

Conseil Régional de Concertation Locative

28 novembre 2019

14h00 - 17h30

Présents :

Pour l'AFOC	Barbara Thocquenne (administratrice) Georges Mavroyannis (membre permanent)	
Pour la CLCV	Joelle Grille (membre permanente) Fidèle Ngo Nkeng Matip (membre permanent)	Marie-Lorraine Capel (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)	Martine Bougerie (invitée)
Pour la CGL		
Pour INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (administrateur) Alice Cratère (membre permanente)	
Pour le DAL HLM	Adama Meite (membre permanent)	Celine Delprat (invitée)
Pour I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps	

ORDRE DU JOUR DU CRCL :

- 1) Charges locatives : avancement des régularisations et revalorisation des acomptes.
- 2) Contrats d'entretien : marchés remis en concurrence en 2019 et 2020
- 3) Retour des travaux de la commission qualité de service
- 4) Mesures prises et à prendre pour identifier et faire obstacle à la sous-location dans le parc locatif social I3F ? (CNL)
- 5) Clarification sur le contrat confort : quels locataires et quels logements sont concernés ? (CNL)
- 6) Nombre de personnes concernées par le dépassement de plafond de ressources et qui risquent de ne pas être maintenues dans les lieux en juillet 2021 - Loi ALUR et Loi Egalité et Citoyenneté (AFOC)
- 7) Punaises de lit : nombre d'immeubles concernés ? (AFOC)
- 8) Disparité importante dans le prix de location des parkings. (AFOC)
- 9) Divers

DOCUMENTS REMIS EN SEANCE :

- Document projeté (points 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
- Liste des programmes concernés par les punaises de lit

POINT 1 : CHARGES LOCATIVES

1.1 Avancement des régularisations 2018 sur 2019 d'I3F au 31/10/2019 :

Tous programmes DGP				
Agence	Nombre de prog. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	Nombre de prog. restant à régulariser	% de prog. cumul d'Octobre
Agence Paris	237	201	36	85%
Agence Yvelines	309	272	37	88%
Agence de l'Essonne	345	256	89	74%
Agence Val de Marne	341	285	56	84%
Agence Val d'Oise	264	210	54	80%
Agence des Hauts de Seine	350	90	260	26%
Agence Est Seine St Denis	167	144	23	86%
Agence Ouest Seine St Denis	200	169	31	85%
	2213	1627	586	74%

Attention l'agence du 93 a changé de nom et d'organisation au 1^{er} avril 2019 (donc nouvelle organisation Est et Ouest)

Pour l'exercice 2018, depuis le 1^{er} février 2019, 2213 programmes sont à régulariser dont 534 programmes avec syndic.

1627 programmes ont été régularisés au 31/10/2019, représentant 74%, dont 252 programmes avec syndic.

Les 26% de l'agence des Hauts de Seine s'expliquent par des problèmes d'absentéisme et des difficultés de recrutement.

Programmes avec syndic

Agence	Nombre de prog. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	Nombre de prog. restant à régulariser	% de prog. cumul d'Octobre
Agence Paris	48	33	15	69%
Agence Yvelines	82	59	23	72%
Agence de l'Essonne	100	41	59	41%
Agence Val de Marne	71	38	33	54%
Agence Val d'Oise	71	38	33	54%
Agence des Hauts de Seine	96	4	92	4%
Agence Est Seine St Denis	33	25	8	76%
Agence Ouest Seine St Denis	33	14	19	42%
	534	252	282	47%

Programmes sans syndic				
Agence	Nombre de prog. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	Nombre de prog. restant à régulariser	% de prog. cumul d'Octobre
Agence Paris	189	168	21	89%
Agence Yvelines	227	213	14	94%
Agence de l'Essonne	245	215	30	88%
Agence Val de Marne	270	247	23	91%
Agence Val d'Oise	193	172	21	89%
Agence des Hauts de Seine	254	86	168	34%
Agence Est Seine St Denis	134	119	15	89%
Agence Ouest Seine St Denis	167	155	12	93%
	1679	1375	304	82%

L'objectif pour la fin de l'année est d'avoir régularisé 100% des programmes (hors syndics)

1.2. Avancement des régularisations 2018 sur 2019 d'I3F au 31/10/2019 avec soldes créditeurs et débiteurs :

Point sur les ESI 2018 régularisés en octobre 2019 débiteurs et créditeurs :

Agence	Programme à régulariser au 30/11/2019	Programme régularisés au 30/11/2019	Régularisations débitrices				Régularisations créditrices			
			De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €	De 0 à 50 €	De 50 à 150 €	De 150 à 300 €	Plus de 300 €
Agence Paris	237	201	30	30	13	7	31	52	27	11
Agence Yvelines	309	272	38	37	11	6	62	62	36	20
Agence de l'Essonne	345	256	39	27	16	6	42	57	39	30
Agence Seine St Denis	117	117	9	9	7	8	20	21	23	20
Agence Val de Marne	341	285	22	17	18	9	36	59	65	59
Agence Val d'Oise	264	210	21	9	9	5	33	65	38	30
Agence des Hauts de Seine	350	90	6	11	10	8	13	18	9	15
Agence Est Seine St Denis	124	101	9	15	5	8	9	11	16	28
Agence Ouest Seine St Denis	126	95	5	8	9	8	9	16	11	29
Total Agence IDF	2 213	1 627	179	163	98	65	255	361	264	242
505 dossiers débiteurs représentent 31% des régularisés			505				1 122			
1122 dossiers créditeurs représentent 69% des régularisés			31%				69%			
			Régularisations débitrices				Régularisations créditrices			
	Agence Paris		39,80%				60,20%			
	Agence Yvelines		33,82%				66,18%			
	Agence de l'Essonne		34,38%				65,63%			
	Agence Seine St Denis		28,21%				71,79%			
	Agence Val de Marne		23,16%				76,84%			
	Agence Val d'Oise		20,95%				79,05%			
	Agence des Hauts de Seine		38,89%				61,11%			
	Agence Est Seine St Denis		36,63%				63,37%			
	Agence Ouest Seine St Denis		31,58%				68,42%			

L'objectif est de réduire au maximum les situations de soldes créditeurs et débiteurs.

Questions/remarques des associations :

- ✓ JP. Charriot (CNL) : Lors d'un solde créditeur ou débiteur important, pourrait-il y avoir un courrier d'explication pour aider les locataires à comprendre la situation ?
Réponse d'I3F : Un courrier est normalement envoyé de façon systématique. Si ce n'est pas fait, point à remonter en CDCL. Un rappel sera fait en parallèle aux équipes.
- ✓ M. Bougerie (CSF) : Les associations pourraient-elles obtenir les pré-régularisations ?
Réponse d'I3F : Compte tenu du retard lié à certains programmes (notamment les reprises de patrimoine), peu de pré-régularisations sont actuellement réalisées mais 3F essaye tant que faire se peut afin d'ajuster les régularisations de charges au plus près de la réalité. C'est un axe d'amélioration du plan de qualité de service.
- ✓ M. Bougerie (CSF) : Un Responsable habitat a refusé que l'association participe à l'assemblée générale d'un immeuble en copropriété.
Réponse d'I3F : Comme indiqué dans le compte-rendu du CRCL du 17 juin 2019, les associations n'ont pas de droit de vote mais peuvent participer aux AG. Un rappel sera fait

auprès des agences pour rappeler que les associations doivent recevoir une invitation pour participer aux AG des copro.

- ✓ N.Benkirane (CNL) : Il y a des Associations Syndicales Libres (ASL) qui ont déclaré que les amicales ne pouvaient pas venir aux AG. La loi ne précisant rien à ce sujet, il serait bien que la règle soit la même pour tous.
Réponse d'I3F : Nous allons saisir la direction juridique afin de définir une doctrine interne
- ✓ G.Mavroyannis (AFOC) : Est -ce que pour les personnes concernées par un solde débiteur un étalement de paiement est prévu ?
Réponse d'I3F : Oui, un étalement est systématiquement proposé
- ✓ MB.Fernandez(CNL) : Est-ce qu'il y a encore des régularisations de charges datant de 2017?
Réponse d'I3F : S'il y en a, elles sont abordées en CDCL au cas par cas avec les explications correspondantes. En règle générale, ce n'est pas du fait de 3F. Le cas le plus fréquent est lorsque 3F attend des factures des concessionnaires.
- ✓ M.Bougerie (CSF) : Comment cela se passe t'il quand un locataire avec solde créditeur est parti avant la régularisation des charges ?
Réponse d'I3F : Si le locataire quitte son logement avant la régularisation de charges et que celle-ci est créditrice, le remboursement se fait sur demande du locataire.
- ✓ J.Grille (CLCV) : Un travail avait été commencé sur la clôture de compte il y a 2 ans.
Réponse d'I3F : A mettre à l'ordre du jour d'un prochain CRCL.
- ✓ B.Thocquenne(AFOC) : Dans le cas d'un solde débiteur pour un locataire parti, la somme est-elle passée en perte ou répartie sur les autres locataires?
Réponse d'I3F : Dans cette situation, la somme concernée passe en irrécouvrable.

1.3 Revalorisation des acomptes de charges au 1/01/2020 :

Pourcentage d'évolution pour le calcul des acomptes de charges récupérables 2020 par rubrique :

Code	Libellé	7	7	5	5
		I3F	I3F	3FSM	3FSM
		% à appliquer sur budget 2019	% à appliquer sur budget 2018	% à appliquer sur budget 2019	% à appliquer sur budget 2018
400	Prov. charges générales	1,40%	1,5%	1,40%	1,5%
401	Prov. ascenseurs	1,02%	1,3%	1,02%	1,3%
402	Prov. entretien équipements	1,40%	1,5%	1,40%	1,5%
403	Prov. taxes foncières	1,40%	1,5%	1,40%	1,5%
500	Prov. chauffage collectif	-0,56%	12,1%	-0,56%	12,1%
501	Prov. entretien chaudières indiv.	1,52%	1,5%	1,52%	1,5%
600	Prov. Compteurs eau froide	1,00%	1,5%	1,00%	1,5%
601	Prov. Compteurs eau chaude	1,00%	1,5%	1,00%	1,5%
602	Prov. Compteurs calories	1,00%	1,5%	1,00%	1,5%

Postes 400-402 et 403 : baisse suite aux prévisions d'inflation à la baisse
Poste 401 Ascenseurs : baisse très légère suite à la revalorisation des contrats
Poste 500 Chauffage : légère diminution après une forte hausse en 2018 du prix du gaz
Postes 600-601-602 : baisse légère par rapport à 2018

Questions/remarques des associations :

- ✓ B.Thocquenne (AFOC) : Quel est l'impact par rapport à la proportion des programmes classés F et G ?
Réponse d'I3F : C'est la règle de revalorisation générale qui est présentée ici. Il appartient ensuite aux Responsables habitat/Responsables territoriaux d'adapter cette règle selon les spécificités des résidences.
- ✓ C.Deschene (CSF) : Comment se calculent les provisions pour les programmes sur lesquels il y aura des nouveaux compteurs cette année (compteurs calories)
Réponse d'I3F : Comme il n'y a pas assez de recul pour le moment, les provisions se basent sur la régularisation de l'année précédente.

Sur les charges en général :
- ✓ J.Grille (CLCV) : Souhaite savoir où en est le projet de dématérialisation des charges pour consultation en ligne par les associations lors des contrôles.
Réponse d'I3F : Comme indiqué lors du CRCL du 17 juin 2019, 3F rappelle avoir dit être favorable. La mise en œuvre de ce dispositif doit être lancée, en démarrant peut être par une agence pilote.

POINT 2 : CONTRATS D'ENTRETIEN

2.1. Marchés remis en concurrence en 2019 :

- Travaux de remise en l'état des logements et entretien courant peinture et revêtement de sols
 - Périmètre : IDF
 - 2 à 4 contrats par agence (selon le nombre de logements) – 25 contrats
 - Durée : 2 ans renouvelable 1 fois 2 ans
 - Evolution : regroupement du marché d'entretien courant peinture au marché de REL. En effet le marché d'EC peinture était structurellement composé de petits bons de commande, que les entreprises regroupaient pour optimiser leurs déplacements, ce qui ne permettait pas des interventions dans les délais contractuels. La peinture étant le 1^{er} poste de dépense du marché REL, il y a toujours des peintres sur le périmètre, et donc les entreprises gagnent en performance et 3F en qualité de service.
 - Sélection des entreprises : 50% prix – 50% qualité
 - Entreprises titulaires : FPRS – LSRP – ANER – SMRD BAT 92 – Claire Danièle – ACORUS – EGRPB – BERRI
- Prestation de nettoyage avant relocation
 - Périmètre : IDF
 - 1 contrat par agence
 - Durée : 1 an renouvelable 3 fois 1 an

- Evolution : ajout d'un support pour présenter au locataire entrant le ménage / nettoyage qui a été réalisé
- Sélection des entreprises : 60% prix – 40% qualité
- Entreprises titulaires : IMPEC – AGENET – Guilbert Propreté - ANER

2.2. Marchés remis en concurrence en 2020 :

- Contrôle des travaux de remise en l'état des logements et d'adaptation des logements
 - Périmètre : IDF
 - 1 ou 2 contrats IDF
 - Durée : 1 an renouvelable 3 fois 1 an
 - Evolution : souplesse dans les dates de contrôle

Questions/remarques des associations :

- ✓ C.Deschene (CSF) : Qui contrôle les travaux ? Ce ne sont pas les gardiens lors d'une visite ?
Réponse d'I3F : C'est un prestataire extérieur mandaté par l'agence. Le gardien intervient lors de la réception des travaux et dans le suivi des délais de réalisation. Or, il s'agit là de faire un contrôle pendant les travaux (conformité des travaux avec le bon de commande, qualité des réalisations, contrôle des badges des ouvriers, ...).
- ✓ C.Deschene (CSF) : Est-ce que contrôleur remet un document pour acter son contrôle ?
Réponse d'I3F : oui, un document est remis à l'agence.

- Travaux de remise en l'état des logements en présence d'amiante SS3
 - Périmètre : IDF
 - 1 contrat IDF
 - Durée : 1 an renouvelable 3 fois 1 an

Questions/remarques des associations :

- ✓ B.Thocquenne (AFOC) : Ce marché concerne-t-il les parties communes également ou uniquement les logements ?
Réponse d'I3F : Pour les travaux en partie commune, il y a une maîtrise d'œuvre dans le cadre de l'opération et les prestataires qui interviennent prennent en compte l'amiante. Ce présent marché ne concerne que les logements. Lors de chaque remise en état de logement dans une résidence dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997, un repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les parties privatives, avant travaux de remise en location (DAREL) est réalisé par un bureau d'étude (réglementation). En fonction de l'état de dégradation des supports à traiter, nous pouvons être en présence d'amiante en faible quantité dite sous-section 4 (SS4) ou en présence d'amiante élevée dite en sous-section 3 (SS3). La sous-section 4 nécessite une formation spécifique que les entreprises traditionnelles de remise en état des logements possèdent. La sous-section 3 (SS3) nécessite le retrait des supports à traiter et donc une expertise plus importante que toutes les entreprises de remise en état de logement n'ont pas, il s'agit donc d'un marché spécifique avec des entreprises ayant l'agrément SS3.

Sur les autres types de travaux :

- ✓ J.Grille (CLCV) : Rappelle que les associations souhaiteraient que soit étudié la possibilité de réaliser des embellissements dans les logements de locataires en place depuis de nombreuses années.
Réponse d'I3F : Ce sujet avait en effet été évoqué lors de commissions qualité de service sans aboutir. Il pourra être remis à l'ordre du jour d'une commission dédiée à ce sujet en 2020.
- ✓ P. Pinchon (CNL) : Lors de la précédente commission qualité de service, 3F a présenté une charte réhabilitation alors que le terme « charte » n'est pas adapté puisque non rédigée et signée avec les associations. De même, la CNL regrette que 3F ne mette pas en place le concept de maison du projet.
Réponse d'I3F : La charte telle qu'elle avait été réalisée avait pour vocation de lister les engagements que 3F savait pouvoir tenir. La concertation locative dans le cadre des réhabilitations fait partie du projet d'entreprise et est sujet de nombreuses expérimentations menées par la DGRDI. Arnaud Ciron, Chef de projet patrimoine, pourrait intervenir à ce sujet lors d'une prochaine commission qualité de service.
- ✓ M.Bougerie (CSF) : La charte indiquant les engagements de 3F est-elle visible dans les halls pendant les réhabilitations ?
Réponse d'I3F : L'affichage de la charte est prévu dans le processus réhabilitation. JM.Sablé avait indiqué lors de la commission qualité de service du 8/10 qu'il ferait un rappel aux équipes sur les différents points remontés par les associations, dont l'affichage de la charte.
- ✓ J.Grille (CLCV) : Le cahier de réclamation est souvent inexistant. Cela serait bien de pouvoir le transformer informatiquement.
Réponse d'I3F : Le cahier de réclamation est dans l'espace d'accueil du gardien. L'objectif de 3F est de travailler sur des nouveaux vecteurs de communication (appli, espace locataire, ...) pour mettre à disposition des locataires d'autres moyens de remonter des difficultés.

POINT 3 : COMMISSION QUALITE DE SERVICE

3.1. Membres de la commission qualité de service dans le cadre du PCL 2019-2022 :

- **Pour la CNL** : Nicole BENKIRANE, Paul PINCHON, Annie DUVERGER, Jean-Pierre CHARRIOT
- **Pour la CLCV** : Joëlle GRILLE, Marie-Lorraine CAPEL
- **Pour l'AFOC** : Barbara THOCQUENNE, Georges MAVROYANNIS
- **Pour la CSF** : Christian DECHENES, Martine BOUGERIE
- **Pour INDECOSA-CGT** : Jean-Luc BIZEUL

3.2. Membres de la commission qualité de service dans le cadre du PCL 2019-2022 :

Depuis la signature du PCL en juin 2019, 2 commissions qualité de service ont été réalisées (le 2/07 et le 8/10)

Les sujets abordés étaient les suivants :

- Interphonie cellulaire
- Politique d'achat groupé d'énergie
- Contrat coup de pouce senior
- Communication locataires
- Enquête de besoins seniors
- Protocole réhabilitation
- Individualisation des charges chauffage

Sont intervenus des représentants de la DGRDI et de la DT IDF lorsqu'il y avait besoin d'expertise sur certains thématiques.

Les comptes-rendus sont mis en ligne sur le site internet www.groupe3f.fr dans la partie concertation.

La prochaine réunion est prévue le 28 janvier 2020 avec pour sujet unique sur le contrat confort et les éventuels doublons avec les autres contrats du contrat multi-technique (contrat coup de pouce senior, contrat robinetterie). 3F demande aux associations de venir avec des cas concrets.

POINT 4 : MESURES PRISES ET A PRENDRE POUR IDENTIFIER ET FAIRE OBSTACLE A LA SOUS-LOCATION DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL I3F ? (DEMANDE CNL)

Les mesures prises sont les suivantes :

- Remontées par les personnels de proximité, gardiens et chefs de secteur : constats d'écart entre le nom du titulaire du bail et celui affiché sur la boîte aux lettres, plaintes du voisinage pour nuisances, sur occupation ... permettant de détecter des sous-locations temporaires.
- Vérification par les services de l'agence des noms des occupants, réalisation d'enquêtes possibles, vérification sur les sites internet concernés.
- D'autres éléments peuvent favoriser la détection : les retours postaux NPAI, les enquêtes SLS/OPS avec adresse fiscale hors département d'habitation.

Suivant la gravité des faits, une procédure contentieuse est lancée (résiliation de bail, indemnités ...

Par ailleurs :

- Un audit interne est en cours sur la « détection des situations locatives irrégulières »
- Les bailleurs sociaux ont demandé, par leurs organes de représentation, AORIF et USH, de rendre obligatoire, avant publication d'une offre de location de logement, sur des sites tels Leboncoin, Airbnb, PAP ..., la validation d'une case à cocher confirmant que le bien à louer n'est pas « un logement conventionné ou HLM » (cf. article Le Parisien)

Interdit de sous-louer son HLM !

Dans un courrier adressé à Airbnb, Leboncoin et PAP, l'Union sociale pour l'habitat et l'AORIF, qui regroupe l'ensemble des bailleurs sociaux franciliens, rappellent cette règle.

RÉGLEMENTATION

Y AURA-T-IL bientôt une petite case à cocher « non, ce logement n'est pas une HLM » lors de la mise en ligne de son annonce sur Airbnb, PAP et Leboncoin ? C'est en tout cas la demande qu'ont formulée, dans un courrier adressé le 4 novembre à ces trois plateformes, l'Union sociale pour l'habitat (USH) et l'AORIF, qui regroupe l'ensemble des bailleurs sociaux franciliens.

Mise en demeure

Elles mettent en demeure Airbnb, PAP et Leboncoin d'améliorer leur information aux locataires du parc social en leur rappelant l'interdiction de mettre en location le logement social occupé, sous peine



Sous-louer une HLM peut valoir 9 000 € d'amende au locataire-loueur.

d'importantes sanctions. « Hormis le cas des accueilliants familiaux, les pratiques de sous-location de logements sociaux, en meublé ou

non, sous quelque forme que ce soit, font encourir une peine d'amende de 9 000 € comme le prévoit expressément l'article L.442-8 du Code de la

construction et de l'habitation », rappelle l'USH.

Dans ce document, l'Union sociale pour l'habitat et l'AORIF réclament « l'introduction d'une case à cocher par laquelle l'utilisateur de la plateforme confirme que son logement n'est pas un logement HLM, une visibilité accrue de l'alerte sur la réglementation HLM dans la documentation et l'ajout d'une précision, indiquant que l'interdiction de sous-louer s'applique également en sous-location partielle ».

Airbnb prône la tolérance zéro

« Le logement n'est pas un bien de consommation comme un autre », estime Jean-Louis Dumont, président de l'Union sociale pour l'habitat,

et il ne peut pas faire l'objet d'une marchandisation qui va à l'encontre non seulement des règles, mais aussi de la morale ».

De son côté, Airbnb met en avant sa « politique de tolérance zéro face aux sous-locations illégales de logements sociaux » et sa page d'information sur le sujet « hébergement responsable ».

« Nous supprimons dans les plus brefs délais toutes les annonces portées à notre connaissance, rappelle la plateforme. Nous prenons ce sujet très au sérieux, raison pour laquelle nous avons déjà soumis des propositions à l'USH et au gouvernement afin de renforcer les procédures existantes et d'atteindre notre objectif commun de préserver le logement social à Paris. » **A.D.**



Questions/remarques des associations :

- ✓ P.Pinchon (CNL) : Précise que la sous-location concerne aussi les caves et les parkings.
Réponse d'I3F : Nous sommes amenés à faire des contrôles à la suite de suspicions mais notre effort concerne prioritairement et principalement les logements.
- ✓ C.Deschene (CSF) : Est-ce que la dénonciation de sous-location reste confidentielle pour éviter tout problème d'agressivité.
Réponse d'I3F : oui
- ✓ J.Grille (CLCV) : La loi ELAN permet la sous-location. Comment faire la différence entre les cas réglementés et les autres ?
Réponse d'I3F : C'est aussi dans ce cadre qu'est réalisé l'audit en cours et afin de rappeler ensuite les consignes nécessaires aux équipes.
- ✓ C.Delprat (DAL HLM) : Quel est le taux d'expulsion pour motif de sous-location ? Que fait 3F des sous-locataires de bonne foi qui louaient un logement à un marchand de sommeil par exemple ?
Réponse d'I3F : 3F ne connaît pas le nombre d'expulsion pour ce motif. Ces situations sont l'occasion de faire un signalement de réseaux au procureur de la République. En ce qui concerne les sous-locataires qui en sont victimes, 3F propose leur relogement dans le respect du Code de la Construction et de l'Habitat
- ✓ M.Bougerie (CSF) : Que signifie un titre d'occupation précaire ? Comment se retrouve-t-on dans ces situations ?
Réponse d'I3F : Dans le cas d'impayé, lorsque le locataire accepte de rembourser sa dette dans le cadre d'un plan d'apurement, il signe un titre d'occupation précaire jusqu'au remboursement total de sa dette. A l'issue du remboursement de sa dette il redevient titulaire de son bail.

POINT 5 : CLARIFICATION SUR LE CONTRAT CONFORT : QUELS LOCATAIRES ET QUELS LOGEMENTS SONT CONCERNES ? (DEMANDE CNL)

A l'origine, le contrat confort était accessible à tous les nouveaux locataires. Il a ensuite été élargi aux locataires dont les logements avaient bénéficié d'une réhabilitation en partie privative depuis moins de 2 ans. Ce qui permet d'élargir au fur et à mesure le nombre de locataires qui bénéficient du contrat confort

Questions/remarques des associations :

- ✓ N.Benkirane (CNL) : Ne comprend pas que des logements dans lesquels il n'y a eu qu' « un coup de peinture » puissent en bénéficier et pourquoi des locataires qui entretiennent bien leurs logements depuis des années ne pourraient pas y avoir droit.
Réponse d'I3F : La remise en état des logements (REL) réalisée avant l'arrivée d'un nouveau locataire ne consiste pas juste en un coup de peinture. D'autres travaux sont réalisés selon le diagnostic de l'équipe de proximité. 3F rappelle qu'il n'est pas possible d'en faire bénéficier tous les locataires car les prix négociés avec les entreprises dépendent justement de l'état du logement garanti à la suite d'une Remise en Etat du Logement. L'objectif de ce contrat était d'apporter un service supplémentaire aux locataires dès lors que leur logement a bénéficié de travaux sur les équipements. Néanmoins, ce sujet peut être remis à l'ordre du jour d'une prochaine commission qualité de service.
- ✓ F.Ngo Nkeng Matip (CLCV) : S'il y a eu une réhabilitation, est-ce que les locataires ont forcément droit au contrat confort ?
Réponse d'I3F : oui, si la réhabilitation a eu lieu après janvier 2017, date de l'extension du contrat confort aux résidences réhabilitées de moins de 2 ans.

POINT 6 : NOMBRE DE PERSONNES CONCERNEES PAR LE DEPASSEMENT DE PLAFOND DE RESSOURCES ET QUI RISQUENT DE NE PAS ETRE MAINTENUES DANS LES LIEUX EN JUILLET 2021 - LOI ALUR ET LOI EGALITE ET CITOYENNETE. (DEMANDE AFOC)

Dans le cadre de la nouvelle législation qui s'applique depuis 2017, 34 situations en DGP concernées par le dépassement du plafond PLS de 150% pendant 2 ans consécutifs

Un courrier sera envoyé à ces locataires* avant fin 2019, soit 18 mois avant perte du maintien dans les lieux fin juin 2021.

Après la notification réglementaire, 3F assure un accompagnement en proposant un parcours résidentiel, principalement vers l'accession à la propriété sur son parc en vente, pour ces forts dépassements de plafonds de ressources.

**Nota : les personnes qui auront + de 65 ans et/ou les situations d'handicap et/ou toute situation qui évoluerait entre temps (baisse de revenu) d'ici juin 2021 ne seront plus concernées.*

Questions/remarques des associations :

C.Delprat (DAL HLM) : Demande que le SLS soit utilisé par I3F pour mettre en place des aides sur quittances au bénéfice de locataires en impayé (minoration de quittance).

Réponse 3F : Le statut du SLS a dernièrement évolué, la réglementation prévoit désormais d'affecter la majorité de son produit au soutien des bailleurs sociaux en difficulté.

Céline Delprat (DAL HLM) : Demande une présentation de la politique sociale d'I3F lors du prochain CRCL

Réponse 3F : Sujet noté. A confirmer lorsque 3F enverra les demandes de sujets à mettre à l'ordre du jour avant le prochain CRCL.

POINT 7 : PUNAISES DE LIT – NOMBRE D'IMMEUBLES CONCERNES :

Nombre de sites infectés par les punaises de lit - 2019

Agence	Nombre de ESI patrimoine agence	Nombre de ESI touchés	Ratio	Nombre de logements patrimoine agence	Nombre de logements touchés	Ratio
75	237	28	11,81%	13214	75	0,57%
77	179	20	11,17%	8065	61	0,76%
78	309	31	10,03%	15839	77	0,49%
91	345	62	17,97%	22638	251	1,11%
92	350	63	18,00%	16779	220	1,31%
93	367	40	10,90%	23390	138	0,59%
94	341	32	9,38%	21720	62	0,29%
95	264	27	10,23%	15934	106	0,67%
Total	2392	303	12,67%	137579	990	0,72%

Le nombre de sites a augmenté par rapport à l'année dernière mais, au regard des autres bailleurs (Paris Habitat, RIVP, ...), 3F est en deçà de ce que d'autres connaissent.

3F travaille en collaboration avec d'autres bailleurs. Des expérimentations sont en cours. Des premiers résultats indiqueraient que des éléments chimiques permettraient de détecter la présence des punaises et d'éviter ainsi leur prolifération.

Pour rappel, depuis le 01/07/2018, Immobilière 3F a passé un contrat avec deux sociétés de désinsectisation pour éradiquer ce nuisible :

- ISS pour les départements du 75, 77, 91, 93
- Harmonia pour les départements du 78, 92, 94, 95

En termes de communication à destination des locataires, 3F a réalisé :

- une affiche

PRÉVENIR L'INFESTATION DES PUNAISES DE LIT

Qu'est ce qu'une punaise de lit ?

Il s'agit d'un petit insecte visible à l'œil nu, réapparu depuis 10 ans, qui sort de sa cachette la nuit. On peut la retrouver dans tous les logements, même très propres. Elle vit généralement dans la chambre, mais on peut parfois la retrouver dans le salon ou dans d'autres pièces.



Des signes qui doivent vous alerter

Des piqûres alignées ou groupées



Des petites taches noires sur le matelas ou les draps



Des punaises sur ou autour du lit



Je préviens le gardien le plus tôt possible

Comment est gérée une infestation ?

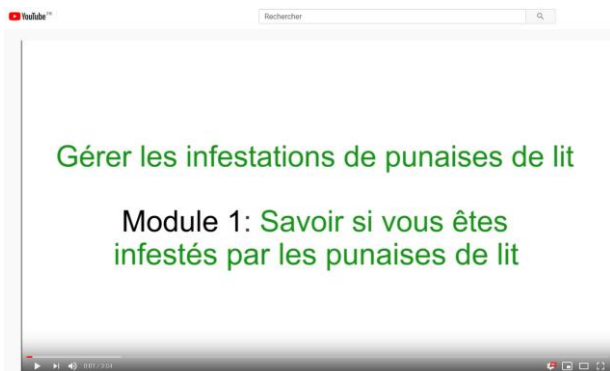


CE QU'IL FAUT FAIRE

- Prévenir rapidement le gardien dès qu'une infestation est constatée et suivre ses recommandations (consultation tutoriel...)
- Préparer mon logement pour une intervention efficace
- Respecter le rôle et rendre mon logement disponible pour l'intervention

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

- des tutoriels disponibles sur la chaîne youtube de 3F



Questions/remarques des associations :

- ✓ B.Thocquenne (AFOC) : Fait part d'une information suite à un échange avec l'entreprise de désinfestation : Il semblerait que si le locataire suit bien le protocole, il y a un fort risque de re-contagion si le sol est en parquet, contrairement aux sols en plastique
- ✓ C.Delprat (DAL HLM) : Demande la transmission aux associations de locataires du protocole d'intervention (contrat) des entreprises de désinsectisation (anti-punaise).
Réponse 3F : L'objet du contrat porte sur les prestations de détection et de traitement suppressifs des infestations de punaises de lit des logements, locaux et parties communes de l'ensemble du patrimoine immobilier en Ile-de-France.

Le protocole est le suivant :

<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnostic degré 1 <u>Réalisé avant tout premier traitement :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visite du logement infesté afin de déterminer la localisation, l'historique et l'origine de l'infestation. 2. Explication au locataire des consignes à appliquer avant et après traitement. 3. Remise du rapport. ● Traitement suppressif de degré 1 <u>2 passages obligatoires à 15 jours calendaires d'intervalle</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Démontage des éléments mobiliers, mais sans démontage des éléments de structure de la pièce. 2. Aspiration de toute la zone. 3. Traitement à la vapeur sèche du matelas, fauteuils... 4. Application au pinceau d'un traitement chimique sur les éléments mobiliers démontés. 5. Traitement à la terre de diatomée non calcinée sur les zones non accessibles. 6. Remontage des éléments mobiliers, lattes du sommier. 7. Fermeture de la zone traitée et apposition d'un affichage. 8. Au second passage, mise en place des pièges au pied des lits, canapés ou fauteuils traités. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>En cas d'échec de premier traitement degré 1, le prestataire changera de classe de substance active des produits utilisés. Il réalisera un deuxième traitement de degré 1. En cas d'échec de ce second traitement degré 1, un diagnostic degré 2 sera préconisé. Les prestations degré 2 ne pourront être commandées sans l'accord préalable écrit du Client.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnostic degré 2 <u>Diagnostic plus approfondi que le diagnostic degré 1 :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visite du logement infesté avec détection canine. 2. Explication au locataire des consignes à appliquer avant et après le traitement. 3. Envoi du rapport au Client. 4. Campagne d'information générale auprès des locataires. ● Traitement suppressif de degré 2 <u>2 passages obligatoires à 15 jours calendaires d'intervalle</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Démontage des éléments mobiliers, lattes du sommier, plinthes, goulottes... 2. Aspiration de toute la zone. 3. Traitement à la vapeur sèche du matelas, fauteuils... 4. Application au pinceau d'un traitement chimique sur les éléments mobiliers démontés 5. Traitement à la terre de diatomée non calcinée sur les zones non accessibles 6. Remontage des éléments mobiliers, lattes du sommier, plinthes, goulottes, prises... 7. Fermeture de la zone traitée et apposition d'un affichage 8. Au second passage, mise en place des pièges au pied des lits, canapés ou fauteuils traités. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>En cas d'échec de premier traitement degré 2, le prestataire recherchera prioritairement les causes de ré-infestation possibles venant de l'extérieur. En effet, à ce stade, il est fortement suspecté que la réapparition de punaises soit liée à une ré-infestation.</p> </div>
--	--

Les délais d'exécution des prestations sont les suivants :

Prestations	Délais
Diagnostic degré 1	2 jours ouvrés à compter de la demande du Client.
Traitement degré 1	2 jours ouvrés suivant la réalisation du diagnostic degré 1 ou en cas d'échec d'un premier traitement degré 1. 2 passages obligatoires à 15 jours calendaires d'intervalle.
Diagnostic degré 2	2 jours ouvrés à compter de l'échec du second traitement degré 1.
Traitement degré 2	2 jours ouvrés suivant la réalisation du diagnostic degré 1 ou en cas d'échec d'un premier traitement degré 1. 2 passages obligatoires à 15 jours calendaires d'intervalle.

Nota : la préparation du logement est un facteur clef de succès de l'intervention, et tout logement n'ayant pas été rangé / désencombré risque de voir l'efficacité de l'intervention réduite.

POINT 9 : DISPARITE IMPORTANTE DANS LE PRIX DE LOCATION DES PARKINGS. (AFOC)

Quelques explications possibles de différences de prix :

- Tarification non réglementée
- Ajustement en fonction de la situation (demande, cohérence, ...)
- Seconde place de parking à 50%
- Analyse à faire au cas par cas

Exemple pour le R020P à Paris : plusieurs tarifs pour un même parking avec des stationnements équivalents

Le prix appliqué est celui de la relocation.

Il faut tenir compte de la revalorisation des loyers au 1er janvier de chaque année et à date anniversaire pour les non conventionnés ou les extérieurs.

Questions/remarques des associations :

- ✓ G.Mavroyannis (AFOC) : Indique que sa demande portait sur le fait que l'AFOC trouvait que les prix pratiqués étaient trop chers pour du logement social et trop proches de ceux du privé. L'AFOC demande une harmonisation des prix.
Réponse 3f : Les prix sont moins chers puisque la TVA ne s'applique pas pour les locataires (20% de moins que pour les loueurs extérieurs). Les prix pratiqués sont adaptés à l'évolution sociale du marché. De plus, si 3F pratique des prix moins chers, il y a un risque de sous-location irrégulière.

POINT 10 : DIVERS

Espace locataires :

- ✓ M.Bougerie (CSF) : Demande si dans les évolutions prévues, les réponses faites aux demandes pourront être indiquées dans l'espace locataire.
Réponse d'I3F : Cette évolution est prévue. Dans un premier temps, le statut de la demande (en cours, traité) sera indiqué. En parallèle, 3F travaille sur la transformation digitale du Service clientèle pour les locataires aient les informations dont ils ont besoin. 3F propose qu'une présentation du nouvel espace locataire soit fait lors d'une prochaine commission qualité de service

CDCL :

- ✓ P.Pinchon (CNL) : Souhaite que les ordres du jour des CDCL soient adressés aux instances départementales et non uniquement aux représentants locataires qui y participent.
Réponse d'I3F : Accord. La consigne sera transmise aux agences.

B.Thocquenne (AFOC) : Signale que certains CDCL ont lieu les mêmes jours. Ce qui pose un problème d'organisation et de représentation aux représentants locataires qui participent à plusieurs CDCL.

Réponse d'I3F : Un calendrier partagé sera mis en place pour permettre aux agences de prévoir leurs CDCL en tenant compte des dates déjà fixées par les autres agences.

J.Grille (CLCV) : Demande que les compte-rendu des CDCL soient mis en ligne sur le site internet de 3F.

Réponse d'I3F : Cette demande a été prise en compte. Les compte-rendu sont désormais accessibles sur www.groupe3f.fr > Locataires > Concertation Locative > Immobilière 3F

https://www.groupe3f.fr/je-suis-locataire/concertation/immobiliere-3f

3F sur le web : > GROUPE3F.FR > 3FETVOUS.FR > CITYLOGGER.FR > 3F-ÉCHOSRESPONSABLES.FR > MON COMPTE LOCATAIRE > RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

LOCATAIRES CANDIDAT·ES PRESTATAIRES RE

ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES | CONCERTATION LOCATIVE | **CONSEILS** | ACCORDS COLLECTIFS

Conseils départementaux de concertation locative

- CDCL des Yvelines du 1^{er} juillet 2019, spécial Réhabilitation
- CDCL des Yvelines du 1^{er} juillet 2019
- CDCL de l'Essonne du 27 juin 2019
- CDCL des Hauts-de-Seine du 18 juin 2019
- CDCL des Hauts-de-Seine du 12 mars 2018
- CDCL de Seine-Saint-Denis du 26 juin 2019
- CDCL du Val-de-Marne du 18 mars 2019
- CDCL du Val-d'Oise du 19 septembre 2019

3F est au service de ses locataires. Notre ambition ? Vous satisfaire pleinement en vous proposant des logements adaptés, en facilitant votre vie quotidienne avec des informations utiles et des conseils pratiques et en vous apportant notre aide dès que vous en avez besoin.

Fin de la séance à 17h30