

---

**Conseil Régional de Concertation Locative**

**17 juin 2019**

**14h00 – 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)	Igor Avelanche (invité) 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) Michel Mittenaere (présent en début de séance) Benoit Legrand (présent en début de séance)
Pour la CSF	Christian Dechenes (membre permanent)	
Pour la CGL	Abdelouaheb Cheriguene	
Pour INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (administrateur)	Fadhila Mallem (invitée)
Pour le DAL HLM		
Pour I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps	

## **ORDRE DU JOUR DU CRCL :**

- Signature du PCL 2019-2022
- Point sur les charges locatives : ratio des charges 2017
- Bilan 2018 des attributions et politiques sociales
- Bilan 2018 des actions de recouvrement et de prévention des expulsions
- Programmation des commissions qualité de service et commissions nouvelle technologie
- Demandes associations

### **POINT 1 : SIGNATURE DU PCL 2019-2022**

Le nouveau PCL est signé par l'AFOC, la CGL, INDECOSA-CGT et la CSF ainsi que par deux des administrateurs locataires élus : Madame B.Thocquenne pour l'AFOC et Monsieur JL.Bizeul pour INDECOSA-CGT. Trois associations n'ont pas signé le PCL : la CNL, la CLCV et le DAL-HLM (absent).

Avant de démarrer le CRCL, J.Grille demande la parole pour expliquer pourquoi la CLCV a décidé de ne pas signer le PCL :

- La contribution financière de I3F de 2€/logement est inférieure à la contribution attendue par la CLCV de 2,20€
- Le fait que I3F refuse que les locataires des copropriétés participent aux assemblées générales.

S.Ducret répond que la participation des locataires aux assemblées de copropriétés a été validée dans le compte rendu lors du CRCL du 28 juin 2018

La parole est proposée à P.Pinchon qui explique que la CNL refuse de signer pour deux raisons également : le montant de 2 euros et le fait que la contribution financière soit dorénavant versée de façon globale alors qu'elle était avant scindée en 2 avec les frais de fonctionnement d'une part et le financement des projets associatifs d'autre part.

### **POINT 2 : SUR LES CHARGES LOCATIVES**

Remise en séance de 3 documents annexés au compte-rendu :

- Document 1 : « *10 programmes les + chers 2017 prestations collectives* »
- Document 2 : « *10 programmes les + chers 2017 chauffage collectif* »
- Document 3 : « *CRCL ratio at avancement des régularisations de charges* »

Présentation du document 3 : Bilan des charges récupérables 2017 et avancement des régularisations 2018 sur 2019 pour I3F

#### Remarques complémentaires d'I3F :

- Le taux de programmes régularisés sur les hauts de Seine (58% contre 88% pour la DGP) s'explique par des problèmes de ressources humaines dans l'équipe comptable de cette agence depuis plus de 2 ans alors que le 92 était l'une des agences les plus performantes.

- L'année prochaine nous dissocierons les programmes neufs des programmes anciens pour avoir une vision la plus précise possible des régularisations créditrices et débitrices. En effet, pour les programmes neufs, la 1<sup>ère</sup> année, nous provisionnons la taxe OM alors qu'elle n'est pas récupérée la 1<sup>ère</sup> année mais qu'elle l'est la deuxième année de la livraison. Nous préférons donc lisser et rembourser pour qu'il y ait une habitude plutôt qu'une augmentation trop importante la deuxième année, le poste taxe OM étant un poste élevé des charges récupérables.
- Notre objectif : être au plus près des dépenses pour ne pas avoir d'écart trop important entre les acomptes et les dépenses en étant vigilant à ne pas trop baisser les charges pour éviter une baisse de la qualité de service des prestataires
- Le coût du poste chauffage est presque stable de 2016 à 2017 (page 16), malgré un coût du gaz en augmentation de 6% entre 2016 et 2017. Cela s'explique par les réhabilitations thermiques qui jouent favorablement sur le prix.
- Concernant les régularisations des programmes avec syndicats (page 17), la difficulté repose sur le fait que les syndicats tardent à nous transmettre la répartition par tantième. I3F lancera au cours du second semestre 2019 un chantier sur les copropriétés et les relations avec les syndicats.

#### Questions/remarques des associations :

- ✓ B.Thocquenne (AFOC) page 12 « *Zoom sur le poste Eau en logements collectifs chez I3F* » : comment s'explique les écarts de prix entre les départements ?  
Réponse I3F : Le site de l'observatoire de l'eau montre qu'il y a des écarts de prix au m3 selon les communes qui dépendent du traitement de l'eau.
- ✓ F. Ngo Nkeng Matip (CLCV) souhaite obtenir les informations de la page 11 « *Décomposition du poste Entretien et Nettoyage et comparatif 2016-2017 en logements collectifs pour I3F* » par département notamment pour étudier la partie concernant l'achat des produits d'entretien ménager.  
Réponse d'I3F : il n'y a pas de raisons que les données soient différentes par département puisque nos contrats sont passés de façon globale pour toute l'Ile-de-France. Donc s'il y a des prix qui varient cela sera plutôt lié à la structure de gardiennage. Les CDCL donneront les informations propres à chaque agence.
- ✓ JP. Charriot (CNL) : la qualité des produits utilisés par les entreprises ne serait pas toujours de bonne qualité et certains gardiens rajouteraient leurs propres produits pour compenser.  
Réponse d'I3F qui s'étonne de ce type de pratiques. La question pourra être posée en CDCL afin d'être approfondie par les équipes de proximité.
- ✓ P.Pinchon (CNL) s'étonne que le coût de la location des compteurs soit stable alors qu'il augmenterait tous les ans  
Réponse d'I3F : nous allons vérifier l'évolution du coût de la location des compteurs.
- ✓ JP. Charriot (CNL) : comment suit-on la performance des chaufferies ?

Réponse d'I3F : l'obsolescence des chaufferies est suivie afin d'établir un planning pluriannuel de remplacement. Nous avons également mis en place un contrat de performance avec les chauffagistes afin d'optimiser le fonctionnement des chaufferies.

- ✓ F. Ngo Nkeng Matip (CLCV) et N.Benkirane (CNL) : les associations souhaiteraient pouvoir assister aux assemblées générales mais certains Responsables habitat auraient refusé.  
Réponse d'I3F : les associations n'ont pas de droit de vote mais peuvent participer aux AG comme indiqué dans le compte-rendu du précédent CRCL. Une nouvelle communication sera faite auprès des agences pour rappeler que les associations doivent recevoir une invitation pour participer aux AG des copro.
- ✓ JL.Bizeul (INDCOSA-CGT) : pourquoi parle-t-on de provisions alors qu'il y a des compteurs dans les logements ?  
Réponse d'I3F : dans la majorité des cas, le locataire ne paye pas l'eau directement au distributeur d'eau. C'est I3F qui paye le distributeur et qui refacture ensuite les locataires. En attendant de refacturer au réel, des provisions sont appliquées en essayant de calculer les provisions au plus près de la consommation réelle de l'exercice précédent. L'idéal serait une facturation directe du distributeur au locataire.  
Il persiste une complexité de mise en œuvre pour les résidences collectives où l'eau froide est consommée de manière individuelle alors que l'eau chaude est réchauffée par la chaudière collective. Dans ce cas, la facturation passera forcément par le bailleur ou la copropriété.
- ✓ J.Grille : il y a toujours un problème de reliquat (dû à des fuites ? ou à l'eau consommée pour laver les escaliers ?)  
Réponse d'I3F : il y a des ratios connus pour les volumes d'entretien ménager (jardins, parties communes, etc.). Les distributeurs d'eau ont l'obligation de nous signaler s'il y a une anomalie de compteurs qui serait anormalement élevée, afin que nous puissions investiguer et réparer la fuite rapidement.
- ✓ C. Deschenes (CSF) : le fait que sur le document des régularisations d'eau, l'eau chaude et l'eau froide soient regroupées sur une seule ligne pose des problèmes pour les contrôles.  
Réponse d'I3F : les documents mis en ligne sur l'espace locataire sont plus précis et permettent de voir le détail. Un travail est en cours sur l'avis d'échéance afin de permettre la distinction des consommations.
- ✓ J.Grille (CLCV) : demande de recevoir les documents remis en séance en format informatique.  
Réponse d'I3F : les documents seront annexés au compte-rendu et envoyés par mail

Nota : question sur les statistiques sur la page 13 (Coût de l'eau)

Réponse d'I3F hors CRCL : le ratio « eau chaude » inclut l'eau froide à réchauffer ainsi que la part de combustible pour le réchauffage. Le ratio « eau froide » n'inclut que l'eau froide, mais pour les programmes sans charges récupérables d'eau chaude il inclut la part d'eau froide à réchauffer (les locataires payant ensuite de leur côté le gaz ou l'électricité pour le réchauffage). Les 2 ratios sont proches au global (5,1€/m<sup>2</sup> pour l'eau froide et 5,2€/m<sup>2</sup> pour l'eau chaude pour I3F en 2017) du fait d'un effet de structure car les logements sans charge récupérable d'eau chaude représentent, dans l'étude, environ 40% du patrimoine collectif d'I3F :

- L'écart entre le ratio « eau froide » et le ratio « eau chaude » est plus important pour les programmes concernés à la fois par des charges récupérables d'eau froide et d'eau chaude (logements collectifs I3F en 2017 : 4,2€/m<sup>2</sup> pour l'eau froide et 5,2€/m<sup>2</sup> pour l'eau chaude).
- Le ratio « eau froide » des logements concernés uniquement par des charges récupérables d'eau froide est supérieur (puisqu'il inclut l'eau froide à réchauffer) : 6,2€/m<sup>2</sup> pour les logements collectifs I3F en 2017.

### POINT 3 : BILAN SUR LES ATTRIBUTIONS

Présentation du document « *Bilan Attributions et Politiques Sociales* » qui avait été envoyé par courrier et par mail avec l'invitation au CRCL.

#### Questions/remarques des associations :

- ✓ J.Grille : concernant les candidats refusés (refus pour motifs règlementaires, ressources, autres, ...), comment des dossiers peuvent-ils arriver en commission d'attribution sans avoir été vérifiés au préalable ?  
Réponse d'I3F : tous les dossiers présentés en CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) sont préalablement instruits et vérifiés. Néanmoins, les candidatures présentées par les réservataires doivent être présentées en commission d'attribution afin d'être étudiées par ses membres afin que la décision soit transparente. Seule la CALEOL a le pouvoir de décider en dernier ressort.
- ✓ J.Grille : concernant les relogements dans le cadre de grosses opérations comme à Clamart, est-ce que les DALO sont prioritaires ?  
Réponse d'I3F : non, pour les relogements dans ce cadre de grosses opérations, les DALO ne sont pas prioritaires.

### POINT 4 : BILAN DES ACTIONS SOCIALES

#### Remarques complémentaires d'I3F :

Concernant le contrat « coup de pouce senior », il s'agit d'un service proposé par I3F pour permettre aux locataires de 75 ans ou plus de bénéficier de prestations d'entretien et de petit bricolage (accrocher une tringle à rideaux, changer une ampoule, installer une étagère, ...) pour moins de 10 euros par mois. A ce jour, 11% des locataires concernés en bénéficient.

Une réflexion est en cours sur le seuil de l'âge prévu dans ce contrat.

Une nouvelle campagne d'information est prévue en septembre 2019. Les associations locataires seront prévenues pour relayer également cette information.

Le flyer présentant le coup de pouce senior sera envoyé aux membres du CRCL avec le compte-rendu.

### Questions/remarques des associations :

- ✓ C.Dechenes (CSF) : les entreprises pour le contrat coup de pouce sont-elles des entreprises qui travaillent déjà chez 3F ?  
Réponse d'I3F : oui ce sont les entreprises du contrat multi-technique puisqu'il s'agit d'une extension du contrat confort.
- ✓ J.Grille (CLCV): avec combien d'entreprises d'adaptation des logements travaille 3F ?  
Réponse d'I3F : nous travaillons avec 2 prestataires spécialisés pour ces travaux spécifiques.
- ✓ B.Thocquenne (AFOC): combien y a-t-il de demandes d'adaptation par an faites auprès de 3F ? Et quels sont les délais d'attente pour traiter ces demandes ?  
Réponse d'I3F : pas de visibilité globale à ce jour, les demandes sont suivies par les agences. Ce sujet peut être évoqué en CDCL. De plus, l'enregistrement et le suivi de ces demandes sont prévus dans un projet 2019. Selon la procédure en vigueur, le délai de mise en œuvre des travaux varie en fonction de la disponibilité des budgets et il est prévu qu'il soit inférieur à 3 mois.
- ✓ F. Ngo Nkeng Matip (CLCV) : l'association CORDIA est-elle présente dans tous les départements ? Et si oui, est-il possible de la rencontrer ?  
Réponse d'I3F : L'association CORDIA intervient sur tous les départements. Le partenariat avec cette association a d'abord été testé sur le patrimoine de Sevrans puis déployé sur toute l'Ile-de-France et permet de réaliser un vrai travail d'accompagnement des locataires.
- ✓ J.Grille (CLCV): comment se fait le choix des associations avec lesquelles 3F travaille?  
Réponse d'I3F : il s'agit souvent de partenariats associatifs basés sur une demande et une envie partagées de travailler ensemble. L'implantation géographique de l'association, sa connaissance du territoire ainsi que de la capacité de 3F de répondre aux demandes sont des facteurs supplémentaires qui confortent le choix des partenariats associatifs.
- ✓ B.Thocquenne (AFOC) : dans le cadre de la mobilité résidentielle, si une association de locataires parvient à lever le frein d'une personne âgée qui serait d'accord pour changer de logement en en prenant un qui soit adapté à sa situation (libérer un grand appartement pour un plus petit), est-ce qu'I3F apporte une aide pour faciliter ce changement?  
Réponse d'I3F : I3F s'assure de la capacité du locataire à payer son nouveau loyer et s'engage à appliquer le même taux de loyer au mètre carré que celui de l'ancien logement ce qui permet d'avoir une réduction du loyer. Dans certains cas spécifiques, quand cela peut s'avérer très compliqué pour le locataire, nous pouvons prendre en charge l'organisation du déménagement
- ✓ JL.Bizeul : concernant la mise en place d'atelier de prévention retraite avec le PRIF, où cela s'organise-t-il ?  
Réponse d'I3F : nous nous organisons pour mettre des locaux I3F à disposition

## POINT 5 : BILAN 2018 DES ACTIONS DE RECOUVREMENT ET PREVENTION DES EXPULSIONS

Présentation du document : « *Bilan 2018 Actions de recouvrement et de prévention des expulsions* »

Remarques complémentaires d'13F. Les points majeurs sont les suivants :

- Pré-contentieux : toutes les agences ont des chargés de pré-contentieux. Nous observons une augmentation des locataires en pré-contentieux. Depuis 2017, poursuite de l'envoi des R0 par sms. Augmentation des relances R1 et R2 entre 2017 et 2018
- Plans d'apurement : nous notons que le nombre de plans d'apurement actif est en augmentation.
- APL : stabilité du taux de locataires avec APL. Augmentation des FSL qui revient à son niveau de 2016. Baisse du locapass par rapport à 2017.
- Contentieux : la dette augmente de 4%, plus rapidement que l'augmentation des locataires en place. Stabilité des locataires en contentieux de + de 6 mois et forte augmentation des locataires de - 6 mois.
- L'accompagnement social en interne : 65% des interventions des chargé.e.s d'accompagnement social sont liées à la gestion des difficultés financières
- Commandement de payer : une augmentation de + de 8% des commandements de payer
- Assignation : augmentation en 2018 au niveau de 2016
- Protocole Borloo : globalement le nombre de protocoles a diminué de 18% pour l'ensemble des agences.
- Réquisition de la Force publique : diminution du nombre de Recours à la Force Publique mais également les sursis à l'expulsion
- Concours accordés en légère diminution : -6%
- Une augmentation des recours gracieux : +63%
- Procédure de rétablissement personnel : +22% de dossiers passés en irrécouvrables
- Recouvrement en légère baisse : -2.26% notamment dû à l'arrêt d'A2S
- Expulsions : maîtrise du nombre d'expulsions, les équipes privilégiant les solutions alternatives. Les typologies de ménage les plus concernées sont :
  - Les personnes seules et les familles monoparentales bien que l'on observe une diminution de leur nombre.
  - Les ménages avec un impayé de + de 600 euros.

### Questions/remarques des associations :

- ✓ I.Avelange (CLCV) : Est-ce qu'I3F a la capacité d'expulser des locataires pour troubles de jouissance ?  
Réponse d'I3F : aujourd'hui, il existe une directive du ministère de l'intérieur pour faciliter l'expulsion des locataires qui participent aux troubles de jouissance mais il s'agit de ce qui ressort de la délinquance (tout ce qui a trait aux trafics, aux squats de halls, ...) et non les troubles de jouissance d'ordre privé (bruit, enfants, incivilités). Pour ces sujets-là, certains tribunaux sont très encombrés (Bobigny, Créteil) et les procédures sont longues à aboutir.
- ✓ B.Thocquenne (AFOC) : à quoi sert le règlement intérieur s'il n'est pas possible de faire de recours ?  
Réponse d'I3F : en droit, la justice reste un moyen pour obtenir l'application du règlement. Néanmoins, la plupart des tribunaux d'instance ne nous donnent pas raison lorsque cela concerne les troubles jouissance.  
Nous souhaitons travailler sur la problématique de la gestion des incivilités en ayant une approche différente qui impliquerait d'avantage les locataires en place afin d'augmenter leur mobilisation et qu'il y ait un travail collaboratif avec nos équipes de proximité.
- ✓ J.Grille (CLCV) : il faudrait une cellule dédiée à l'insécurité  
Réponse d'I3F : nous avons une équipe d'experts dédiés avec un Directeur sûreté & tranquillité résidentielle dont le but est de travailler avec les équipes de proximité et les services de police.

## **POINT 6 : COMMISSION QUALITE DE SERVICE (CQS)**

### 2 commissions qualité de service sont programmées pour 2019 :

- 1<sup>ère</sup> réunion : le 2/07 de 14h à 17h
- 2<sup>ème</sup> : le 8/10 de 14h à 17h

### L'ordre du jour prévu pour la CQS de juillet est le suivant :

- Résultats enquête interphonie cellulaire
- Point concernant l'achat groupé d'énergie (demande CLCV)
- Echanges sur les besoins des locataires en termes de communication
- Communication prévention cambriolage
- Information formation acteurs-habitants

Les associations indiquent le nom de leurs représentants qui participeront à ces commissions :

- Pour la CSF : C.Dechenes
- Pour la CNL : P.Pinchon, JP.Charriot, N.Benkirane,A.Duverger
- Pour la CLCV : J.Grille, ML.Capel
- Pour l'AFOC : G.Mavroyannis, B.Thocquenne
- Pour INDECOSA-CGT : JL.Bizeul



## POINT 7 : DEMANDES DES ASSOCIATIONS :

- ✓ **Dysfonctionnement du comptage d'eau (CNL) :** il y a eu un dysfonctionnement du prestataire OCEA sur Arpajon : le compteur a repris les index de l'ancien compteur. Comment se fait-il qu'une sur consommation ne soit pas signalée par I3F ?

Réponse I3F : cette situation est en cours de traitement par l'agence pour régulariser la situation. Ce point spécifique pourra être abordé dans le cadre du CDCL. Cependant, il est compliqué d'informer le locataire d'une surconsommation qui peut être le fait d'une consommation liée à une modification temporaire du nombre de personnes dans son logement (accueil de membre de la famille ou autre).

- ✓ **Transfert électronique de type Click & Transfert des justificatifs de charges numérisés aux responsables d'amicales chargés du contrôle des charges (CNL)**

Réponse I3F : dans le projet d'entreprise, I3F n'a pas identifié ce sujet pour la dématérialisation. Nous y sommes favorables, et nous allons étudier comment cela pourrait se mettre en œuvre dans les agences. Nous attirons l'attention sur le fait que si nous passons à cette dématérialisation, il n'y aura plus de papier, de ce fait nous invitons les associations à se concerter à ce sujet.

- ✓ **Point sur l'installation des détecteurs de monoxyde de carbone (CNL) : la prestation DAACO figure dans les factures du prestataire alors que ces détecteurs ne seraient pas installés dans le programme 1239L d'Eaubonne.**

Réponse I3F : la pose des DAACO a été prévue dans les contrats de maintenance. Les prestataires ayant pour commande de les installer en 2017 dans tous les logements avec chaudière individuelle. Après vérification, il y a en effet eu une omission sur cette résidence. Le prestataire interviendra avant fin juin pour installer les DAACO sur ce programme.

- ✓ **Politique en matière de travaux (CLCV) : comment et dans quels délais sont traitées les pannes récurrentes (d'ascenseur ou de chauffage ou d'électricité ou de plomberie) qui nécessitent des grands travaux de réfection (ou un changement d'ascenseur) ? Souhait qu'I3F mette plus de pression sur les prestataires pour les interventions sur ces pannes récurrentes**

Réponse I3F concernant les 2 programmes évoqués :

- Choisy-le-Roi « Paul Eluard » : le problème est bien identifié du côté de Koné et d'I3F qui a prévu une opération sur plusieurs exercices, notamment le remplacement de l'ascenseur hydraulique dès 2020
- Paris « Javel » : des travaux vont être réalisés cet été sur le réseau Eau Chaude, une chaudière sera remplacée avant la fin du mois de juin. Cette opération a été rajoutée dans nos prévisions en janvier dernier.

Dans le cas de pannes récurrentes le problème est souvent complexe du fait de causes multiples et nous travaillons avec les entreprises et les bureaux d'études si nécessaire afin de trouver la ou les causes des dysfonctionnements récurrents. Cela peut prendre du temps avant que la réparation ne soit définitive.

- ✓ **Revoir les horaires des CRCL et CDCL (CLCV) :** Permettre la participation des travailleurs salariés, sans qu'ils doivent poser une demi-journée de RTT ou de poser une demi-journée de congé ou de perdre financièrement leur après-midi, qui n'est pas compensé chez 3F, alors

qu'il est indemnisé au même titre que les administrateurs locataires chez d'autres bailleurs comme Valophis

Réponse I3F : I3F rappelle que les CRCL ont été organisés en journée plutôt que le soir à la demande des associations en 2018, pour éviter des fins de réunions à des heures trop tardives. En effet, nos réunions durent 4 heures au minimum et nous devons nous assurer d'une qualité d'échanges en évitant le risque d'épuisement des participants.

La proposition de la CLCV de démarrer les CRCL à 17h est soumise au vote des participants. Au vu des résultats (3 associations « contre » : INDECOSA-CGT, CSF, CNL ; 1 association « pour » : CLCV et 1 association qui ne se prononce pas : AFOC), les CRCL continueront à être programmés à 14h.

Fin de la séance à 18h30