

Conseil Régional de Concertation Locative Exceptionnel

Spécial CUS 2

3 juin 2019

14h30 – 18h30

Présents :

Pour l'AFOC	Barbara Thocquenne (administratrice) Georges Mavroyannis (membre permanent)	
Pour la CLCV	Joelle Grille (membre permanent) Fidèle Ngo Nkeng Matip (membre permanent)	Béatrice Gravouil (invitée)
Pour la CNL	Paul Pinchon (administrateur) Nicole Benkirane (membre permanent) Annie Duverger (membre permanent) Jean-Pierre Charriot (membre permanent)	Marie-Blanche Fernandez (invitée)
Pour la CSF	Christian Dechenes (membre permanent)	
Pour la CGL		
Pour INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (administrateur)	Alice Cratère (invitée)
Pour le DAL HLM		Marie Huiban (invitée) Narimane Ouzar (invitée)
Pour I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps	

ORDRE DU JOUR DU CRCL :

1^{ère} étape de concertation locative sur la Convention d'Utilité Sociale 2

INTRODUCTION :

L'article 104 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) fait obligation aux organismes d'habitations à loyer modéré de conclure avec l'État une convention d'utilité sociale d'une durée de 6 ans avant le 31 décembre 2019, qui prend effet au 1er juillet 2019. Préalablement, avant le 1er juillet 2019, les organismes d'habitations à loyer modéré doivent transmettre au représentant de l'Etat un projet de ladite convention. Un décret visant à rajouter et supprimer certains indicateurs devrait paraître fin juin.

L'objectif de cette réunion est de présenter ce projet qui sera soumis au conseil d'administration du 27 juin 2019. C'est à partir de ce projet que les échanges se poursuivront jusqu'à la fin de l'année avec les associations de locataire.

Le document « Convention d'utilité sociale – 2^{ème} génération 2019-2025 » est présenté et commenté en séance.

REMARQUES ET QUESTIONS DES ASSOCIATIONS :

- ✓ M.Huiban (DAL-HLM) demande si le document présenté sera remis en séance.
Réponse I3F : ce document doit préalablement être présenté au conseil d'administration avant de pouvoir être diffusé. Mais c'est sur cette base que s'ouvrira le projet de concertation avec les associations de locataires et que sera complétée la trame jusqu'au livrable final. Il y aura donc 6 mois pour échanger ensemble.

Dans le cadre du bilan de la CUS 2011-2016 (page 3 du document) :

- ✓ J.Grille (CLCV) souhaiterait savoir combien de logements sont concernés par la politique de vente.
Réponse I3F : cette information sera communiquée ultérieurement avec les indicateurs dès que le document de la CUS sera validé par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL)
- ✓ F. Ngo Nkeng Mati (CLCV) souhaiterait connaître le nombre de logements concernés par les rénovations énergétiques.
Réponse I3F : cette information sera communiquée ultérieurement dès que le document sera validé par la DRIHL.

Dans le cadre du modèle d'affaires 3F (page 12 du document) :

- ✓ M.Huiban (DAL-HLM) souhaiterait que les demandeurs de logements soient plus mis en avant.
Réponse d'I3F : le mot « clients » dans « *proposer une offre adaptée aux clients* » englobe les locataires en place et les demandeurs de logements car c'est bien la mission première d'I3F que de proposer une offre adaptée et des solutions de logements tant aux demandeurs qu'aux locataires en place.

Dans le cadre des enjeux RSE (page 13 du document) :

- ✓ G.Mavroyannis (AFOC) souhaiterait savoir comment 3F peut développer des actions ayant un impact sur la santé et le confort de vie dans les logements.
Réponse I3F : plusieurs leviers possibles. Certains concernent la réglementation (plomb, amiante, légionnelle), d'autres les modes de comportement des locataires (exemple : ventilations bouchées, punaises de lit, ...). L'isolation thermique n'est pas toujours une solution unique, d'autant plus que cela peut engendrer d'autres problèmes comme des troubles de voisinage (plus on isole à l'extérieur, plus on entend à l'intérieur)
- ✓ M.Huiban (DAL-HLM) ajoute que sur les questions de santé, il y a aussi les problèmes d'humidité et des immeubles qui nécessiteraient des réhabilitations.
Réponse 3F : les problèmes d'humidité lorsqu'il s'agit de ponts thermiques sont traités dans le cadre des réhabilitations. Si les problèmes sont dus au fonctionnement de la VMC, un diagnostic est réalisé pour s'assurer qu'il s'agit d'un problème lié à l'équipement ou à l'usage des locataires qui bouchent les aérations. Par ailleurs, pour faciliter les dysfonctionnements des VMC, nous allons déployer, dans les années à venir, la mise en place de capteurs dans les conduits VMC qui informeront de l'arrêt de l'équipement, et ce, afin d'intervenir rapidement avant que l'humidité ne s'installe dans les logements.
- ✓ P.Pinchon (CNL) indique qu'il y a aussi le problème des rats à Paris. Il est surpris que les thèmes 3 « Economie circulaire et optimisation de la consommation de matières » et 4 « Optimisation de la ressource eau » soient éloignés de la diagonale de consensus interne/externe alors que cela lui paraît crucial.
Réponse I3F répond que cela s'explique peut-être par le fait que ce sont des sujets qui, s'ils ne sont pas nouveaux pour nous, sont en train de monter en importance pour les parties prenantes. La problématique des rats doit être traitée globalement et donc en coordination avec les collectivités.
- ✓ J.Grille (CLCV) indique avoir sollicité I3F à plusieurs reprises pour des logements dans lesquels il faisait 14 degrés cet hiver. Et que pour améliorer et satisfaire le confort des locataires, il serait nécessaire d'assurer une température à 19 degrés.
Réponse I3F : c'est un sujet délicat avec des enjeux forts au niveau environnemental. Il s'agit d'optimiser l'équation 1/confort des locataires, 2/solutions techniques et 3/charges récupérables. Nous avons des obligations sociétales liées à l'effet de sphère (ne pas chauffer à plus de 19 degrés)

que nous appliquons à tout le patrimoine. Vivre à 19 degrés dans un patrimoine ancien ou dans un patrimoine récent est différent. Le confort est différent, surtout pour des personnes statiques comme les personnes âgées. Pour compenser la sensation des parois froides, il faudrait aller au-delà des 19 degrés sauf à changer ses habitudes (se couvrir un peu plus...). Avant, ces immeubles étaient chauffés à 23 degrés, ce qui avait un impact sur l'environnement et sur les charges. Enfin, nos prestataires doivent veiller à un bon fonctionnement des installations (équilibrage, ...) avec une température de consignes plus faible que les pratiques antérieures.

- ✓ MB.Fernandez (CNL) indique qu'il faudrait pouvoir chauffer plus au moment des pics de froid et combler les fissures.
Réponse I3F : nous essayons de ne pas aggraver la situation en prévoyant des gros travaux là où cela s'avère nécessaire.

- ✓ P.Pinchon (CNL) indique qu'il y a aussi le problème de la légionelle.
Réponse I3F : nous prenons des mesures de façon beaucoup plus fréquentes que nos confrères et que ce que la loi prévoit en matière de contrôle. Sur des circuits anciens ou des logements où des personnes sont absentes, cela peut augmenter le taux. Nous pourrions imaginer de prendre des mesures pour rendre plus compréhensible cette politique technique. Nous réfléchissons à des ajustements pratiques qu'il faudrait voir avec les locataires. Sujet à mettre à l'ordre du jour d'un CRCL « classique ».

- ✓ B. Thocquenne (AFOC) indique qu'il serait pertinent de prévoir, dans la qualité de service-relation client un item sur la communication car à ce jour, il y a des progrès à apporter (réponse aux messages laissés, mise à jour des affichages). Concernant la légionelle, l'affichage n'est pas suffisant pour que les consignes soient respectées. Il faudrait prévoir une distribution des flyers dans les boîtes aux lettres en plus.
Réponse d'I3F : le sujet de la communication a été identifié. Un travail est en cours et les associations y seront associées.

Dans le cadre stratégique patrimonial 3F (page 14 du document) :

- ✓ M.Huiban (DAL-HLM) souhaiterait avoir les chiffres et la liste du patrimoine obsolète.
Réponse I3F : cette information sera communiquée ultérieurement.

- ✓ B.Thocquenne (AFOC) indique qu'il faudrait peut-être parfois aborder autrement le patrimoine obsolète plutôt que de détruire systématiquement.
Réponse d'I3F : la décision de démolir un patrimoine n'est jamais systématique. Le patrimoine obsolète s'apprécie en englobant l'aspect technique et immobilier. On ne décide pas seuls des rénovations urbaines. La destruction d'un patrimoine qu'I3F ne trouve pas obsolète repose toujours sur une décision politique locale. Lorsqu'I3F porte un projet de démolition reconstruction d'un patrimoine obsolète, c'est après avoir vérifié que la réalisation de travaux ne permettait pas d'obtenir le confort d'usage.

- ✓ J.Grille (CLCV) demande pourquoi sur le patrimoine de Clamart des logements vont être détruits alors qu'il venait d'y avoir des rénovations.

Réponse d'I3F : ce quartier a été construit en marge de la ville dans les années 70. Aujourd'hui, il est situé au cœur d'un bassin d'emploi dynamique et il est desservi par une ligne de tramway. Il s'agit d'une opération de densification urbaine qui passe par la démolition et qui est initiée et portée par la Ville.

- ✓ JL.Bizeul (INDECOSA-CGT) demande si on reconstruit là où on démolit.
Réponse d'I3F : c'est une obligation de l'Etat de reconstruire sur la même commune

Dans le cadre de la stratégie d'utilité sociale (page 15 du document) :

- ✓ JP.Charriot (CNL) s'interroge concernant la politique de sûreté-sécurité et notamment la préservation de la tranquillité sur comment faire quand un Chef de secteur a peur d'envoyer un courrier à un locataire.
Réponse d'I3F : c'est un sujet complexe qui doit se résoudre dans l'écoute, la détermination et le dialogue et sur lequel il est important de travailler ensemble.
- ✓ B.Gravouil (CLCV) signale qu'il existe parfois un sentiment d'abandon sur les sites avec présence de dealers et sur lesquels il y a peu de suivis du fait de changements réguliers de Responsables habitat et de Chefs de secteur.
Réponse d'I3F : un travail de recensement a été fait qui a donné lieu à une cartographie des sites sensibles avec un accent particulier pour les sites sur lesquels les trafics perturbent de façon majeure la vie des habitants.
- ✓ J.Grille (CLCV) indique qu'il y a parfois des problèmes d'extincteurs qui manquent sur certains parkings et que cela peut être dramatique.
Réponse d'I3F : ces situations sont identifiées et les plans d'actions mis en place. I3F demande aux associations de nous signaler toute situation rencontrée afin qu'elle soit analysée dans le cas où elle n'aurait pas déjà été prise en compte.
- ✓ B. Thocquenne (AFOC) indique qu'il serait pertinent de prévoir également un item sur les gardiens/le gardiennage et souhaiterait obtenir une cartographie des gardiens, de ce qu'on leur attribue comme tâche et des formations dont ils bénéficient.
Réponse d'I3F : un chantier doit être lancé sur ce qui est attendu des missions des gardiens et comment ce métier peut évoluer. C'est un sujet qui sera abordé en dehors de la CUS, dans d'autres instances (CRCL, commissions qualité de service...)
- ✓ C. Dechenes (CSF) demande où cela en est de l'assermentation des gardiens.
Réponse d'I3F : c'est un sujet sur lequel nous réfléchissons pour les incivilités légères. Mais les gardiens ne se substituent pas au rôle de la gendarmerie ou de la police.
- ✓ J.Grille (CLCV) demande si les comptes-rendus des CRCL pourraient être mis sur l'espace locataires.
Réponse d'I3F : cela pourrait être fait dans le cadre de l'évolution de l'espace locataires (recherche faisabilité en cours). Néanmoins, pour le moment, tous les comptes-rendus sont disponibles sur le site internet institutionnel.

Dans le cadre de l'état descriptif du patrimoine (page 17 du document) :

- ✓ P.Pinchon (CNL) demande des précisions sur les logements présents sur les départements 17 et 66.
Réponse d'I3F : ces logements seront prochainement gérés par les filiales et non plus I3F.

Dans le cadre du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) (page 18 du document) :

- ✓ P.Pinchon (CNL) demande des explications sur la phrase « *à partir d'un socle commun de qualité de service, adapter nos interventions sur les sites à risque en terme d'attractivité* » :
Réponse d'I3F : nous avons classé notre patrimoine. La méthode a été appliquée pour pouvoir comparer toutes les résidences sur des critères techniques mais également sociaux et urbains, contrairement à l'ancien PSP qui était basé uniquement sur les critères techniques.

Dans le cadre des indicateurs Politique patrimoniale I3F (entretien du parc) (page 23) :

- ✓ P.Pinchon (CNL) demande s'il y a une augmentation du loyer lorsqu'il y a une rénovation.
Réponse I3F : oui dans la mesure où le plafond des loyers n'est pas atteint, mais cette augmentation est plafonnée à 5% maximum. Les locataires sont informés en amont des travaux de cette augmentation.

Dans le cadre des indicateurs Politique patrimoniale I3F (mutations) (page 25) :

- ✓ F. Ngo Nkeng Mati (CLCV) indique qu'il existe beaucoup de personnes qui sont dans des grands appartements qu'ils pourraient libérer.
Réponse I3F : une bourse d'échanges a été mise en place depuis 2 ans qui apporte des réponses positives aux situations de sur-occupation et sous-occupation. Environ 15% de mutation en interne. Nous sommes convaincus qu'une des solutions est aussi de loger les personnes au bon endroit. 60% des échanges se font sur la commune. La difficulté réside dans le fait que la plupart du temps les locataires veulent rester au même endroit et donc que la recherche de la solution du logement se fait sur un périmètre étroit.

Dans le cadre de la qualité de service I3F (Pages 29 et 30) :

- ✓ B.Thocquenne (AFOC) souhaiterait savoir si les questionnaires de satisfaction mis en place sont soumis aux locataires au préalable. Et est-ce que des croisements des réponses sont faits avec l'ancienneté des locataires.
Réponse d'I3F : cela est fait pour certaines enquêtes dans le cadre des commissions qualité de service (exemple pour l'enquête sur l'interphonie cellulaire). Des croisements sont réalisés sur plusieurs critères pour approfondir les résultats et mettre en œuvre les actions adaptées.
- ✓ B.Gravouil (CLCV) découvre l'existence d'un contrat mis en place pour les personnes âgées et souhaiterait qu'une communication soit faite sur ce sujet car tout le monde n'est pas au courant.
Réponse d'I3F : il s'agit du contrat coup de pouce senior dont peuvent bénéficier tous les locataires de 75 ans et plus. Ce sujet sera abordé lors de la commission qualité de service du 2

juillet et une nouvelle campagne d'information sera faite auprès des locataires concernés en septembre 2019.

Dans le cadre de la politique de sureté-sécurité (page 33) :

- ✓ F. Ngo Nkeng Mati (CLCV) propose d'indiquer, dans le titre la notion de tranquillité plutôt que de sécurité.
Réponse d'I3F : nous modifierons le titre par « sureté-tranquillité résidentielle ».
- ✓ B.Thocquenne (AFOC) demande une fermeté plus forte du bailleur sur la réactivité des prestataires quant à leurs délais d'intervention pour réparer les équipements puisque, par exemple, un sas dégradé joue sur la sécurité.
- ✓ B.Gravouil (CLCV) demande comment se traitent les problèmes entre locataires.
Réponse d'I3F : nous pouvons faire un rappel du règlement intérieur mais les moyens mis en œuvre sont limités. Il faut trouver des solutions avec les locataires. C'est un sujet très complexe.
- ✓ M.Huiban (DAL-HLM) indique que certaines personnes sont menacées d'expulsion pour des raisons compliquées et délicates (exemple : enfants handicapés qui font du bruit, amplifié par des problèmes d'insonorisation).
Réponse d'I3F : il n'y a pas d'expulsion pour les raisons évoquées, mais nous mettons en œuvre un dialogue entre les différentes parties prenantes afin de faire comprendre les enjeux de la tranquillité. Dans certains cas nous travaillons avec les services de la Ville afin de trouver des solutions.
- ✓ F. Ngo Nkeng Mati (CLCV) demande s'il existe des médiateurs.
Réponse d'I3F : une équipe de médiateurs existe mais uniquement sur Garges les Gonesse (95)

PROCHAINES ETAPES :

Concertation concernant la CUS 2 : CRCL extraordinaire le 1^{er} octobre 2019, à 14h

Concertation sur les autres sujets : CRCL ordinaire le 17 juin 2019, à 14h

Fin de la séance à 18h30