond qu'il en sera informé en amont par l'équipe Habitat, cette consultation interviendra à la fin du chantier.

Monsieur Ribette demande s'il ne serait pas possible d'effectuer une enquête à mi-parcours de la réhabilitation.

Pascal Braban répond que l'évaluation après réalisation d'une partie uniquement des travaux contractuellement prévus ne serait pas pertinente, il est privilégié par I3F le suivi des doléances sur un cahier à disposition chez le Gardien et visé régulièrement par l'Architecte.

3. Bilan des attributions 2018

Intervention : Nicolas BAL - supports diffusés

Echanges sur le point 3 :

Nicolas BAL informe que le taux de rotation est en baisse significative par rapport à 2017, à un niveau très bas de 4,6%.

Pascal Braban invite les locataires en situation de sous/sur occupation à s'inscrire sur la bourse d'échanges d'I3F, permettant le rapprochement direct des demandeurs de changement de logement.

Monsieur Rossi pense que cela peut conduire les locataires à avoir des illusions comme réponse à leur problème de logement. Il indique aussi que la solution plus concrète serait de construire plus de logements pour répondre à la demande.

Pascal Braban répond qu'il s'agit d'une solution, parmi d'autres, pour les locataires d'I3F en attendant des évolutions réglementaires, I3F travaille parallèlement sur la construction neuve.

Monsieur Gateau signale des logements vides sur la résidence de la Garenne à Sèvres.

Pascal Braban répond que depuis la reprise de ce parc à la Semi-Sèvres, un appartement est mobilisé pour aménager un nouvel espace d'accueil pour le Gardien, ces travaux sont en cours, un autre fait l'objet d'une demande de déclassement initiée par la ville de Sèvres pour y installer une crèche. Il y a également un appartement au 4^{ème} étage non occupé par sa locataire depuis plus de 20 ans, Mme De Boissieu est au courant et a indiqué que celui-ci faisait l'objet d'une action contentieuse pour résoudre ce problème. Toute autre situation de vacance sur le parc 3F, hors vente et démolition, ne saurait être que temporaire en vue de terminer les travaux de remise en état des lieux avant relocation.

Monsieur Rossi s'interroge sur le nombre de livraisons qui lui semble être à la baisse.

Pascal Braban répond que le volume de logements neufs livrés par 3F sur les Hauts-de-Seine est assez constant, entre 100 et 300 logements livrés chaque année.

Le bailleur I3F s'est donné pour ambition de faire progresser ce résultat sur les Hauts-de-Seine et de poursuivre sa politique d'acquisition de patrimoine comme cela a été fait avec l'intégration du parc de la Semi-Sèvres en 2018.

4. Ratio des charges de l'année 2017

Intervention : Pascal Braban - supports diffusés

Echanges sur le point 4 :

Madame Faget demande quand les charges 2018 pourront être vérifiées sur sa résidence ?

Madame Faget sera contactée dès la mise à disposition des documents.

Madame Fernandez demande si nous avons embauché un Cadre Comptable.

Pascal Braban précise que nous sommes toujours en recherche, une candidature est pressentie.

Concernant le solde de régularisation des charges 2017, Pascal Braban précise qu'il y a 3 résidences qui ont un débit de plus de 300 euros. En cas de crédit, l'engagement a été pris par I3F d'un réajustement immédiat des provisions de charges mensuelles à la baisse.

5. Indicateurs qualité de l'année 2018

Intervention : Pascal BRABAN - supports diffusés

Echanges sur le point 5 :

Pascal Braban fait part des zones d'insatisfaction pour les locataires des Hauts-de-Seine à savoir la propreté des logements mis à la relocation. La satisfaction progresse sur la propreté des parties communes. En revanche, le fonctionnement des ascenseurs est encore un sujet qui reste à améliorer.

Monsieur Rossi s'interroge à nouveau sur la qualité des prestataires qui sont souvent défaillants en termes de respect des délais de réparation ...

Pascal Braban répond qu'I3F ne peut effectivement se satisfaire de ces résultats. La politique d'achat d'I3F intègre des indicateurs de performance tels que ces délais d'interventions, la formation des intervenants, ... des pénalités sont appliquées en cas de non-respect de ces obligations.

| |
|--|
| 6. Avancement des opérations de renouvellement urbain |
|--|

Intervention : Pascal Braban - supports diffusés

Echanges sur le point 6 :

Concernant la 2^{ème} phase Clamart Pavé Blanc, Maryse Norel communiquera aux locataires la date de démolition des commerces, dès qu'elle sera connue.

Madame Marcoulet s'inquiète de la démolition du parking et précise que c'est actuellement un parking gratuit.

Pascal Braban alerte sur la prochaine délocalisation des parkings dans le cadre des travaux d'aménagement des espaces extérieurs du Pavé Blanc. Une communication devra être faite en amont auprès des locataires après concertation auprès de tous les intervenants.

Concernant Villeneuve la Garenne, Pascal Braban confirme la fin prochaine du relogement, il reste aujourd'hui 8 familles en attente de propositions. Leurs besoins doivent être identifiés en priorité, des rendez-vous personnalisés, en présence du directeur d'agence, sur site seront prochainement proposés.

| |
|--|
| 7. Actualités de l'agence des Hauts-de-Seine : Acquisition en 2018 du patrimoine en gestion (Courbevoie et Boulogne) Point sur le SLS |
|--|

**Intervention : David Maciel – Franck Clinchamps - supports diffusés
Camille de Boissieu**

Echanges sur le point 7 :

David Maciel et Franck Clinchamps présentent les programmes en acquisition à Courbevoie et Boulogne.

Camille De Boissieu expose les 2 nouveautés concernant le SLS :

- Surclassement des ménages (normalement en catégorie 2) en catégorie 3 sur justificatif en cas de handicap.
- Une part en plus est également attribuée pour les enfants en droit de visite

Les chargés de SLS sont présents jusqu'à la fin du mois de mars 2019, ils ont comptabilisé à ce jour 870 locataires assujettis au SLS. Les surloyers sont plus élevés pour les locataires qui n'ont pas répondu à l'enquête. Ces-derniers ont encore la possibilité d'appeler pour donner leur justificatif et rétablir la situation.

Monsieur Gateau demande si le surloyer s'applique uniquement aux détenteurs du bail.

Camille De Boissieu répond que seules les ressources des titulaires du bail sont prises en compte. Tout changement au sein du foyer doit être déclaré (vie maritale ..)

8. Questions diverses

Question de Madame Faget : Combien de locataires sont assujettis aux surloyers l'année dernière afin d'effectuer des comparaisons ?

Réponse de Camille de Boissieu, au 12/03/2019, 6803 locataires enquêtés :

- 6622 dossiers complets (97%)
- 32 dossiers incomplets (0,4%)
- 149 dossiers sans réponse (2.6%)

Au total, 870 locataires assujettis au SLS

En 2018, 945 locataires étaient assujettis au SLS.

La séance est close à 18h00 heures.

LA PROCHAINE REUNION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS DE SEINE EST PROGRAMMEE LE MARDI 18 JUIN 2019 A 15h00 DANS LES LOCAUX DE L'AGENCE DE BOULOGNE.