

CONSEIL DEPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE

Compte rendu de réunion du 18 mars 2019

Etaient présents

Alexandre Josette	CLCV	Allée du Stade L'hay Les Roses
Amirault Pascal	CLCV	Amicale de Thiais
Bizeul Jean-Luc	INDECOSA CGT	
Bouarah André	CNL	Amicale Fosse aux Moines Créteil
Duverger Annie	CNL	Amicale Oradour sur Glane Bonneuil
Grille Joëlle	CLCV	Amicale Zac Paul Eluard Choisy Le Roi
Luttringer Monique	CLCV	Association Locataires Square Etex Créteil
Pinchon Paul	CNL	Administrateur Elu
Portes Emilie	CLCV	Association Loc Ensemble

Pour Immobilière 3F

Atmani Safia	Labiodh-Belhiba Raja
D'agnolo Marc	Lorvellec Laurence
Carrier Estelle	Moreau Isabelle
Feldman Caroline	Ouayad Farid
Francois Florence	Perret Olivier
Karouach Fouad	Zouaoui Lotfi

Ordre du Jour

1. Jardins partagés
2. Gestion de la réclamation clients
3. Point Handicap Vieillessement
4. Insécurité
5. Questions diverses

Olivier Perret remercie l'ensemble des participants de leur présence.

1/ Jardins partagés

L'Ile de France comprend 52 jardins partagés

Rappel du principe de ces activités

Partager ensemble entre habitants un moment de convivialité entre générations afin de promouvoir le vivre ensemble.

Quelques exemples de jardins partagés

- Le Plessis Trévisé
- Saint Maur : Pont de Créteil : Jardinières (Bacs) en pieds d'immeuble. Projet d'en ajouter en 2019. Raisons des bacs : Règlementaire si les sols sont pollués. Praticité de la hauteur = pas besoin de se baisser.

Projet de mise en place d'un jardin partagé de 400 m² sur Villeneuve triage à l'occasion de l'implantation de 3F dans ce quartier, avec la livraison prochaine d'une résidence de 86 logements (Jardin partagé en lien avec OPH de Villeneuve Saint Georges).

Les projets sont systématiquement co-portés avec les habitants -> importance de l'existence d'un collectif. L'agence départementale du Val de Marne finance l'accompagnement des associations et assure le back office du projet.

Ces projets peuvent être accompagnés par d'autre activité comme des nichoirs à oiseaux, composteurs afin de permettre une activité toute l'année.

Focus sur composteurs en pieds d'immeuble ?

Possibilité d'accompagner, via un maître composteur, nos locataires. L'avantage du compostage collectif est le même que celui des jardins partagés.

Question de Madame Grille : quid de la prise en charge des consommations d'eau ?

Réponse d'Olivier Perret : Les locataires à l'initiative de cette démarche sont déjà très sensibles à l'économie d'NRJ et à la protection de l'environnement. D'abord sur la base de récupérateurs d'eau de pluie et en appoint, un appoint d'eau avec comptage est mis à disposition (consommation prise en charge par 3F). Dans les futures conventions, clause sur limite de la conso d'eau.

Question de Monsieur Pinchon : 1/ Quid sur l'évaluation de ces projets. 2/ Terrasses partagées sur certaines Esi avec des bacs, qu'en est-il de la responsabilité du gardien ?

Réponse d'Olivier Perret : 1/ Pas d'évaluation de façon spécifique, mais les jardins existant sur le Val de Marne fonctionnent bien. Par ailleurs, nous projetons d'installer d'autres bacs sur notre résidence du Pont de Créteil, ce qui prouve une demande et un bon fonctionnement.

Cependant les dispositifs mis en place sont réversibles et peuvent être déposés s'ils ne fonctionnent pas ou si nous constatons moins de mobilisation des habitants.

Les budgets de ces actions sont portés en fonction par le DGSU ou par l'agence. Le coût d'un projet est en moyenne de quelques centaines d'euros si pas trop d'équipements à quelques milliers dans le cas contraire (participation possible dans le cadre des contrats de ville).

2/ Non, aucune responsabilité n'est portée par le gardien.

Question de Monsieur Jean-Luc Bizeul : quid de la mise à disposition d'un local.

Réponse d'Olivier Perret : Au cas par cas, en fonction des besoins et des disponibilités.

Ci-dessous powerpoint présenté lors de la réunion



Jardins partagés, quelques exemples

• Quels choix d'aménagements ?

• Parcelles individuelles ou collectives? Cultures en pleine terre ou en bacs? Potager ou plantes uniquement à vocation ornementale? Autant de questions qui se posent fréquemment au démarrage d'un projet de jardins partagés. Il n'existe pas d'organisation type et les choix sont à effectuer en fonction du contexte des projets en tenant compte des envies des locataires.

• A noter qu'il peut être très intéressant de combiner plusieurs systèmes.

• Exemple: Jardin partagé Résidence G2 à Clichy/Bois – la culture se fait majoritairement en pleine terre et une jardinière a été aménagée pour les personnes ayant plus de mal à se baisser

• Quelques exemples de jardins ailleurs...

• Ci-dessous, des photos de jardins créés avec les locataires.

• Ils sont tous différents : certains sont petit, d'autres plus grands. Pour les autres, les sols étant pollués ils sont en bacs. Les uns sont ouverts, les autres avec une petite clôture, d'autre encore ont prévu une parcelle pour les enfants... dans tous les cas, tous sont adaptés aux usages de leur résidence.

JARDIN PARTAGÉ I3F, RÉSIDENCE VERDUN (PLESSIS TRÉVISE)



JARDIN PARTAGÉ I3F, PONT DE CRÉTEIL (SAINT MAUR)



JARDIN PARTAGÉ I3F, RÉSIDENCES À PARIS SUR DE PETITS ESPACES

Résidence Olivier de Serres- Paris 15^{ème}
1 grande parcelle partagée en pleine terre



Résidence avenue de France, Paris 13



Résidence 5/7 rue Georges Thill, proximité Porte de Pantin –Paris 19^{ème}
(environ 1 bac de 5 m² pour 2 familles soit 40 m², une dizaine de famille impliquée)



Résidence avenue Vercingétorix, Paris 14



JARDIN PARTAGÉ I3F, DAME BLANCHE NORD (GARGES-LES-GONESSE)



Jardin et poulailler pédagogique gérés par une association locale

Jardin partagé I3F, Moulin Neuf (Stains)

Un exemple de démarche autour de la mise en route d'un jardin partagé

L'exploitation du jardin sera assurée par les jardiniers du quartier, réunis autour de l'amicale des locataires et avec l'aide du centre social.
Au tout début du mois de juin 2013, les parcelles sont réparties et le règlement du jardin signé...



L'installation des bacs pour le compost en juin 2013 et la formation pour apprendre à les utiliser. Puis la fabrication d'épouvantails, de nichoirs pour les oiseaux qui mangent les insectes... Et enfin l'arrivée de la cabane du jardin



Des exemples d'équipements

Bacs de jardinage avec apport de terre végétale



Bac en hauteur pour personnes à mobilité réduite



Exemple de clôtures simples



Exemple de bacs à créer avec les enfants



Exemple de cabane de jardin avec installation d'un récupérateur d'eau pluviale



Exemple de récupérateur d'eau pluviale de 1000 litres



Exemple de composteurs



Compostage collectif en pied d'immeuble... pas si compliqué !



La quantité de bio déchets produite par un foyer est estimée entre 50 et 70 kg par an. Un immeuble, dans lequel habitent de 20 à 30 foyers, permettrait donc d'obtenir 1 à 2 tonnes de déchets organiques utilisables pour faire du compost.

Le compostage réduit d'environ 30% du poids des sacs poubelle, et cela permet également de percevoir mieux le gaspillage alimentaire.
En France aujourd'hui, environ 5 millions de foyers (soit 10 à 15 millions d'habitants) recyclent leurs bio-déchets.

Les avantages du compostage collectif

Les avantages du compostage collectif

- Le lien social : En apportant ses déchets au composteur on se retrouve et on discute avec ses voisins. Cela anime la vie de quartier. Des locataires volontaires se chargent de mobiliser leurs voisins pour participer à la distribution du compost généré ou encore pour le brassage des tas.
- Intérêt écologique : Les déchets apportés au composteur une fois valorisés se transforment en engrais naturel que les foyers peuvent utiliser directement pour leurs plantations. On rend ainsi à la terre ce qu'elle nous a donné !
- Intérêt économique : Grâce à la réduction du volume des déchets dans les ordures ménagères. Une tonne de matières organiques coûte 50€ à traiter, rapporté à un quartier voir à une agglomération ceci représente vite des sommes importantes pouvant être économisées au profit de la collectivité.

Comment s'y prendre ?

Le lieu d'implantation

Pourquoi le composteur doit-il être placé sur un espace vert ? Parce que les petites bêtes qui participent à la constitution du compost viennent du sol vers le composteur. L'endroit choisi doit être bien ventilé et à l'ombre. Il faut installer minimum 2 bacs, dans un endroit plat et facile d'accès. 600 litres est le volume de composteur le plus utilisé en bas d'immeuble = sur un espace vert de 5 m² ... le lieu choisi doit dans tous les cas être **adapté aux usages de la résidence**.

Avec qui ?

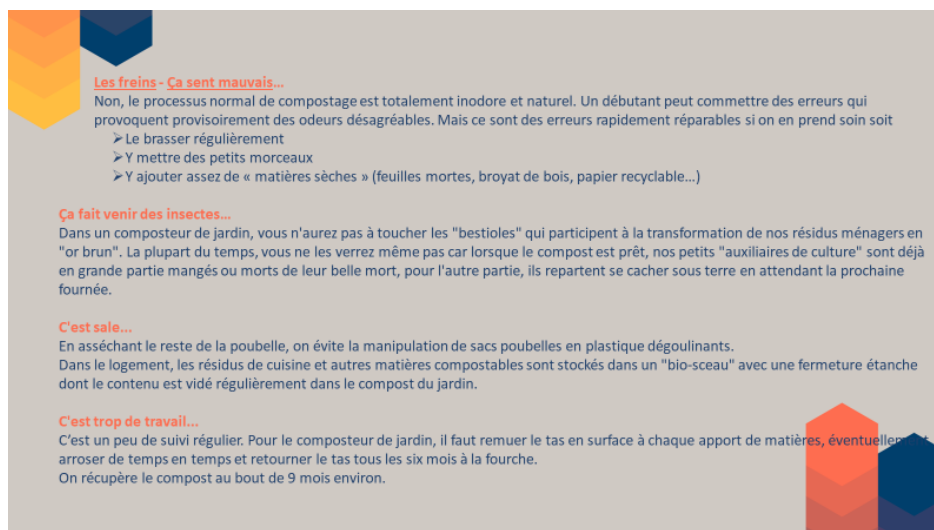
Dans tous les cas, contacter la commune et/ou l'agglomération afin de savoir s'il y a déjà une démarche, un accompagnement, voir la mise à disposition gratuite de composteurs. Si la demande vient de locataires, s'appuyer sur eux pour développer le projet. Dans tous les cas, questionner les autres locataires (questionnaire type à disposition auprès du DGSU ou de la DGRDI).

Les facteurs clés de succès

- Avoir au moins 2 locataire qui sont d'accord pour être chargé de la gestion et du suivi des composteurs.
- Organiser une information et un encadrement des foyers découvrant le compostage afin d'y amener les bons déchets.
- Prévoir la signature d'une charte de participation pour impliquer les participants
- Mettre à disposition des bio-seaux aux ménages pour amener leurs déchets
- Installer des pancartes d'information dans la zone de compostage, permet d'avoir des « pense-bêtes » sur le processus de compostage (déchets à mettre dans le compost, utilisation...)

Très souvent les villes ou agglomérations peuvent aider, voire prendre en charge ces démarches.

Et le plus : avoir un jardin partagé dans la résidence ou des espaces verts plantés/entretenus avec les locataires (parterres, bacs...) ce qui permet de montrer l'utilité du compost.



2/ Gestion de la réclamation clients

En 2018, en Ile de France, le service Clientèle a traité près de 640 000 appels, 42 500 mails et 9 216 courriers traités.

72% concernaient des demandes administratives et 28% des demandes techniques.

Evolution à la hausse des demandes via extranet grâce notamment au développement du site extranet et au nombre de locataires connectés.

Sur le Val de Marne :

- Baisse du nombre de demandes tant en administratif qu'en technique
- Baisse dossiers Rappel / Réouverture en administratif et technique

Ces deux constats laissent penser que plus de demandes sont traitées directement par la proximité.

- Plus de demandes via l'extranet -> canal de plus en plus utilisé par les locataires
- Le type de demandes en hausse : attributions des logements, pré-régul d'eau, assurance, avenant au bail
- Le type de demandes en baisse : règlement, questions sur quittance...
- Demandes techniques en hausse : plomberie, 3D, TV, plâtrerie/peinture...
- Demandes techniques en baisse : ECS, chauffage,
- Demandes PC en hausse : ascenseur, électricité/éclairage
- Demandes PC en baisse : propreté.

Mme Grille évoque les délais de décroché au Service Clientèle.

Monsieur Olivier Perret insiste sur l'importance de la mobilisation des équipes de proximité dans le traitement de la demande. Si le sujet est un peu complexe, il propose qu'un rendez vous sur place soit priorisé.

Augmentation en 2019 des permanences sur site afin de faciliter les démarches des locataires.

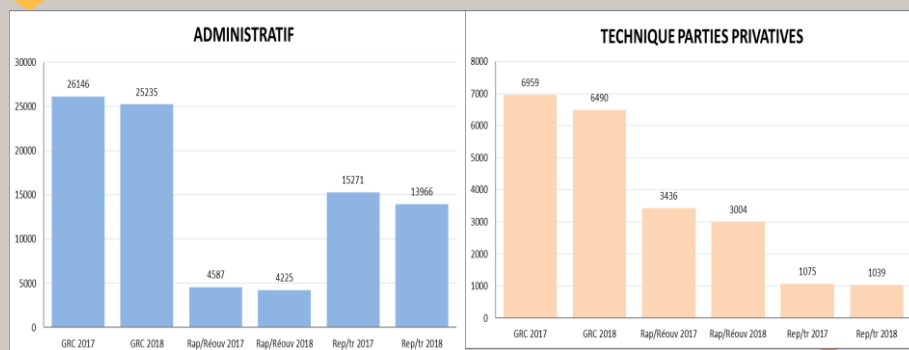
Une permanence par mois. Plusieurs métiers sont concernés : chargé.e de gestion locative / Recouvrement / chargée d'accompagnement social / chef de secteur. Action basée sur le volontariat.

- 2018 : 1 permanence. Ont été abordés prioritairement des cas d'impayés.
- 2019 : Identification en cours des sites concernés.

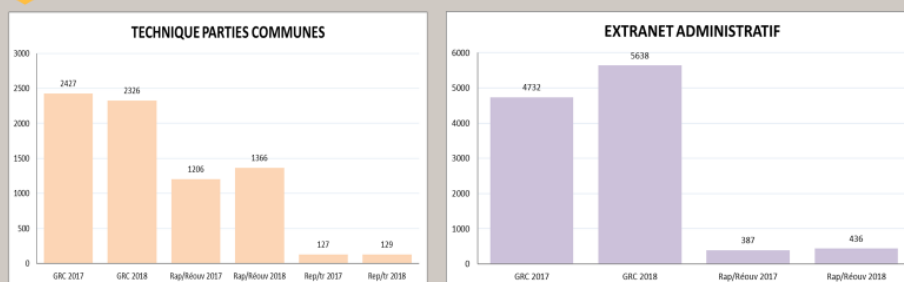
Ci-dessous powerpoint présenté lors de la réunion



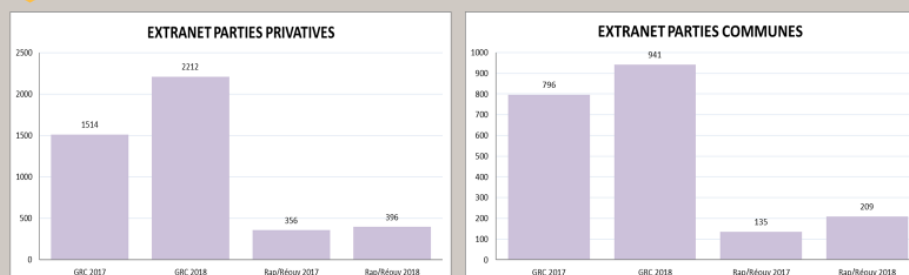
Synthèse des Affaires GRC en 2017 et 2018 dans le Val de Marne



Synthèse des Affaires GRC en 2017 et 2018 dans le Val de Marne



Synthèse des Affaires GRC en 2017 et 2018 dans le Val de Marne



3/ Point Handicap Vieillessement

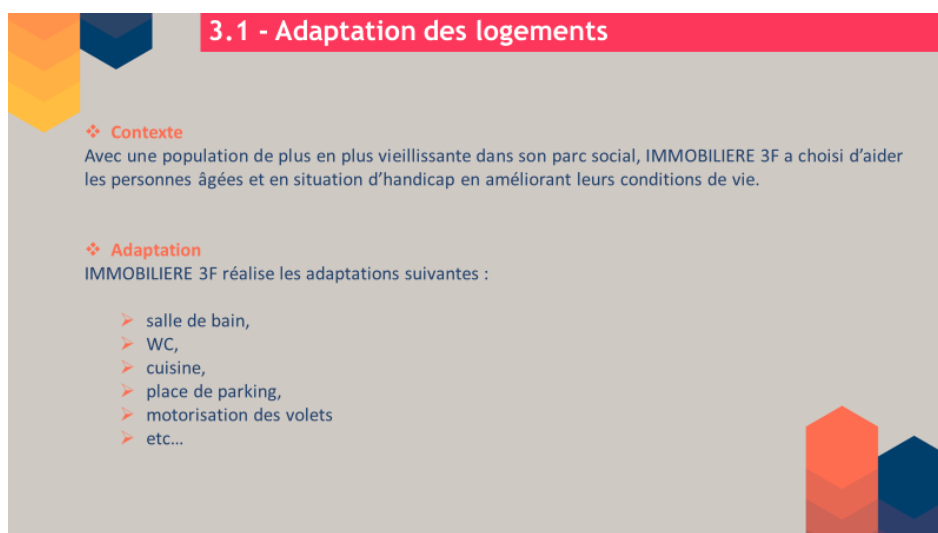
Pack mobilité mis en place par la Drihl va permettre de faciliter la mobilité en bénéficiant d'autres contingents.

Accompagnement personnalisé peut être mis en place si nécessaire.

Aide proposée par Immobilière 3F :

- + 400€ si déménagement tout seul
- + 1 000€ si déménagement effectué par un professionnel

Ci-dessous powerpoint présenté lors de la réunion



Adaptation des logements

❖ Procédure

Une procédure Groupe 3F encadre ces travaux et permet à l'ensemble des services de se coordonner dans le traitement des demandes.

Les demandes d'adaptation sont validées à partir de plusieurs critères, qui sont les suivants,

Critères liés au logement

- Typologie du logement
- Etage
- Résidence accessible aux PMR
- Travaux de réhabilitation prévus à moyen terme pouvant améliorer l'accessibilité de la résidence ou des logements
- ESI en vente

Critères liés à la personne

- Ancienneté du locataire
- Locataire en situation de sous-occupation
- Locataire en situation de contentieux

Bilan 2018

❖ Quelques chiffres

- ✓ 89 salles de bain
 - ✓ 3 logements avec motorisation de volets
 - ✓ 2 places PMR créées
- } 400 000 €

❖ Les demandeurs

En 2018, 89 personnes ont bénéficiées d'une adaptation de leur salle de bain et/ou WC dont 50% avaient entre 50 et 74 ans.

Par ailleurs, 79% des demandeurs étaient en situation de sous-occupation dans leur logement.

C'est pourquoi, IMMOBILIERE 3F favorise la mobilité résidentielle aux demandeurs qui sont dans une situation de sous-occupation ou en contentieux. Des aides ont été mises en place pour accompagner le locataire dans sa mobilité telles que le maintien du loyer au m², des frais de déménagement, un forfait de transfert d'abonnement et une aide pour la pose des meubles.

Objectifs 2019

- Adapter 75 salles de bain minimum
- Promouvoir la mobilité résidentielle
- Informer les demandeurs des différents critères de sélection
- Réduire les délais de réalisation des travaux

4 – Insécurité

Point reporté.

5 – Questions diverses

Remarques/Questions des Amicales concernant certains sites.

M. Pinchon évoque deux courriers, reçus les 26 et 28 février, de locataires sur Choisy le Roi qu'il a fait porter à l'ordre du jour afin d'avoir une réponse. Il demande que cette remarque soit consignée dans le compte rendu. Le problème concernant des infiltrations d'eau provoquant des moisissures et un taux d'humidité importants.

Rappel d'Olivier Perret : le conseil départemental de concertation locative n'a pas pour objet de répondre à des demandes individuelles et insiste sur sa disponibilité. Les amicales peuvent le saisir directement.

Marc d'Agnolo, responsable habitat sur cette commune, apporte des explications factuelles au cas soulevé.

Safia Atmani, responsable habitat sur Créteil est saisie concernant le cas d'un logement dont le parquet est fortement gondolé suite à un dégât des eaux.

Madame Grille souhaite plus d'échange à l'avenir contre moins de statistiques.

Madame Alexandre souhaite savoir ce qu'il en est des travaux concernant la légionelle sur l'Esi 1212L.

Il est demandé à Fouad/Farid un point sur les assurances.

Madame Grille signale qu'un groupe de bailleurs s'est regroupé afin de proposer à leurs locataires un achat global en énergie.

Prochain CDCL : date non fixée

Points à mettre à l'ordre du jour

1. Insécurité
2. Droit à l'accès aux données individuelles du locataire sortant. Droit à l'Oubli (DPO). Quelles sont les formalités ? (Mme Grille CLCV)