

Comité Départemental de Concertation Locative Val de Marne

Lundi 24 juin 2024 - 16h00
Compte rendu

Présents

- **Amicales**

M. Mohamed Ben Yamina (CLCV)
M. Jean-Luc Bizeul* (Indecosa
CGT)
Mme Maria Blanca Fernandez*
(CNL)
Mme Joëlle Grille* (CLCV)
Mme Claudette Le Bohec (CLCV)
Mme Corinne Lucy (CLCV)
Mme Josette Magnet (Vivre à
Vincennes)

- **Immobilière 3F**

Mme Soumia Abassi
Mme Safia Atmani
M. Jeremy Baroux
Mme Imen Bellebcir
Mme Djemila Bessalah
M. Pierre Blanchard
Mme Caroline Feldman
Mme Florence François
M. Manuel Gamard
M. Christophe Leroux
Mme Noëilly Lothar
M. Bruno Marques
M. Cyrille Marzet
Mme Isabelle Moreau
M. Farid Ouayad
Mme Isabelle Reynaud

Absents & excusés

- **Amicales**

Mme Marie-Chantal Colognon
(AFOC)
M. Yan Dufresne (CLCV)
Mme Annie Duverger (CNL)
M. Alexandre Guillemaud (UNLI)
Mme Monique Luttringer (CLCV)
M. Etienne Recht (DAL)
M. Frédéric Verpillot (CLCV)

- **Immobilière 3F**

M. Marc d'Agnolo
Mme Nathalie Lauffenburger

Par ordre alphabétique
*Administrateur-riche

M. Pierre Blanchard, Directeur territorial ouest, ouvre la séance en remerciant la venue de chacun et propose un premier tour de table en démarrant par un retour sur le forum des associations.

1 -Sujets proposés par l'agence départementale

1. Retour des associations sur le forum du 14 juin 2024 organisé par la DGP siège d'I3F

Immobilière 3F a réuni l'ensemble des amicales franciliennes. Nous souhaitons avoir vos avis et vos conclusions sur cet évènement.

M. Mohamed Ben Yamina : nous restons dans l'attente des retours et surtout des décisions mises en place.

M. Christophe Leroux demande ce que les amicales ont pensé du mode d'organisation.

M. Mohamed Ben Yamina reconnaît l'intérêt des sujets abordés mais estime que le temps alloué était insuffisant pour traiter les problématiques de manière approfondie. Il propose, pour les futurs forums, de réduire le nombre de thématiques tout en augmentant le temps de discussion pour chaque sujet.

M. Jean-Luc Bizeul signale l'importance de la charge de travail en amont du forum en collaboration avec les équipes de 3F. Il constate que le discours du sociologue a été un tantinet trop long et précise néanmoins avoir apprécié que 3F ait organisé cette réunion pour les amicales et avec les amicales.

Mme Corinne Lucy souligne la pertinence de l'idée et de l'atelier de travail ainsi que le temps d'échange lors du déjeuner très intéressant. Par ailleurs, elle a été agréablement surprise du dynamisme et du professionnalisme des salariés qu'elle trouve investis et très à l'écoute. Pour compléter les dires de M. Mohamed Ben Yamina, Mme Corinne Lucy signale le manque de spontanéité dans les échanges (questions / réponses) et espère que ces propositions seront traduites dans le concret.

Elle souligne que le gardien est l'interlocuteur privilégié des locataires et rappelle que sans lui les choses ne peuvent pas avancer. Ils doivent donc être bien formés pour améliorer la qualité du service rendu.

M. Christophe Leroux précise qu'une restitution sera faite aux nombreuses questions intéressantes comme indiqué par M. David Megrier lors du forum des associations.

Mme Joëlle Grille rejoint les avis précédents sur le forum. La concernant, elle a trouvé l'intervention du sociologue, M. Serge Guerin, de très bonne qualité (et le remercie pour la dédicace). Comme les autres participants, elle attend avec impatience le retour qui sera fait aux préconisations des amicales.

M. Pierre Blanchard sollicite les amicales concernant la localisation du forum et si cette dernière a été un frein ?

Collectivement, les amicales ont trouvé le lieu éloigné mais très convivial et félicite les équipes pour l'accueil et plus particulièrement les prouesses de Mme Julia Deschamps.

M. Christophe Leroux demande aux amicales si une seule invitation par association a-t-elle été un frein ?

Mme Grille demande un questionnaire sur l'organisation de l'événement (feed back). M. Christophe Leroux répond qu'un point sera fait avec Julia Deschamps sur le sujet.

Mme Corinne Lucy fait savoir que Mme Valérie Fournier et M. Olivier Perret ont dit que le locataire était au cœur de la préoccupation. Elle rappelle que cela a déjà été dit par les précédents directeurs généraux. Elle souhaite qu'il y ait une communication simple et respectueuse envers les locataires.

M. Mohamed Ben Yamina signale que les amicales ne sont pas toutes constituées de retraités et ne peuvent pas toujours se rendre disponible en semaine. Par ailleurs, il demande pourquoi ne pas inviter les membres du bureau de l'association soit maximum 3 personnes.

M. Pierre Blanchard informe que la salle ne peut pas accueillir les membres du bureau et qu'ils ont favorisé la proximité.

2. Les attendus des futurs CDCL (visite patrimoine, sujets...)

M. Christophe Leroux ressent une redite des sujets évoqués lors des réunions CDCL. Il propose aux membres de soumettre des sujets pour les futures réunions tels que visite de patrimoine (construction neuve, acquisition amélioration - projet ANRU - réhabilitation)

M. Mohamed Ben Yamina trouve dommage de ne pas retrouver la signification du mot « concertation » tel indiqué dans l'acronyme CDCL. De plus, il suggère d'augmenter le nombre de réunions et rappelle qu'il est présent en tant que membre et doit donc réfléchir en ce sens. Il souhaite qu'il n'y ait pas de questions taboues.

M. Christophe Leroux rappelle les décisions bilatérales pour la mise en place des réunions entre le bailleur et les amicales. Il précise qu'il s'agit d'un sujet important car vous êtes sollicités par vos administrés et vous devez avoir un premier niveau d'information. Tous les sujets d'évolution réglementaire ne sont pas pertinents à développer en CDCL.

M. Mohamed Ben Yamina apprécie l'idée des visites de site avec les cadres de l'agence et acquiesce les propos de M. Christophe Leroux.

M. Pierre Blanchard précise que l'idée est de proposer une balade urbaine et non de faire une checklist de ce qui ne va pas dans la résidence. Il rappelle que la proposition de suggestion de sujets s'applique dans le cadre de la concertation pour partager les problématiques et mettre en exergue ce qui fonctionne ou non.

M. Pierre Blanchard trouve que les sujets envoyés par les amicales doivent sortir de la résidence, et n'ont pas vocation à être traités en CDCL. Il souhaite qu'on élève les sujets au niveau collectif. Sur les 3 CDCL de l'année, n'y a-t-il pas un CDCL qui pourrait servir à cela ?

Mme Corinne Lucy ne trouve pas pertinent la proposition de balade urbaine dans d'autres résidences.

M. Pierre Blanchard lui répond qu'on cherche ce qui peut animer le CDCL dans une idée de concertation.

Mme Joëlle Grille partage les idées de ses confrères mais rebondit en proposant qu'une visite urbaine pourrait être proposée en plus des 3 CDCL par an. Elle préconise la présence lors de ses visites du responsable habitat, de l'architecte, du directeur territorial et des associations.

M. Pierre Blanchard rappelle que les sujets évoqués lors du CDCL doivent être moins personnalisés mais en sujet collectif. M. Christophe Leroux reformule sa question en élargissant pour élever le débat. Mme Corinne Lucy demande à être informée sur l'évolution de l'immobilier par Immobilière 3F.

M. Christophe Leroux précise qu'au-delà de la relation propriétaire / locataire, il existe de belles réussites techniques sur notre parc. Est-ce que cela peut vous intéresser ?

Mme Corinne Lucy pense que le bailleur se doit de proposer une mise à jour sur certains sujets (punaises...) et/ou d'apporter des informations d'ordre général.

Mme Josette Magnet aime l'idée des balades urbaines pour plus d'ouverture d'esprit.

M. Mohamed Ben Yamina propose d'échanger sur les critères retenus par 3F lors de la sélection des nouveaux prestataires.

Mme Corinne Lucy est en attente de sujets de type réglementaire (DPE par exemple) car elle estime être « non sachante ».

A titre d'information, M. Christophe Leroux sort du cadre pour informer les membres qu'Immobilière 3F a résilié le contrat Cogemust sur le Val-de-Marne. Le nouveau prestataire commencera le 1^{er} octobre 2024.

M. Mohamed Ben Yamina propose la mise en place d'une boîte à idées pour étoffer les futurs sujets.

2 - Sujets proposés par les amicales : questions & réponses

Association CGL - Confédération Générale du Logement

1. « Je souhaiterais savoir si les répartiteurs de frais de chauffage ont été relevés le 31 décembre 2023. »

La prochaine relève devrait s'effectuer au 1^{er} janvier 2025. La consommation individuelle alors calculée aboutira à une régularisation si nécessaire.

Mme Josette Magnet signale qu'elle rencontre des difficultés pour contrôler sa consommation de chauffage. M. Jeremy Baroux, responsable de l'activité locative, explique que le projet de l'individualisation des frais de chauffage est entre les mains du service informatique (DSI) sur la mise en place de l'outil qui permettra aux locataires concernés d'avoir la visibilité de leur consommation mois après mois sur la période chauffe. Il précise toutefois que la régularisation de charge sera, elle, annuelle. On vous expliquera les éléments lors d'un prochain CDCL abordant le sujet de l'Individualisation des frais de chauffage.

M. Pierre Blanchard signale qu'il y a un guide diffusé à l'attention des gardiens afin de leur apporter les réponses aux questions concernant le 1^{er} niveau.

M. Mohamed Ben Yamina propose de mettre le sujet du chauffage à l'ordre du jour d'un prochain CDCL et éventuellement de demander à Sermet d'assurer une présentation simplifiée. Il signale un sujet sur l'équilibrage problématique dans sa résidence.

Mme Corinne Lucy demande quel est le cursus de formation d'un gardien ou d'un CDS et pense que les locataires apprécieraient cette information.

M. Mohamed Ben Yamina précise qu'il ne connaît toujours pas la teneur de la fiche de poste des gardiens.

2. « Depuis plusieurs années je demande à avoir des tableaux d'affichage pour les 25 rue de Lagny et 6 rue de l'Industrie, l'association n'en dispose toujours pas. »

Mme Florence François, responsable habitat, signale découvrir le problème et indique qu'elle fera le nécessaire prochainement.

Mme Josette Magnet est présidente de l'association qui gère tous les immeubles sociaux de Vincennes. M. Christophe Leroux s'étonne de la représentativité et propose qu'on rééchange à ce sujet.

3. « Par ailleurs, vous serait-il possible de faire une demande de pouvoir en installer à la prochaine A.G. de la résidence Quinson ? »

Mme Josette Magnet précise que sa résidence est en copropriété donc copropriétaires/locataires 3F. Elle souhaite que ce sujet soit porté à l'ordre du jour de la prochaine AG.

Association CLCV- Association de défense des Consommateurs

1. La professionnalisation des gardiens

Mme Corinne Lucy constate que l'accompagnement des gardiens sur la médiation est une bonne chose. Néanmoins, elle précise que l'amicale ne serait pas aussi présente si chacun faisait bien son travail.

Imen Bellebcir répond qu'une expérimentation est en cours sur un pôle habitat, pour sensibiliser et faire monter en compétence nos gardiens sur la médiation.

2. Comment traiter les punaises de lit dans un appartement si le locataire d'à côté est aussi infesté mais ne veut pas traiter son logement ?

Pour traiter les punaises de lit dans les logements, un protocole précis doit être suivi par le locataire. En tant que propriétaire, nous n'avons pas toutes les compétences nécessaires pour gérer ces situations. C'est pourquoi nous travaillons en partenariat avec des équipes spécialisées, incluant un psychologue et un travailleur social, notamment pour les cas complexes comme le syndrome de Diogène. Ce processus exige du temps pour instaurer la confiance nécessaire à une intervention efficace, comme le souligne Caroline Feldman.

Il est important de comprendre que les démarches administratives et judiciaires sont longues et ne se résolvent pas instantanément.

Par exemple, pour convoquer une entreprise de désinsectisation, une lettre recommandée doit être envoyée au locataire, qui a alors 15 jours pour la récupérer. Si le locataire ne récupère pas la lettre, cela peut prendre jusqu'à 18 jours pour obtenir une preuve de non-récupération. Ce délai est nécessaire pour pouvoir prouver l'absence de coopération du locataire devant un juge, et justifier une intervention forcée dans le logement. Ces procédures sont indispensables pour garantir le respect du protocole et assurer une intervention légale et efficace contre les punaises de lit.

Pour aller devant le juge, il faut la mise en place de l'ensemble des actions nécessaires et prouver que les réponses du locataire ont été des refus. L'entrée dans les lieux est impérative pour traiter le sujet.

Le locataire ne peut s'opposer aux travaux engagés par le bailleur mais nous mettons en place des éléments de procédure judiciaire afin d'obtenir l'autorisation des juges afin d'ouvrir la porte sans l'autorisation du locataire.

Mme Joelle Grille propose un changement de logement temporaire lors de ces situations.

M. Christophe Leroux indique que le taux de rotation de l'agence du 94 est de 4.2% un chiffre qui n'a jamais été aussi bas. Le traitement de la mobilité se fait au compte-goutte car nos locataires aiment leurs logements. Il explique le principe de la gestion en flux et nous constatons donc très peu de mobilité au sein du parc.

Idem pour le sujet des cafards, souris, toutes ces interventions peuvent paraître très longues pour le voisin qui subit ces désagréments.

3. Quelle est la procédure adaptée, lorsqu'une voisine a un comportement qui relève de la psychiatrie (vociférations de jour comme de nuit, coups dans les portes de ses voisins, dégradations des serrures, etc) et qu'il y a déjà eu plusieurs plaintes au commissariat ?

Les associations Cordia et l'UDSM « Union pour la Défense de la Santé Mentale » collaborent sur le 94 pour accompagner nos locataires avec nos chargées d'accompagnement social.

Le nombre de situations prises en charge est limité.

M. Mohamed Ben Yamina demande si nous avons un bilan des actions réalisées ?

M. Christophe Leroux répond que nous avons eu quelques beaux accompagnements, Mme Imen Bellebcir rebondit sur le sujet en informant que 35 ménages ont été accompagnés sur l'ensemble de

l'Ile-de-France en deux ans. Elle signale une fin de partenariat avec l'UDSM prévue au 12 juillet 2024 que l'agence espère renouveler. Elle souligne que les formations actualisées sont dispensées régulièrement aux équipes.

Mme Caroline Feldman précise que nos services travaillent avec les CMP, mais quelques fois avec des conseils locaux de santé mental (organisme créé par les villes).

M. Pierre Blanchard informe qu'il est important de s'appuyer sur les dispositifs internes permettant de régler de nombreuses situations, les partenaires externes venant en support. Les CAS sont sensibilisées et suivent des formations sur les problèmes d'addiction.

Mme Claudette le Bohec soulève un point concernant le cas d'une personne sous tutelle. Mme Caroline Feldman répond que tout dépend si la tutelle est d'ordre familiale ou professionnelle. Ces pathologies nécessitent une adhésion de longue durée.

4. La gestion des attributions en flux permet-elle vraiment au bailleur de faire plus d'attribution directes, notamment pour les demandes de mutations de locataires habitant déjà 3F ?

Le bilan vous sera présenté dans 1 an après un retour d'expérience.

Hors ordre du jour

M. Jean-Luc Bizeul s'interroge sur l'évolution du prix du gaz et l'arrêt du bouclier tarifaire. Une présentation a déjà été faite en CRCL (voir en pj).

Mme Claudette le Bohec demande ce qu'il va se passer sur les grands champs à Thiais pendant l'été compte tenu des postes non pourvus ?

M. Pierre Blanchard signale une situation complexe qu'on s'attèle à anticiper. Exemple : lorsqu'un gardien confirmé est en arrêt, on ne peut le remplacer que par un cdd. Le ménage et la sortie des OM seront assurés par un prestataire. Le gestionnaire de proximité gèrera les réclamations

Ordre du jour épuisé à 18h11