



CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE CONCERTATION LOCATIVE DES HAUTS-DE-SEINE DU 26 NOVEMBRE 2020

Membres :

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

- **Les représentants des associations :**
 - Pour la CGL
 - Mme LEMAIRE (Vanves) : présente
 - Mme ZHNACKER (Vanves) : présente

 - Pour la CNL
 - Mme FERNANDEZ (Gennevilliers) : présente
 - Mme FAGET (CNL) : présente
 - M. ROSSI (Boulogne) : présent

 - Pour la CLCV
 - Mme MARCOULET (Clamart) : absente excusée
 - M. RIBETTE (Neuilly) : absent

 - Pour la CSF
 - M. DESCHENES : présent

 - Pour I3F
 - Mme ANDRIEU : présente
 - Mme CAILLE : présente
 - Mme DE BOISSIEU : présente
 - Mme DERKAOUI : présente
 - M. HOUILLÉ : présent
 - M. MACIEL : présent
 - M. VASSEUR : 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 mail à cet effet.

Ordre du jour :

1. Questions des membres du CDCL :

Questions de Mme Faget (CNL) :

- Pourquoi la prise en compte des travaux dans les parties communes et chez les particuliers prend autant de temps ?
- Proposer une meilleure adaptation des services pendant la période de la COVID à l'accueil des personnes dans les locaux d'Immobilier 3F et chez les gardiens.
- Pour les gardiens qui n'effectuent que le ménage strictement nécessaire, nous demandons de réduire pour le temps du confinement les charges de 50%.
- D'ouvrir les espaces d'accueils et les bureaux en respectant les règles sanitaires car tous les locataires ne possèdent pas obligatoirement les outils informatiques.

Questions de l'Amicale de Vanves (CGL) :

- Mise en place d'un service qui permettrait à un locataire en désaccord sur une réponse d'Immobilier 3F d'avoir un recours possible.
- Comment sont attribués les logements 3F ? logements anciens et neufs.
Rôle d'Action Logement et d'Immobilier 3F dans l'attribution (conditions et fonctionnement)
- Pourquoi 3F diffuse une offre de location pour des logements neufs 3F sur une plateforme de location privée ?

2. Les nouvelles arrivées à l'agence.

3. Impact de la crise sanitaire sur l'activité.

4. Point sur la charte d'accompagnement des locataires fragilisés.

5. Remise en chauffe 2020.

6. Avancement des régularisations de charges.

7. Information enquête SLS 2021

8. Point sur les travaux pour les personnes à mobilité réduite.

9. Lancement du marché de comptage d'eau à compter du 1^{er} janvier 2021.

10. Démolition du 214, boulevard Galliéni à Villeneuve-la-Garenne.

11. Questions/Réponses.

Dans le respect des consignes des pouvoirs publics et des autorités sanitaires, la salle de réunion ne nous permettant pas d'accueillir plus de 6 personnes, la réunion se tient en visioconférence sous Teams.

L'ordre du jour du CDCL reprend les thèmes inscrits au Plan de Concertation Locative au niveau Ile-de-France.

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, Laetitia Caille informe que la réunion est enregistrée afin de faciliter la rédaction du compte rendu. Ce support aura un usage exclusivement interne.

1. Questions des membres du CDCL

Questions de Madame FAGET (CNL) :

Echanges :

- Pourquoi la prise en compte des travaux dans les parties communes et dans les logements prend autant de temps ?

Laetitia Caille rappelle qu'en effet le contexte sanitaire actuel ralentit la réalisation des travaux. Les entreprises qui interviennent doivent respecter des consignes de sécurité strictes afin d'éviter la propagation du virus (la coactivité est rendue plus difficile et peut se traduire par des délais supplémentaires). Néanmoins les délais de chantier ont été cadrés au mieux avec les prestataires pour sécuriser l'avancement des travaux.

- Proposer une meilleure adaptation des services pendant la période de la COVID à l'accueil des personnes dans les locaux d'Immobilier 3F et chez les gardiens.

Décision a été prise à l'échelle du groupe de fermer les espaces d'accueil des gardiens dans un double objectif : protéger les locataires et les collaborateurs du groupe et lutter contre la propagation du virus. Les gardiens restent joignables par téléphone, le service clientèle est ouvert de 9H à 18H et retranscrit les réclamations et les demandes. L'urgence week-end est toujours active et l'espace locataires accessible 24H/24. En agence les rendez-vous sont possibles. Cependant, il n'y a pas d'astreinte 3F en semaine mais les astreintes des prestataires 3F restent joignables (téléphones affichés dans les halls).

Ces mesures sont applicables jusqu'à la fin de l'année. Les dispositifs instaurés chez nos confrères bailleurs sont analogues à ceux d'Immobilier 3F et conformes aux préconisations de l'USH. Les gardiens réalisent leurs tâches d'entretien ménager selon les mêmes modalités qu'avant le confinement, à la différence du premier confinement.

Madame Thocquenne souligne que les associations se plaignent que l'entretien ménager n'est pas effectué correctement et les interventions techniques se raréfient. Il y a également un problème

récurrent de punaises de lit, de légionelle et cela atteint la santé du locataire. Un relâchement de l'entretien du patrimoine d'Immobilière 3F a été constaté depuis la COVID 19.

Laetitia Caille indique que le process de travail de nos prestataires d'entretien a été impacté par le contexte actuel. Néanmoins, tous ont répondu présent. Les équipes s'attèlent à renforcer les contrôles.

Les punaises de lit sont un fléau, très compliqué à combattre. 3F a mis en place des contrats cadre avec des prestataires spécialisés, pour intervenir parfois plusieurs fois chez les locataires. Néanmoins, on constate que les traitements sont efficaces uniquement si tous les locataires suivent le protocole, ce qui est complexe à obtenir.

S'agissant de la légionelle, il n'y a pas eu de relâchement sur nos campagnes d'investigations : nous réalisons des analyses régulières dans les logements.

Madame Thocquenne propose à toutes les agences de demander des budgets spéciaux pour être plus réactif rapidement sur des cas d'entretien et de réparation où la santé des locataires est en question.

Laetitia Caille répond qu'une campagne d'appels auprès des personnes de plus de 70 ans est en cours ainsi que lors du premier confinement où nous avons identifié des fragilités. Nous avons pu accompagner des locataires soit en diffusant les messages de soutien et des dispositifs qui pouvaient être mis en place par les villes, soit en mettant en place des démarches pour les accompagner. Effectivement, c'est notre rôle de vérifier que nos locataires ne sont pas isolés ou en détresse.

- Madame Faget demande d'ouvrir les espaces d'accueils et les bureaux en respectant les règles sanitaires car tous les locataires ne possèdent pas obligatoirement les outils informatiques.

Laetitia Caille indique que nous sommes dans une situation inédite, il faut arriver à trouver des compromis dans un contexte difficile et incertain. La question sociétale de la fracture numérique se pose aussi à l'échelle de nos résidences. Nous essayons d'y répondre par les multiples canaux de contacts. Laetitia Caille précise que si l'amicale / association identifie une difficulté pour certains locataires, un signalement peut être fait auprès du Gardien ou du Chef de Secteur. Une de nos Chargées d'Accompagnement Social pourra alors intervenir auprès du locataire.

Questions de l'Amicale de Vanves (CGL) :

Echanges :

- Mise en place d'un service qui permettrait à un locataire en désaccord sur une réponse d'Immobilière 3F d'avoir un recours possible (médiateur).

Laetitia Caille rappelle qu'il y a une chaîne managériale chez I3F qui peut être mobilisée. Il y a des dispositifs de médiation mis en place par les villes et nous y avons parfois recours.

- Comment sont attribués les logements 3F ? logements anciens et neufs ?

Laetitia Caille indique que sont présents sur le site Internet 3F, le règlement intérieur des Commissions d'Attribution (CALEOL) et la charte d'attribution 3F, ceux sont deux documents qui régissent les modalités d'attribution. Il n'y a pas de différenciation d'attribution entre les logements neufs et anciens. Il existe plusieurs catégories de financement: PLAI, PLUS, PLS, logement intermédiaires, logements libres auxquels correspondent des plafonds de ressources et des niveaux de loyer différenciés. Les règles et les process d'attribution sont analogues quel que soit le financement. Tous nos logements sont réservés par l'Etat, Action Logement, les communes, etc.... Ces organismes ont concouru à la production des logements (financement, autorisations, ...) et donc ont le droit de sélectionner des candidats sur des logements identifiés .

Lorsqu'un logement se libère, nous informons l'organisme de la libération de ce logement et l'organisme nous transmet des candidatures. Le profil des candidats doit correspondre au plafond de ressources du logement et à sa typologie (par exemple, un célibataire ne peut pas candidater sur un T4). Les candidatures sont analysées par les équipes d'Immobilière 3F (complétude des dossiers, fiabilité des documents, ...) et sont présentées ensuite en commission d'attribution où participent les réservataires, les représentants des locataires, des membres du Conseil d'Administration 3F. La décision d'attribution est prise collégalement pour un locataire en fonction de plusieurs critères : l'antériorité de la demande, l'urgence de la situation, l'adéquation du profil du ménage au logement et aux orientations des profils prioritaires.

- Pourquoi 3F diffuse une offre de location pour des logements neufs 3F sur une plateforme de location privée ?

Pour certaines catégories de logements (loyers plus élevés, grandes typologies, ...), nos réservataires peinent parfois à identifier des candidats intéressés. Nous publions alors ces offres via la plateforme Cityloger pour ouvrir le champ des possibilités sur ses logements tout en respectant la réglementation.

Madame Lemaire souligne qu'il faut avoir un numéro unique régional pour pouvoir accéder à un logement social et le public sur la plateforme n'a peut-être jamais fait cette demande, alors que certains candidats attendent un logement social depuis plus de 10 ans.

Laetitia Caille confirme la nécessité de disposer d'un numéro unique pour se voir attribuer un logement. Les logements publiés via la plateforme relèvent généralement des catégories de financement les plus élevées, souvent du logement intermédiaire, pas forcément adapté à des catégories de ménages modestes.

Madame Zehnacker précise que l'on ne voit pas de différence de qualité au niveau de la construction entre les différentes catégories de logement.

Monsieur Rossi confirme que la différenciation des catégories de logement réside dans le financement par l'Etat. Les PLAI bénéficient de plus de financement, les PLUS sont un peu moins financés, etc.... En ce qui concerne les commissions d'attributions, c'est toujours difficile d'octroyer un logement à une famille quand il y a 3 candidatures sur le même logement. Monsieur Rossi indique qu'il faudrait produire plus de logements sociaux. Pour les réservataires, les grandes entreprises détiennent environ 50% des logements, la Préfecture 30% et les villes 20%.

Laetitia Caille rappelle que 3F est un des plus important constructeur immobilier social en France. A l'échelle de de la France, c'est environ 5000 logements par an qui sont produits avec des financements différents pour une mixité des populations.

2. Les nouvelles arrivées à l'agence

Intervention : Laetitia Caille – support diffusé

Il y a quatre nouvelles arrivées à l'agence dernièrement dans les services Comptabilité, Gestion Locative, Accompagnement Social et Responsable Habitat.

3. Impact de la crise sanitaire sur l'activité

Intervention : Laetitia Caille – support diffusé

Le télétravail a été déployé à l'ensemble des collaborateurs administratifs avec un présentiel à 20%. Les collaborateurs ont tous été dotés d'un PC portable et sont connectés à leurs outils de travail via Internet. Tous les administratifs sont opérationnels et peuvent notamment passer des appels téléphoniques depuis leur ordinateur.

Les équipes ont été mises à forte contribution pour adapter leurs méthodes de travail et ont fait preuve d'une grande souplesse depuis le début de cette crise sanitaire.

Echanges sur le point 3 :

Madame Faget signale que l'état des lieux de sortie effectué seul par les équipes 3F de manière non contradictoire est tout à fait illégal. Il doit être réalisé en présence du locataire.

Camille de Boissieu indique que l'état des lieux non contradictoire ne donne pas lieu à facturation, ce qui est à l'avantage des locataires.

Toutefois, au départ du locataire, si le logement s'avère dégradé, un constat d'huissier est établi et peut donner lieu à refacturation

4. Point sur la charte d'accompagnement des locataires fragilisés

Intervention Camille de Boissieu - support diffusé

Dans le cadre du deuxième confinement, 3F a relancé une campagne d'appels vers les personnes de plus de 70 ans. Nous disposons du numéro de 1220 locataires. A ce jour, 350 locataires ont été contactés, ce qui représente un peu moins de 30% avec un taux de décrochage de 58%. Quelques cas ont été signalés aux Chargés d'Accompagnement Social ainsi que des personnes qui ont besoin d'aide au quotidien ou des problèmes de santé. Pour ces situations, I3F fera le relais auprès des instances locales.

Présentation des indicateurs dans le cadre de la charte d'accompagnement des personnes fragiles.

Echanges sur le point 4 :

Monsieur Bizeul confirme que la crise sanitaire et le retard des quittances a augmenté le nombre d'impayés pendant le confinement.

Laetitia Caille précise que les chiffres présentés sont arrêtés au mois de septembre 2020 et les éléments de la 2^{ème} phase de confinement seront transmis lors du prochain CDCL mais à ce jour nous ne constatons pas d'aggravation des situations individuelles et les indicateurs sont plutôt encourageants.

Monsieur Rossi demande qu'Immobilière 3F s'engage à ce qu'il n'y ait aucune expulsion en 2021 car la situation financière des locataires de bonne foi sera beaucoup plus difficile et compliquée l'année prochaine.

Laetitia Caille indique que 3F n'a pas encore statué sur ce point mais la bienveillance vis-à-vis des locataires de bonne foi continuera d'être le mot d'ordre.

5. Remise en chauffe 2020

Intervention : Camille de Boissieu - support diffusé

La remise en chauffe cette année a été compliquée avec des dysfonctionnements en lien avec l'intervention d'Engie.

En conséquence, des points bi mensuel sont réalisés avec Engie pour balayer l'ensemble des résidences présentant des dysfonctionnements.

Echanges sur le point 5 :

Madame Lemaire précise que l'Amicale a eu des désaccords sur les relevés de température et les ont contestés. Les thermomètres ne sont pas calibrés (aucun certificat de calibrage), les sondes sont posées derrière des portes, alors que la norme pour prendre une vraie température est au milieu d'une pièce à 1 mètre du sol.

S'agissant des problématiques de Légionnelle, Madame Zehnacker intervient pour remettre en cause le contrat qualité 3F et demande à ce qu'Immobilière 3F fasse des analyses « surprises » sans que le chauffagiste soit prévenu car il suffisait que le chauffagiste mette en place un traitement en élevant la température et en mettant des produits chlorés pour que la contamination à la légionelle disparaisse.

Madame Lemaire rajoute que la légionelle est due à un problème de plomberie.

Par ailleurs, Madame Zehnacker précise qu'elle n'a jamais vu d'affichage dans le hall de son immeuble précisant la date de remise en fonction du chauffage.

Laetitia Caille répond qu'Immobilière 3F a fait le choix de responsabiliser son prestataire avec un objectif de résultat sur le traitement de la légionelle. C'est la raison pour laquelle les analyses sont effectuées par Engie. Les interventions surprises n'auraient pas de valeur ajoutée, le but étant au final la disparition du risque légionelle.

Gaëtan Houillé souligne toutefois que le document technique unifié sur le chauffage collectif prévoit une analyse sur la légionelle une fois par an et qu'en effet Engie réalise les analyses via un laboratoire indépendant par conséquent elles ne sont pas contestables.

Madame Zehnacker réitère sa contestation des analyses car après traitement le taux de légionelle diminue et celui-ci est effectué par le chauffagiste.

Gaëtan Houillé répond que de toute façon la légionelle est naturellement présente dans un circuit d'alimentation d'eau chaude à des taux qui sont normalement bas entre 0 et 1000 ufc/l. Au-dessus de 1000 ufc/l, vous avez un seuil d'arrêt donc une interdiction de prises de douches et en effet cela peut être dû à la vétusté de l'équipement. Pour pallier ces désordres, nous sommes actuellement soutenus par une assistance à maîtrise d'ouvrage qui réalise des audits et des diagnostics en lien avec un Chef de Projet Technique.

Monsieur Deschenes revient sur les affichages et il ne comprend pas pourquoi les Gardiens n'ont pas d'imprimante dans leur espace d'accueil car ils attendent les affiches qui mettent du temps à arriver. Laetitia Caille indique que le groupe a fait le choix de ne pas équiper les Gardiens d'imprimantes, a contrario, les Chefs de Secteurs en sont équipés.

6. Avancement sur les régularisations de charges

Intervention : Camille DE BOISSIEU - supports diffusés

Echanges sur le point 6 :

Un important travail de l'équipe comptabilité a été effectué pour résorber le retard des années précédentes. Certains locataires sont toujours dans l'attente des régularisations et nous espérons avoir une situation normalisée à la fin de l'année prochaine.

Madame Lemaire souhaite savoir si globalement ce sont des régularisations en faveur des locataires. Camille de Boissieu informe que les chiffres leur seront transmis lors du prochain CDCL et que si la régularisation était fortement créditrice, les provisions seront réajustées en 2021 pour être au plus près des consommations.

7. Information enquête SLS 2021

Intervention : Camille DE BOISSIEU et Jérôme VASSEUR - supports diffusés

A partir du 2 décembre 2020 et jusqu'à la fin d'année, le cabinet CBA va envoyer des relances auprès des locataires pour obtenir les dernières enquêtes et les documents manquants.

Aujourd'hui, le taux de réponse est à 74%. Des réponses faites soit au format papier à 54% ou par la télédéclaration à 46%.

Les logements non conventionnés, les locataires qui perçoivent les APL et certaines localisations du patrimoine en ZUS ou en QPV ne sont pas assujettis au SLS.

Echanges sur le point 7 :

Monsieur Deschenes interpelle sur le nombre important d'enquêtes qui ont été mises à la poubelle, les locataires les ont confondues avec des prospectus et il n'y a pas eu d'affichage dans le hall.

Camille de Boissieu précise que les locataires n'ayant pas répondu avant le 25/11, ont dû recevoir un SMS de relance.

8. Point sur les travaux pour les personnes à mobilité réduite

Intervention : Laetitia Caille - supports diffusés

Avec un nombre croissant de demandes, le budget a été augmenté entre 2019 et 2020.

Les interventions en milieu occupé chez des personnes à risque sont complexes, pour ce faire 3F préconise une solution d'hébergement pendant la durée des travaux si ces derniers durent plus d'une journée.

Actuellement, Immobilière 3F priorise les travaux qui peuvent être réalisés en un jour.

9. Lancement du marché de comptage d'eau à compter du 1^{er} janvier 2021

Intervention : Camille DE BOISSIEU - supports diffusés

La société Proxiserve reprend le contrat de comptage d'eau en remplacement d'ISTA pour la période 2021-2032.

Des visites techniques préalables sont programmées sur l'ensemble des résidences pour constater les éventuelles difficultés pouvant entraver le remplacement des compteurs.

Dans le département des Hauts-de-Seine, 3F facture au réel des consommations depuis 2018 sur son patrimoine (hors copro/copro vente). Un retour aux provisions sera inévitable pendant la période de transition. Il est retenu par Immobilière 3F de facturer une consommation forfaitaire d'eau basée sur les dernières consommations réelles.

Echanges sur le point 9 :

Madame Lemaire demande ce qui a conforté Immobilière 3F dans le choix de Proxiserve.

Camille de Boissieu indique qu'Immobilière 3F doit respecter les codes des marchés publics. Proxiserve a été le plus compétitif et a présenté des éléments techniques satisfaisants.

Camille de Boissieu rappelle également que les compteurs doivent être changés au bout de 10 ans.

Madame Faget précise que Proxiserve n'a pas mis d'affichage pour informer de son passage dans les logements sur la résidence de la rue du commerce à Colombes entre 12H et 14H et ne respecte pas le protocole sanitaire.

Dans la cadre de la reprise provisoire des provisions, Madame Faget demande que la consommation soit reprise par rapport à l'année précédente.

Camille de Boissieu répond des visites préalables doivent être réalisées en lien avec le Gardien pour accéder aux logements et confirme que l'eau sera facturée en début d'année sur la base de la moyenne des consommations des 3 derniers mois.

10. Démolition du 214, boulevard Galliéni à Villeneuve-la-Garenne

Intervention : Laetitia Caille - supports diffusés

Relogement de 132 familles du programme situé au 214, avenue Galliéni à Villeneuve la Garenne avec une démolition qui devrait s'amorcer en début de l'année prochaine. Cela permettra de conduire avec la ville un projet d'aménagement plus large.

11. Questions/Réponses

Intervention : Laetitia Caille

Concernant la réhabilitation de la résidence des Acacias à Bagneux, Monsieur Rossi informe qu'il y a encore de nombreuses réserves dans les parties communes et dans les logements.

Laetitia Caille répond qu'il s'agit d'une opération complexe. Des difficultés ont été rencontrées avec l'entreprise et ses prestataires. Immobilière 3F est bien conscient de la liste des réserves à lever, elles sont identifiées et nous nous y attacherons à les lever.

La séance est close à 18h00 heures.