



Compte-rendu

CDCL
28 mars 2024

Direction Départementale des Hauts-de-Seine



PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Jacques Ribette Amale Hachemi	Membre permanent Membre invitée
CNL	Annie Faget Marie-Blanche Fernandez Jean-Pierre Rossi Lionel Gamard	Membre permanent Membre permanent Membre permanent Membre invité
CGL	Corinne Lemaire Michèle Zehnacker	Membre permanent Membre permanent
UNLI	Jean-Louis de Oliveira Alexandre Guillemaud	Membre permanent Membre invité
I3F	Marie-Laure Lemoine Camille de Boissieu Maryse Norel Benoît Dizier Laure Andrieu	Directrice Départementale Directrice Départementale Adjointe Responsable Habitat Responsable Développement Clientèle Assistante de Service



ORDRE DU JOUR

1. DEMATERIALISATION DE LA SIGNATURE DES BAUX
2. LA GESTION EN FLUX
3. EOL (PRESENTATION DE L'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS 3F)
4. QUESTIONS/REPONSES



DEMATERIALISATION DE LA SIGNATURE DES BAUX



Dématérialisation de la signature des baux

■ Mise en place au 1^{er} mai 2023

Evolutions de la procédure :

- Proposition par l'Assistante Commerciale de la signature dématérialisée lors de la prise de rendez-vous.
- Signatures à distance pour les candidats.
- Aucun rendez-vous de signature pour le gardien mais un unique rendez-vous pour l'EDL entrant.



Dématérialisation de la signature des baux

■ Retour d'expérience à 6 mois

Points positifs :

- Gain de temps pour les équipes de proximité qui se focalisent sur l'EDL.
- Un gain de temps dans la préparation du contrat pour les Chargés de Gestion Locative.
- Un gain financier pour 3F (1,44€ pour un bail dématérialisé contre 5€ pour un bail papier).
- Impact écologique réduit.

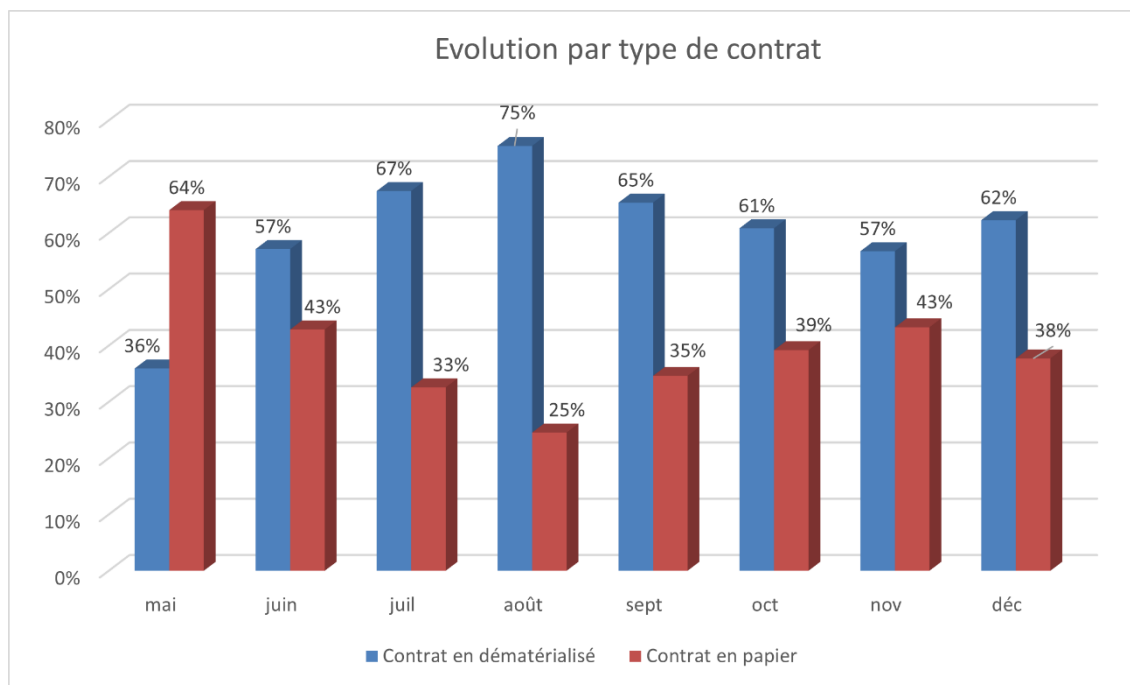
Freins :

- Accès et utilisations des outils informatiques de certains candidats.
- Barrière de la langue.



Dématérialisation de la signature des baux

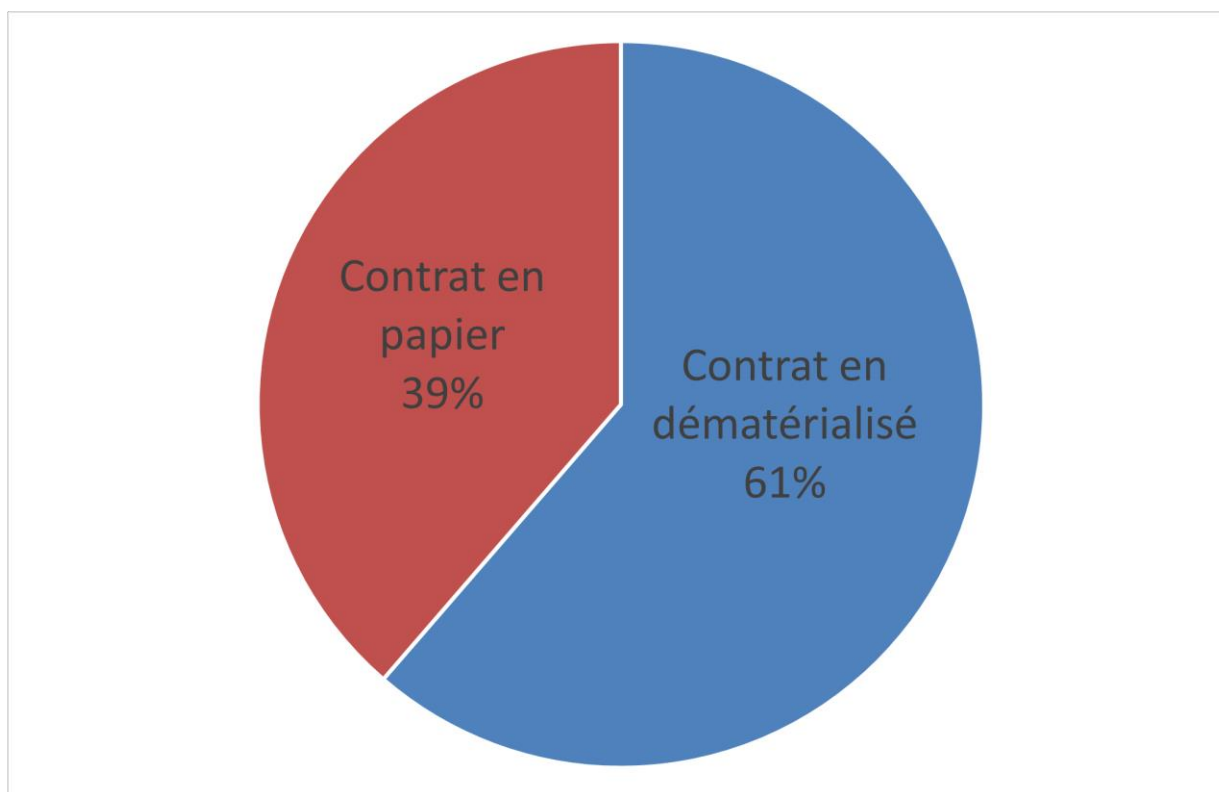
■ Evolutions chiffrées





Dématérialisation de la signature des baux

Répartition depuis mai 2023





Dématérialisation de la signature des baux

■ Expérimentation prises de RdV de signatures par les gardiens

11 gardiens/Gestionnaires d'immeubles volontaires

- Prise de rendez-vous de signatures par le gardien/GI
- Avantages :
 - Le gardien/GI organise son agenda
 - Moins d'interlocuteurs pour le candidat
 - Le gardien/GI peut fixer le rendez-vous dès la fin des travaux
- Points de vigilance :
 - Une bonne communication entre l'Assistante Commerciale et le pôle Habitat permettant une optimisation de la commercialisation

Dématérialisation de la signature des baux

■ Points hebdomadaires

■ Mise en place au 1^{er} décembre

■ Intervenants:

Assistant Commercial

Chargé(e) de Gestion Locative

Chef(fe) de secteur

■ Objectifs

■ Fluidifier le parcours de commercialisation en communiquant :

- Sur les logements attribués ou sur le point d'être présentés en CAL
- Sur le suivi des travaux, imprévus...
- Les perspectives de signatures à venir sur la semaine

- ✓ **CGL** : Sur mon bail de 2002, il n'était pas indiqué que j'autorisais 3F à transmettre mon numéro de téléphone à toutes les entreprises qui interviendraient dans mon logement. Est-ce que dans les nouveaux baux cette précision a été ajoutée ?
- ✓ **I3F** : Non, cela n'a pas été ajouté sur le bail mais 3F est soumis à une réglementation RGPD sur le respect des données personnelles comme toutes les entreprises qui détiennent des informations confidentielles. 3F ne peut transmettre ses données qu'à des fins spécifiques : si une entreprise a besoin d'accéder au logement du locataire pour une intervention alors 3F est autorisé à donner le numéro de téléphone mais ne peut pas diffuser à tous ses prestataires l'ensemble des coordonnées de ses locataires. Le prestataire s'engage à détruire les coordonnées du locataire après intervention et ne peut pas les conserver pour les commercialiser. Si le locataire refuse expressément alors il ne pourra pas être contacté et aucun prestataire ne pourra intervenir chez lui. Cela n'est pas dans l'intérêt du locataire.



LA GESTION EN FLUX

La gestion en flux

■ Les grands principes

Passer d'une gestion **EN STOCK** des droits de réservation en **Droit de SUITE...**

Droits de réservation sur des logements listés dans une convention par opération, pendant une durée déterminée => Ouvre des droits de réservation en contrepartie des financements à chaque libération de ces logements



une réservation est attribuée
à un logement précis

La gestion des droits de réservation en flux

Passer d'une gestion **EN STOCK** des droits de réservation en **Droit de SUITE...**

À une gestion **EN FLUX** des droits de réservation en **Droit UNIQUE**

Droits de réservation en flux fixés dans une convention en flux par réservataire, pendant une durée déterminée
=> Fixe les engagements sur la distribution du flux à la rotation



un engagement de réservation en pourcentage du flux annuel de logement à louer



La gestion en flux

Logements concernés :

1. Les logements à la rotation
2. Les logements sociaux ordinaires
3. La majorité des réservataires (Etat, ALS, communes...)

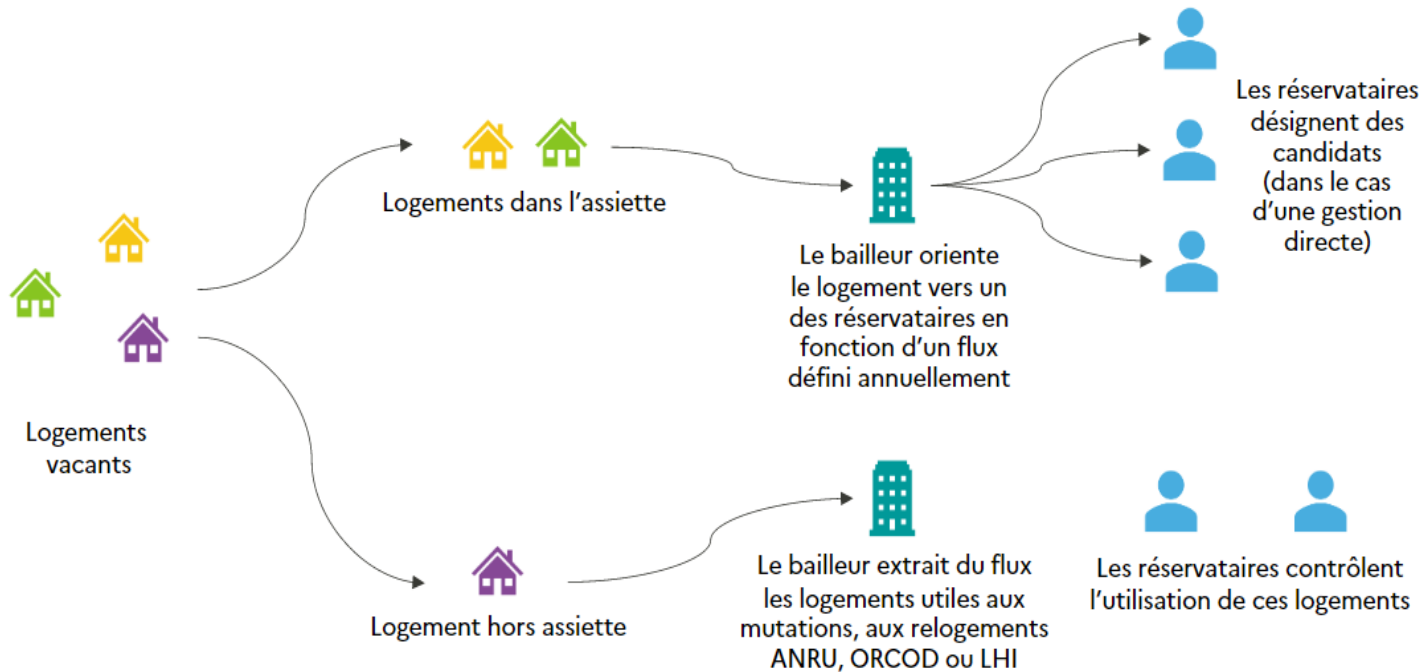
Logements exclus :

1. Les logements nécessaires aux mobilités internes et relogements
2. Les logements intermédiaires et logements foyers
3. Certains réservataires (Ministère de la défense/intérieur/établissement public de santé)
4. Les 1ères mises en service (à la livraison)

La gestion en flux

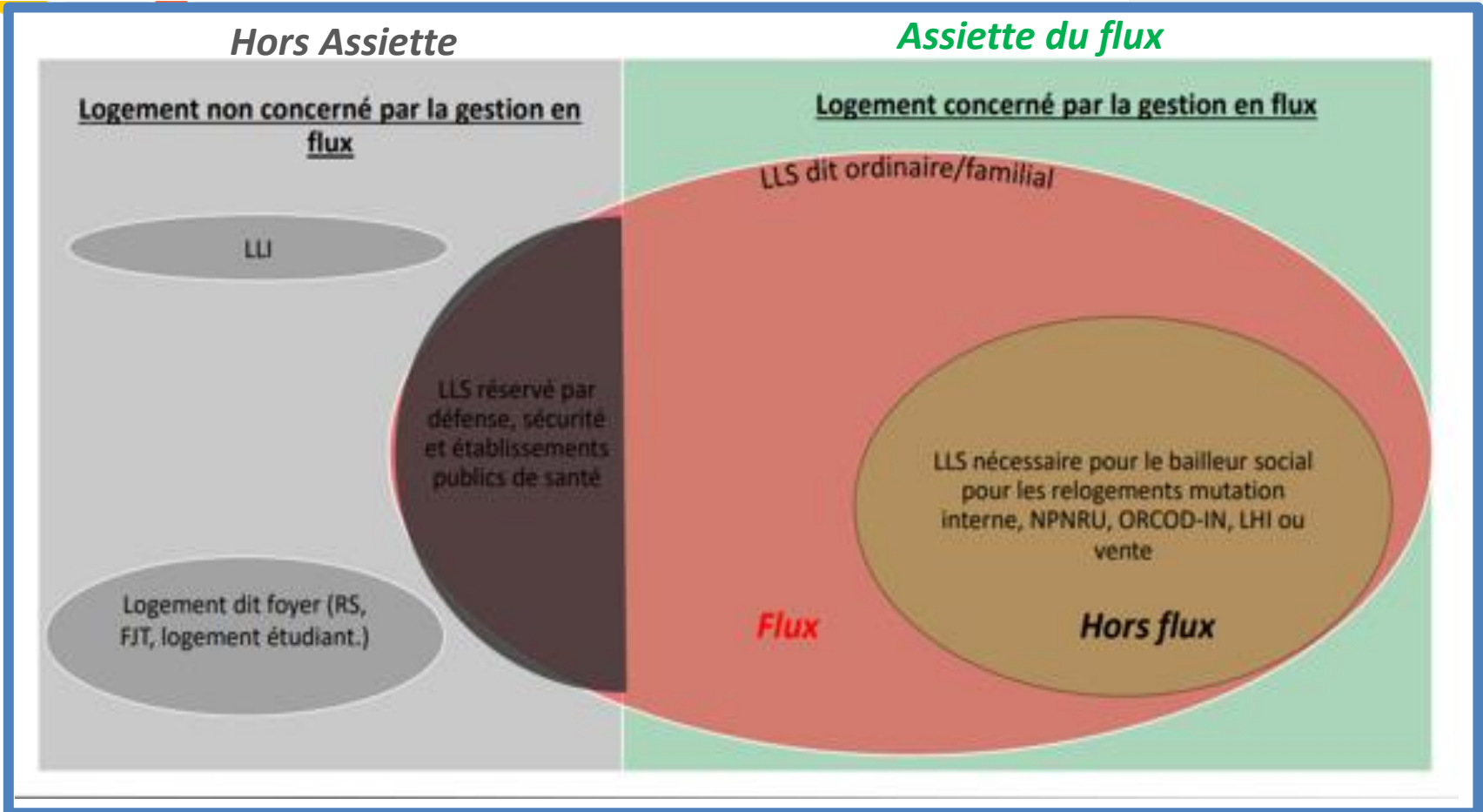
■ Rappel des grands principes

Demain, la gestion en flux



Mise en œuvre de la gestion en flux en Ile-de-France

Le périmètre des attributions avec la gestion en flux



Total prévisionnel
attributions n+1 =

1

Attributions en
STOCK
Hors assiette

2

Attributions en flux à répartir entre les réservataires

Attributions
Hors flux

- ✓ **CNL** : Demande un exemplaire de la convention de gestion en flux
- ✓ **I3F** : Le modèle type d'AORIF sera joint au compte rendu.

- ✓ **CNL** : Quelle est la différence pour les demandeurs de logement d'être en gestion de stock ou en gestion de flux car l'impact le plus important est la construction du nombre de logements disponibles ?
- ✓ **I3F** : En flux, si un logement se libère, 3F peut le garder pour une mobilité interne (premier impact pour le parcours locatif).

- ✓ **CLCV** : Y a-t-il un impact sur les échanges de logements (bourse d'échanges) ?
- ✓ **I3F** : Non aucun impact, cela ne libèrera pas de logement. Les permutations sont exclues du flux.

- ✓ **CLCV** : Avant cette nouvelle gestion, est-ce que le fait d'avoir un logement issu de la mairie et un autre du département pouvait permettre cette permutation ou non ?
- ✓ **I3F** : Depuis 2017, 3F a pris le principe d'ouvrir cette bourse d'échanges en adressant un courrier à tous les réservataires. Si on ne permet pas ces permutations sans tenir compte des réservataires, les logements ne se libèrent pas. Sur les mobilités prioritaires, 3F contactait les réservataires pour solliciter leurs accords avant de reprendre tel ou tel logement en précisant le caractère prioritaire : handicap, sur occupation, sous occupation, violence, Aujourd'hui, 3F pourra le faire plus librement, sans contrainte. La première commercialisation reste en stock et dès la rotation, les logements passent en flux. 3F pourra faire de la mobilité sur des logements plus récents.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL** : Cette nouvelle disposition est-elle décidée uniquement par 3F ou bien au niveau national ?
- ✓ **I3F** : Cette nouvelle disposition a été décidée au niveau national et devait être mise en place en 2021.
Les mobilités sont à la charge des bailleurs qui peuvent retirer des logements pour leurs mobilités internes. Quant aux réservataires, ils peuvent se concentrer sur les primo demandeurs c'est-à-dire les locataires qui sont dans le parc privé, hébergés ou sans logement. Lors des signatures des conventions de gestion en flux, les droits de réservations de chacun ont été renégociés et ont permis de réorienter les logements selon les besoins de chaque réservataire.
Le 28 février 2025, un bilan des logements distribués aux réservataires sera réalisé.



EOL

PRESENTATION DE L'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS



EOL - Présentation de l'examen de l'occupation des logements 3F

Rappel du cadre réglementaire

L'article 109 de la Loi Elan a modifié l'article L 441-2 du CCH et créé l'article L 442-5-2 qui attribue **une nouvelle mission à la CALEOL** :
l'Examen triennal des Conditions d'Occupation des Logements.

5 catégories de dossier à étudier :

- ☐ Locataires en Sur occupation
- ☐ Locataires en Sous occupation
- ☐ Locataires dans un logement adapté quitté par l'occupant handicapé
- ☐ Locataires en situations de handicap dans un logement non adapté
- ☐ Locataires dont les ressources dépassent les plafonds du logement occupé

3F



Articulation entre loi ELAN et Loi MOLLE

LOI ELAN

- Locataires en Sur occupation
- Handicap / perte d'autonomie nécessitant un logement adapté
- Logement adapté quitté par l'occupant handicapé
- Locataires en Sous occupation
- Dépassement du plafond de ressources

LOI MOLLE

Les dispositions de la loi du 25 mars 2009, loi MOLLE , visent à la libération de certains logements et ont pour effet **une perte de maintien dans les lieux .**

A l'exception pour les situations de sous occupation des personnes de + de 65 ans et/ou handicapés, ou en QPV.

Obligation du bailleur de proposer 3 offres de logements adaptés si refus

Si dépassement du plafond PLS de 150%
Obligation du bailleur de prévenir 18 mois avant la date et de notifier par AR 6 mois avant de résilier le contrat de location.

**Perte du droit
au maintien
dans les lieux**



l'Examen triennal des Conditions d'Occupation des Logements

Rappel du cadre réglementaire



Il ne s'agit pas de proposer un logement ou de l'attribuer mais de constater des conditions d'occupation de logements inadaptées



La CALEOL émet un **avis favorable ou défavorable**, et définit le cas échéant les caractéristiques **d'un logement adapté** aux besoins du locataire.

Elle peut conseiller **l'accession sociale** dans le cadre du parcours résidentiel.



Selon l'avis défini par la CALEOL et le souhait d'orientation: un courrier de notification est envoyé au locataire dont le dossier a été examiné.



l'Examen triennal des Conditions d'Occupation des Logements

Mise en place de l'Examen triennal de l'Occupation des Logements en mai 2023

Catégories : Sous occupation et dépassement des plafonds.

EOL tenues pour les villes de Rueil, Garches, Bois Colombes, Villeneuve La Garenne et Gennevilliers.

Un retour très positif des communes . L'EOL permet de mettre en exergue des situations complexes parfois méconnues. Cet examen permet de mettre autour de la table tous les acteurs qui peuvent œuvrer à la recherche d'une solution pour fluidifier les parcours résidentiels .

Poursuite sur l'ensemble des territoires des Hauts-de-Seine **sur le 1^{er} semestre 2024**



Volumétrie des dossiers présentés en 2023

- 154 dossiers présentés sur 5 communes
- Locataires en Sous occupation et/ou dépassements des plafonds de ressources

Communes	Nombre de dossiers présentés en 2023
GARCHES	13
RUEIL MALMAISON	32
ST CLOUD	47
VILLENEUVE LA GARENNE	41
BOIS COLOMBES	21

- ✓ **CLCV** : Est-ce que 3F s'intéresse aussi aux situations des locataires qui ont eu une montée des charges incommensurables par rapport à leurs entrées dans les locaux ?
- ✓ **I3F** : Cela fait partie des mobilités prioritaires que 3F va traiter grâce à la gestion en flux. Un locataire qui a un taux d'effort à 40% sera traité en priorité mais cela n'est pas examiné dans le cadre de la EOL.
- ✓ **CNL** : Sur le patrimoine des Hauts-de-Seine, quel est le pourcentage des locataires qui dépassent les plafonds de ressources des logements occupés ?
- ✓ **I3F** : Tout dépend du territoire mais il y a environ 30% des locataires qui sont en dépassement de ressources, en sous occupation, en sur occupation ou en situation de handicap.



Questions/Réponses

Question de Mme Faget (CNL) :

- Le montage du dossier de vérification des charges de 2022 n'était pas préparé et la responsable habitat devait l'apporter à Colombes alors que le rendez-vous était planifié depuis un moment.
 - ✓ **I3F** : La responsable habitat étant en arrêt maladie, sa remplaçante Tatiana Charlot peut mettre à disposition en consultation le dossier dans le bureau du Chef de Secteur ou bien à l'agence.

Question de M. Gamard (CNL) :

- Il y a un retard considérable sur le contrôle des charges. Sur un immeuble à Colombes, les charges de 2021 n'ont toujours pas été contrôlées car le dossier n'est pas complet et les réponses aux contrôles des charges ne sont pas adaptées aux questions. Il faudrait renforcer l'équipe comptable.
 - ✓ **I3F** : L'équipe comprend aujourd'hui 6 comptables. La grande difficulté actuelle est de récupérer les factures des prestataires de 2021 et 2022 du bouclier tarifaire que nous relançons sans cesse. Des pénalités leur sont également appliquées pour non-réception de leurs factures.



Questions/Réponses

Question de Mme Faget (CNL) :

- Avec l'augmentation du gaz, 3F devait faire des économies de chauffage et cette année les logements ont été surchauffés.
 - ✓ **I3F** : Il faut également chauffer à 19 degrés les logements qui sont mal exposés ou mal isolés par conséquent les logements se trouvant plein Sud sont un peu plus surchauffés.

Question de Mme Fernandez (CNL) :

- Nous sommes toujours dans l'attente de la dématérialisation des charges ou bien de pouvoir les vérifier dans le bureau du Chef de Secteur.
 - ✓ **I3F** : Le bureau du Chef de Secteur de Gennevilliers comprend une grande salle de réunion où vous pouvez vérifier les charges. Un point sur la dématérialisation des charges va être effectué au sein de l'agence et nous vous tiendrons informés.



Questions/Réponses

Question de M. Ribette (CLCV) :

- Au dernier CDCL, une promesse a été faite aux participants sur l'envoi des coordonnées téléphoniques des interlocuteurs 3F et à ce jour nous n'avons rien reçu.
 - ✓ **I3F** : Ses éléments ont été diffusés à l'ensemble les participants du dernier CRCL. Vous pouvez vous rapprocher de vos confédérations pour les obtenir.
- A l'issue des réhabilitations, il était prévu un sondage sur le ressenti des locataires à post opération, est-ce toujours d'actualité ?
 - ✓ **I3F** : Sur certaines réhabilitations, il y avait une enquête post travaux pour recueillir l'avis des locataires. C'est le service DGRDI qui habituellement effectue cette enquête mais nous ne connaissons pas les critères sur lesquels ces enquêtes sont établies.
- Depuis 3 mois, nous sommes dans l'attente d'une réunion de présentation sur des projets de travaux de distribution électrique dans les parties communes de la résidence ?
 - ✓ **I3F** : Nous allons nous renseigner auprès des services concernés et vous feront un retour.



Questions/Réponses

Question de Mme Fernandez (CNL) :

- Pourquoi les comptes rendus des CDCL ne sont pas affichés dans la loge du gardien pour consultation des locataires ?
 - ✓ **I3F** : En effet, nous devons afficher la date à laquelle se tient le Conseil de Concertation Locative et ensuite afficher une note précisant que le compte rendu est consultable dans les espaces d'accueils. Le nécessaire sera fait.

Question de Mme Zehnacker (CGL) :

- Les associations de locataires sont-elles toutes représentées au CRCL?
 - ✓ **I3F** : Toutes les confédérations sont représentées et vous pouvez également faire remonter les questions que vous souhaiteriez poser au CRCL.



Questions/Réponses

Question de M. Rossi (CNL) :

- Combien de temps va encore durer la situation catastrophique occasionnée par les entreprises prestataires ?
 - ✓ **I3F** : Nous sommes conscients de tous les désagréments que subissent les locataires et nous remontons systématiquement les dysfonctionnements au siège. Les prestataires sont convoqués et des pénalités leurs sont appliquées.

Question de M. Gamard (CNL) :

- Les rendez-vous avec le prestataire Proxiserve ne sont pas respectés et ils n'ont jamais le matériel adéquat lors de leur intervention. Sur le contrôle des charges, nous ne voyons pas les pénalités appliquées à Proxiserve et qui doivent être déduites des charges locatives.
 - ✓ **I3F** : Nous n'avons pas appliqué de pénalités en 2022.



Dans le plan de Concertation Locative, il est prévu que nous organisons chaque année un CDCL sur site consacré soit aux réhabilitations ou soit aux livraisons.

Le prochain CDCL est planifié le jeudi 27 juin 2024 à 14H00.