

## Conseil Régional de Concertation Locative

28 juin 2018

15h30 – 19h00

### Présents :

Pour l'AFOC	Barbara Thocquenne Georges Mavroyannis	
Pour la CLCV	Nacéra Djemmaa Joelle Grille Roberte Messant	Michel Bounand (invité) Marie-Lorraine Capel (invitée) Jérôme Symphon (observateur) Josette Alexandre (invitée)
Pour la CNL	Paul Pinchon Nicole Benkirane Claude Fainzang	Marie-Blanche Fernandez (invitée) Jean-Pierre Charriot (invité)
Pour la CSF	Martine Bougerie Christian Deschenes	
Pour la CGL	Serge Bauer	
Pour le DAL HLM		
Pour I3F	Didier Jeanneau Stéphane Ducret	

### Absents excusés:

Pour la CNL                      Annie Duverger

Pour le DAL HLM              Danielle Proto

## **INTRODUCTION :**

Présentation de Bruno Rousseau, directeur général adjoint à la Direction de la gestion du patrimoine, qui a succédé à Didier Jeanneau le 4 mai 2018.

Paul Pinchon et Nacéra Djemmaa demandent si les documents envoyés par mail peuvent être adressés par courriers car les représentants des locataires de la CRCL n'ont pas tous des imprimantes ou la possibilité de faire imprimer les documents.

Bruno Rousseau indique que pour les prochaines CRCL les documents envoyés par mail seront également adressés par courrier.

Par ailleurs, il indique que pour respecter le Plan de concertation Locative les CRCL se tiendront en Avril, Septembre et Décembre pour être au nombre de trois par an.

## **POINT 1 : 2016, BILAN DES ATTRIBUTIONS, DES ACTIONS SOCIALES ET DES ACTIONS DE PREVENTION DES EXPULSIONS.**

Stéphane Ducret commente les documents qui ont été adressés aux participants pour leur permettre de préparer leurs questions. Il se propose de faire une présentation synthétique et de répondre aux questions des participants.

En 2017, 14 883 dossiers ont été présentés et 11458 dossiers acceptés soit 91%, qui se répartissent pour 27% dans le neuf et pour 73% dans l'ancien. A noter que le nombre de dossiers acceptés est identique à celui de 2016.

9% de candidats présentés ont été refusés, ce chiffre légèrement en baisse par rapport à 2016 :

- 68% pour motifs réglementaires
- 31% pour les motifs liés à la charte d'attribution

On observe une baisse par rapport à 2016 des refus pour motifs de ressources (0,66%).

On note que 60% des candidats acceptés l'ont été par le désignataire d'origine et que 9,5% des candidats acceptés le sont dans le cadre des changements de logements 3F.

34% des candidats acceptés proviennent d'Action Logement Service.

Le nombre de candidats prioritaires acceptés a augmenté de 9,6% entre 2016 et 2017 ; ils représentent 22,7% des candidats acceptés.

Le nombre de DALO accepté a augmenté de 18% par rapport à 2016 et représente 14,6% des candidats acceptés.

14% des candidats acceptés ont bénéficié de la mobilité résidentielle (changement de logement, relogement RU ou patrimoine obsolète, Vivre en région,...). Depuis la mise en

œuvre de la mobilité résidentielle, le nombre de candidats qui en a bénéficié est en augmentation de 32% sur les 5 ans dernières années.

La Bourse d'échanges 3F a été créée en juin 2017 et 2 660 locataires se sont inscrits ce qui s'est traduit par 36 900 propositions réalisées. Au 31 décembre 2017, 100 binômes étaient réalisés

- 51% avaient signé leur bail ou pris rendez-vous
- 20% avaient été acceptés en CAL
- 29% étaient en cours de constitution de dossier

Joëlle Grille fait part de son étonnement quant au faible nombre de binômes constitués par rapport aux 2 660 locataires qui se sont inscrits.

Bruno Rousseau indique que le bilan est fait sur 6 mois et qu'il faut que les locataires inscrits s'accordent mutuellement pour échanger leur logement, ce qui ne permet pas de transformer toutes les propositions en une seule fois. Même si le résultat peut sembler faible, il s'agit néanmoins d'une possibilité supplémentaire qui est donnée aux locataires pour pouvoir changer de logement.

Les jeunes de moins de 30 ans représentent 27% des attributions 2017 :

- 44% désignés par AL
- 18% désignés par les villes
- 14% désignés par l'Etat
- 24% au titre de la mobilité ou par les associations

Paul Pinchon demande si la colocation concerne les logements déconventionnés.

Bruno Rousseau répond que non, seuls les logements conventionnés sont concernés pas la colocation.

Concernant le revenu fiscal de référence nous constatons qu'il est stable par rapport à 2016 : 65,8% des candidats acceptés ont des revenus inférieurs à 60% du plafond du logement attribué :

- Dont 44% ont un revenu inférieur à 40% du plafond du logement attribué
- Le revenu fiscal moyen n-2 est de 17 100€
- Le revenu total mensuel moyen est de 2 182€
- Les prestations perçues représentent 44% du revenu mensuel.

\*\*\*\*\*

Stéphane Ducret poursuit avec le bilan des actions sociales

Stéphane Ducret indique que le nombre de Chargées d'accompagnement social est de 29 sur l'île de France.

En 2017, le nombre de baux glissants était de 138 et le nombre de baux associatifs s'élevait à 555. Néanmoins entre 2016 et 2017 on constate une baisse de ces deux dispositifs d'accès accompagnés du fait de la diminution des montants alloués par les Conseils départementaux.

Par contre, les actions en faveur du maintien dans le logement ont augmenté entre 2016 et 2017 :

- +7,7% de ménages ayant bénéficié du dispositif A2S (aide financière accordé par Action Logement en cas d'accidents de la vie)
- +7,5% des versements effectués en 2017 par rapport à 2016.
- +3,7% du nombre d'adaptations de logements effectués pour un montant de 2 229K€ en 2017.

Il est à noter que 1 170 sortants de structures d'hébergement (10% des attribution) ont bénéficié d'un logement autonome.

Concernant les accompagnements spécifiques les Chargées d'accompagnement sociale ont fortement contribuées :

#### **A la prévention des impayés et expulsions**

- 60% des interventions des CAS
- Les aides financières : Locapass, FSL, A2S
- 11 981 plans d'apurement mis en place
- 291 « protocoles Borloo » signés après jugement d'expulsion
- Permanences impayés de loyers sur sites
- Des suivis à 3/6 mois après entrée dans les lieux

#### **A la résolution des situations de troubles de santé mentale**

- CORDIA sur 5 départements
- CORDIA sur Sevran
- EPOC sur Paris 19ème
- Chartes sur les Yvelines, Paris 13<sup>ème</sup> et Paris 20ème

#### **A l'accompagnement des séniors**

- 64 % des adaptations de logements en faveur des +65 ans
- Des travaux en parties communes (pose de rampes, motorisation de portes de halls...)
- Création d'ascenseurs (8 réalisés en 2017)
- Convention signée avec la CNAV pour financer des travaux d'adaptation (875 K€ en 2017)
- Contrat « Coup de pouce séniors » (833 bénéficiaires) pour des services de petit bricolage à domicile
- Accompagnement dans le cadre de réhabilitations
- Les résidences intergénérationnelles : 3 livrées fin 2016/2017 – Plusieurs projets en cours.
- Formation/sensibilisation des personnels de proximité

\*\*\*\*\*

Stéphane Ducret présente maintenant le bilan des actions de recouvrement et de prévention des expulsions.

Stéphane Ducret rappelle que suite au bilan positif l'expérimentation de création de poste de chargés de précontentieux dans quelques agences, ces postes ont été généralisés sur l'Île de France. Les chargés de précontentieux sont actuellement au nombre de 9.

On observe que le nombre de locataires en précontentieux est significativement plus élevé en 2017 que les années précédentes, +1,93 %. La raison principale est la mise en place en 2017, sur l'ensemble des agences, des relances « R0 » par SMS pour couvrir les petites dettes d'un montant inférieur à un mois de quittancement.

En parallèle, on note que le nombre de relances R1 (impayé compris entre 1 et 2 mois de quittancement) et R2 (impayé supérieur à 2 échéances) est significativement en baisse en 2017 (moins 5 %). Résultat du travail de prévention réalisé par les chargés de précontentieux et la mise en place de la relance R0.

Stéphane Ducret présente le résultat des différents dispositifs pour accompagner les locataires en situation d'impayés de loyer.

- a) **Les plans d'apurement** : En 2017, 12 467 plans d'apurement ont été créés, soit une augmentation globale de 11% par rapport à l'année dernière. La majeure partie des plans d'apurement est mise en place dans la phase précontentieux. La durée moyenne des plans est de 18 mois pour un montant mensuel de 124 €.
- b) **La solvabilisation par l'APL** : Le pourcentage de locataires avec APL (en décembre) est en progression pour tous les départements, excepté le 93. Des conventions IDEAL ont été signées avec tous les départements dès fin 2016, pour accélérer la prise en charge des droits APL des nouveaux locataires.
- c) **L'accompagnement social en interne** : Les interventions des 26 chargés d'accompagnement social au stade du précontentieux ont encore augmenté cette année : 734 interventions soit +8 % sur l'ensemble de la DGP.
- d) **Les dispositifs extérieurs** :
  - ✓ Les garanties de paiement : Les chiffres sont en forte baisse pour le FSL : -17% et en légère hausse pour les Locapass (+1,72%).
  - ✓ A2S : 99,9 % de l'enveloppe allouée a été utilisée (804 844 €). Ce dispositif a pris fin en 2017.

Stéphane Ducret informe les participants que le dispositif A2S ne sera pas reconduit en 2019.

Nicole Benkirane demande si A2S sera remplacé par un autre dispositif.

Bruno Rousseau répond que pour l'instant le dispositif A2S ne sera pas remplacé mais qu'Action Logement est en réflexion sur d'autres dispositifs dont les ESH pourraient bénéficier pour accompagner leurs locataires.

Marie-Lorraine CAPEL explique qu'il y a un problème avec la régularisation de l'eau - ce qui est confirmé par plusieurs participants qui indiquent les communes d'Asnières, Gennevilliers, Sèvres, Evry et Paris-. Le comptage n'est pas fiable et soit on appelle des acomptes d'eau trop élevés par rapport à la consommation réelle, soit lors de la régularisation de l'eau on se retrouve à payer des montants trois fois supérieurs au loyer. Cela n'améliore pas la situation des locataires qui peuvent se retrouver en impayé.

Joëlle Grille explique lorsqu'il doit y avoir un remboursement celui-ci n'est pas réalisé.

Stéphane Ducret prend note de cette situation et se rapprochera du directeur départemental pour connaître la situation - Madame CAPEL lui remet les pièces relatives à cette situation -.

Stéphane Ducret indique que la dette contentieuse a diminué en 2017 : 4% de locataires en moins cette année et -1,54 % de la dette. Ces chiffres sont en baisse maintenant depuis 2 ans, par contre le nombre de locataires en contentieux de + 6 ans reste constant.

Cela est dû, d'une part aux actions précontentieuses qui permettent de prendre l'impayé le plus tôt possible pour que le locataire puisse réagir au plus vite et éviter une situation compliquée, et d'autre part :

- **A l'accompagnement social en interne** : Les interventions des 26 chargés d'accompagnement social dans le domaine contentieux ont de nouveau significativement augmenté : 3047 interventions (+12 % par rapport à 2016)
- **Aux commandements de payer** déclenchés dès le début de la procédure contentieuse. Depuis 2014, le nombre de CDP déclenché évolue plutôt à la baisse, reflet d'une meilleure efficacité des processus précontentieux.

Stéphane Ducret présente les autres indicateurs de suivi de l'activité :

- a) **Les assignments** : Le nombre d'assignation est en baisse après 3 années de hausse. (évolution 2016/2017 : -13 %)
- b) **Les protocoles Borloo** : Le nombre de protocoles signés a légèrement diminué : 2% pour l'ensemble des agences. Pour rappel, la procédure d'expulsion peut être suspendue par la signature d'un protocole d'accord.
- c) **Le nombre des réquisitions de la Force Publique**, comme l'année dernière, a diminué : -5% en 2016 et -10% en 2017.
- d) **Les concours accordés restent** stables depuis 2 ans, le nombre de concours a légèrement augmenté cette année: 3%.
- e) **Les recours gracieux et administratifs versés par l'Etat** ont augmenté de 40 % grâce aux actions des directeurs départementaux auprès des Préfet.
- f) **Les dossiers de rétablissement personnel ont baissé** en 2017 (-11%), mais les montants sont plus importants (+3 %).

On constate également qu'avec les efforts des équipes pour privilégier les solutions alternatives, le nombre d'expulsions est resté très maîtrisé en 2017 : 312 expulsions ont été réalisées. L'augmentation est faible par rapport à l'année dernière (+1,63). Par rapport au nombre de lots quittançables le nombre d'expulsions ne varie pas et reste très faible.

	<b>Lots quittançables</b>	<b>Ratio Exp/lots quit.</b>
DGP	133 939	0,23%

Paul Pinchon souhaite savoir comment sont évalués les irrécouvrables.

Stéphane Ducret explique que les irrécouvrables sont dans la majeure partie des cas dus aux locataires qui ont résiliés leur bail avec une dette, des expulsions pour impayés ou des locataires partis à la « cloche de bois » et pour lesquels les actions de notre service P2R (recouvrement des résiliés). S'ajoute également les dossiers de rétablissement personnel pour lesquels le bailleur n'est pas un créancier prioritaire selon le jugement.

Paul Pinchon interroge la pratique sur les baux commerciaux.

Bruno Rousseau lui répond qu'ils sont comptablement provisionnés dans un autre compte.

## POINT 2 : POINT SUR LES CHARGES 2016 (RATIO 2016)

Stéphane Ducret présente l'avancement des régularisations de charges de l'exercice 2016 réalisées au 30 avril 2018

93% des programmes ont été régularisés : 97% des programmes pleine propriété 3F et 81% des programmes en copropriété.

- 26% des programmes régularisés avaient un solde débiteurs et 74% un solde créditeur
- 24% ont un solde débiteur ou créditeur de plus de 300€.

Stéphane Ducret indique qu'au 30 avril 2018, le taux d'avancement des régularisations 2017 est de 41% : 50% des programmes en pleine propriété et 8 % des programmes en copropriété.

\*\*\*\*

Stéphane Ducret présente le bilan des charges récupérables 2016.

Pour les programmes collectifs régularisés en Ile de France, le coût moyen des charges par an et par logements se situe autour de 1 764€ soit 38,36€ au m<sup>2</sup> de surface habitable.

On observe une baisse des charges annuelles sur les trois dernières années. Entre 2015 et 2016 cette baisse représente 1,43%.

### Evolution des ratios de charges Logt Collectif I3F en €

En logements collectifs	2014	2015	2016
Montant total annuel des charges	1806 €/lgt/an	1789 €/lgt/an	1764€/lgt/an
Evolution (+/-)	-50 €/lgt/an	-17 €/lgt/an	-25 €/lgt/an
Montant mensuel des charges	= 150,5 €/lgt/mois	149,1 €/lgt/mois	147 €/lgt/mois
Par m <sup>2</sup> surface habitable par an	29,02 €/m <sup>2</sup>	28,77 €/m <sup>2</sup>	28,36 €/m <sup>2</sup>
Evolution (en %)	-2,88%	-0,86%	-1,43%

Entre 2015 et 2014 on constate une diminution des charges annuelles  
Entre 2016 et 2015 on maintient une diminution des charges annuelles

Pour 2016, on constate que les 4 principaux ratios ont diminué par rapport à 2015.

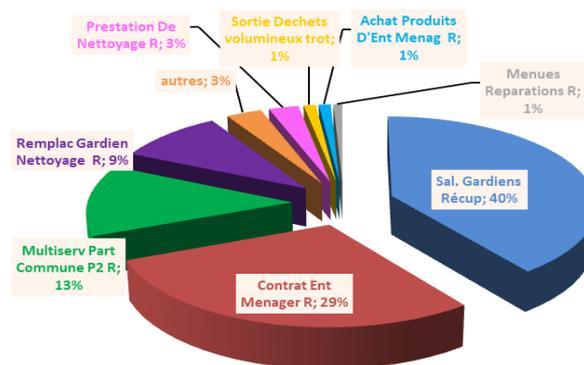
	Ratios en €/m <sup>2</sup>			Evolutions en %	
	2014	2015	2016	2014/2015	2015/2016
Total Prestations	13,73 €	13,88 €	13,83 €	1,1%	-0,3%
Eau froide	5,13 €	5,22 €	5,11 €	1,6%	-2,2%
Eau chaude	5,83 €	5,49 €	5,17 €	-5,8%	-5,9%
Total chauffage	8,66 €	8,23 €	8,06 €	-4,9%	-2,1%
Total charges	29,02 €	28,77 €	28,36 €	-0,9%	-1,4%

Concernant le poste prestation qui diminue de 0,3% par rapport à 2015, il faut noter que le salaire gardien récupéré est en diminution de 4,6% par rapport à 2015 (on passe de 226€ à 215€/logement). Cette diminution est le fait de départs à la retraite de personnels de proximité et de restructuration de gardiennage, ainsi qu'à l'ajustement du taux de récupération des gardiens lorsqu'il y a intervention d'un tiers pour les résidences dont les prestations sont supérieures à 9€.

Joëlle Grille indique que les ratios étaient sur la totalité des charges.

Stéphane Ducret répond que le ratio des résidences de plus de 9€ qui est pris est uniquement celui des prestations qui concerne la récupération des gardiens, l'entretien et le nettoyage et non la totalité des charges de la résidence puisque cela concerne le taux de récupération des gardiens au regard de leur activité ménage et sortie des ordures ménagères. Il indique que la part du poste gardiennage, entretien ménager et nettoyage dans le poste prestations est stable depuis 2014, alors que le nombre de programmes et de logements augmente chaque année ; il représentait 52,5% en 2014, 52,4% en 2015 et 52,4% en 2016.

### Répartition des éléments composant le poste prestations 2016



**A la demande de la CLCV et de la CNL (point 3 à l'ordre du jour) les programmes concernés par la remise en conformité selon les dispositions du décret en vigueur pour la limitation de récupération des charges gardiennage est remis en séance à l'ensemble des participants.**

Stéphane Ducret comment la remise des tableaux en indiquant que le nombre de programmes concernés par l'engagement de 3F, à passer le taux de récupération des gardiens de 75% à 40% lorsque les charges prestations étaient supérieures à 9€ alors que les tâches ménagères et sortie des OM étaient réalisées par le gardien et une entreprise, était de 20 programmes en 2015 et de 5 programmes en 2016. Ces 5 programmes auront tous fait l'objet d'un remboursement en juin.

\*\*\*\*

Serge Bauer demande à avoir des explications sur les charges de chauffage

Stéphane Ducret explique que malgré des facteurs climatiques défavorables en 2016, augmentation du nombre de DJU de 9% et une période de chauffe un peu plus longue qu'en 2015 (233 jours en 2016 contre 218 en 2015), le montant des charges chauffage est en diminution de 2,1% en 2016. Cette baisse s'explique par une diminution du coût de la consommation du gaz (-4,4% en 2016) et de la poursuite des négociations avec les prestataires concernant le prix du combustible.

Bruno Rousseau indique qu'il y a également le recours aux énergies renouvelables et la politique d'éradication des étiquettes E,F,G qui se traduit par des réhabilitations thermiques qui renforcent l'isolation des façades, le remplacement des menuiseries et le remplacement des systèmes de production de chaleurs, autant de solutions qui cumulées entraînent un effet positif sur les consommations de chauffage dans nos immeubles.

Paul Pinchon demande comment l'AMO chauffage intervient pour améliorer la production du chauffage dans les résidences et qu'est-ce qu'il y a dans son contrat.

Stéphane Ducret propose que lors de la prochaine commission nouvelles technologies qui se déroulera en septembre/octobre l'AMO chauffage soit à l'ordre du jour.

Plusieurs participants font état de dysfonctionnements de chauffage lors de reprise de patrimoine, notamment les ex-Aedificat ou dans le cas de patrimoines anciens. Ils s'interrogent sur la réactivité à trouver une solution car les locataires subissent des désagréments depuis plusieurs hivers sans qu'une solution pérenne soit trouvée.

Bruno Rousseau indique que pour être plus performant nous avons créé au sein de la DGP une direction technique Ile de France qui doit seconder les agences lorsque l'on rencontre des situations complexes de fonctionnement afin de mieux appréhender les solutions techniques à mettre en œuvre dans des délais plus courts.

### **POINT 3 : PRESENTATION DU PLAN D' ACTIONS QUALITE DE SERVICE 2018-2020**

Bruno Rousseau rappelle le contexte, à savoir que les résultats de l'enquête satisfaction par internet réalisée en fin d'année 2017 font apparaître une diminution de la satisfaction des locataires, notamment dans les domaines de la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, mais également dans le traitement des demandes techniques et administratives. L'analyse des résultats fait apparaître trois éléments concourant plus particulièrement à l'insatisfaction : le patrimoine de plus de 30 ans, les patrimoines de plus de 300 logements et le patrimoine situé en QPV.

Il indique que ces résidences feront l'objet d'une attention particulière dans la mise en œuvre des plans d'actions locaux pilotés par les directeurs départementaux. Par ailleurs, le développement des solutions numériques, inscrit dans notre projet d'entreprise, sera un des leviers pour l'amélioration de la qualité de service afin d'améliorer l'information, la réactivité de notre organisation dans la gestion du patrimoine.

Stéphane Ducret explique que le plan d'actions qualité de service s'articule autour de 4 axes :

- La tranquillité – sécurité - incivilités
- La relation clients
- Le processus du traitement et du suivi des interventions techniques
- Maintien des budgets de travaux pour la maintenance en continue du patrimoine
- Le management et les ressources humaines.

Il propose de dérouler le contenu du plan d'actions en se concentrant sur les nouvelles actions.

#### A) **La tranquillité – sécurité - incivilités**

A-1) Sécurisation du patrimoine :

- Généraliser l'installation des contrôles d'accès des immeubles avec « intratone » dans le cadre des réhabilitations et déployer le contrôle d'accès « Intratone » des parkings (idem patrimoine des Yvelines)

A-2) Accompagnement à la tranquillité et au respect du cadre de vie des résidences :

- Accompagnement des habitants dans le cadre du bien vivre ensemble (appropriation des espaces et des usages sur la résidence)
- Développement de nouveaux services pour aider les habitants dans leurs démarches administratives : Points de Services aux Particuliers, Maison de Service aux Publics, Conciergerie de proximité,...
- Lancer la mise en œuvre d'un plan d'actions pour lutter contre les incivilités et les dégradations, notamment l'étendue de projets de résidence s'inspirant des Projets de Gestion Sites déjà déployés sur certains territoires post ANRU.
- Revoir avec la DGRDI le cahier des charges de l'entretien des espaces extérieurs dans le cadre de la remise en concurrence en 2018 du contrat afin d'améliorer la qualité des prestations tout en maîtrisant les charges

#### B) **la relation clients :**

B-1) L'adaptation de notre organisation de proximité aux territoires :

- Réflexion et mise en œuvre de la réorganisation de nos agences départementales pour s'adapter aux nouveaux territoires (pilote : Agence du 93)

B-2) La gestion de proximité :

- Requalification des espaces d'accueil des gardiens afin de mieux identifier nos personnels de proximité

### B-3) Evolution de notre extranet clients

- Elargir l'accès aux documents administratifs (gain de temps)
- Permettre le suivi du traitement des interventions techniques
- Développer de nouveaux services à destination des résidents tels que l'information sur l'activité de la résidence, création de communautés au sein des résidences,...

### B-4) Evolution du Service clientèle

- Etude de faisabilité pour l'intégration de nouvelles solutions numériques afin d'optimiser le traitement des appels

### B-5) Concertation avec les associations de locataires :

- Optimisation du processus de concertation locative dans les projets de réhabilitation et résidentialisation : recueil des besoins, information/communication, concertation (ateliers thématiques)

## C) **Le processus du traitement / suivi des demandes d'interventions et contrôle des prestations**

### C-1) Traitement des demandes ou réclamations :

- Numérisation du suivi des demandes d'interventions à travers la plateforme numérique : accès direct au portail des fournisseurs (1er déploiement au multitechnique et chauffage individuel)
- Développement des objets connectés pour optimiser la demande d'intervention et anticiper les pannes (phase expérimentale)
- Revoir le processus de traitement du suivi des demandes d'intervention
- Optimiser le traitement des courriers de réclamation et des affaires ULIS-GRC à partir de l'outil de suivi développer fin 2017 et déployer dans les agences : 90% de taux de réponse aux courriers sous 10 jours pour les courrier d'attente pour les traitements complexes et à 90% le taux de réponse « définitive » sous 20 jours
- Création de la Direction technique Ile de France permettant de d'optimiser la politique préventive et les actions correctives :
  - Renforcer de l'expertise technique (chauffage/ECS, ascenseurs...),
  - Renforcer de la qualité du pilotage des prestataires de maintenance
  - Améliorer le contrôle de la maintenance préventive des chaudières individuelles, et de son efficacité
  - Concernant les installations de chauffage collectif, réflexion sur des gammes de maintenance à intégrer aux contrats d'exploitation
  - Diminuer les durées d'indisponibilité des ascenseurs à la suite des sinistres et dans le cadre des plannings de travaux
  - Améliorer la maîtrise des délais de travaux suite aux déclarations de sinistres

### C-2) Amélioration du suivi des fournisseurs :

- Développement d'enquête flash post-interventions via le site Extranet clients et plateforme SMS

#### **D) Maintien des budgets de travaux pour la maintenance en continue du patrimoine et l'amélioration des bâtiments**

- Relancer les campagnes de remise en peinture et remplacement des sols dans parties communes des résidences en fonction des résultats de l'enquête de satisfaction
- Mise en place de campagnes de remplacement de ballons ECS (travaux pris en charge par la DT IdF)
- Réalisation des opérations de traitement du risque légionnelle et diminution de la récurrence des cas d'interdiction de douches
- Définition d'une politique technique relative aux systèmes de chauffage électrique "base+appoint" (en relation avec la DGRDI)

#### **E) Accompagnement des collaborateurs :**

- Développer les sessions d'information et de formation en situation à l'ensemble du personnel pour les sensibiliser à la relation clients et à la mise en œuvre de nos pratiques.

Joëlle Grille demande s'il serait possible que les gardiens suivent une formation pour améliorer leurs relations avec les amicales de locataires qui ne sont pas des interlocuteurs comme les autres. Elle attire l'attention sur le fait que certains gardiens font preuve de sexisme et que certaines représentantes d'amicale sont obligées d'être accompagnées par leur mari pour être reçues par le gardien.

Stéphane Ducret indique que la relation avec les amicales de locataire est dévolue aux chefs de secteurs et aux responsables habitats pour ce qui concerne les relations de représentation ou les relations sur des sujets généraux à la résidence, telles que les régularisations de charges, les problèmes récurrents sur une résidence, les diagnostics partagés, etc. Le gardien intervient sur le quotidien de la résidence, il doit pouvoir informer et communiquer les représentants des amicales.

Bruno Rousseau explique que le sexisme quotidien est une priorité de 3F et qu'il y a une vigilance sur ce thème et ce auprès de l'ensemble de la chaîne des collaborateurs et non pas seulement auprès des gardiens.

Joëlle Grille souhaiterait savoir s'il est possible de disposer du mode opératoire des appareils dans l'extranet client, comme les chaudières individuelles par exemple ou les thermostats. Elle demande s'il est possible d'avoir les comptes rendu des CDCL en ligne comme pour le CRCL.

Stéphane Ducret répond qu'actuellement nous menons des groupes d'expression avec des locataires utilisateurs et non utilisateurs de l'extranet clients afin de le faire évoluer et que ces suggestions seront intégrées dans la liste des évolutions à étudier. Pour ce qui est des CDCL, nous allons faire en sorte que les comptes rendus soient en ligne sur le site institutionnel.

## **POINT 4 : EXAMEN DE LA RUPTURE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES DANS LE CADRE DE LA VENTE AUX LOCATAIRES DE 3F (CNL)**

Stéphane Ducret indique que ce sujet a été demandé par la CNL et apporte la réponse suivante :

*La clause informatique et libertés du contrat de location 3F informe les titulaires du bail que leurs coordonnées pourront être transmises aux prestataires de 3F.*

*L'activité « vente aux locataires » est externalisée à des prestataires « commercialisateurs » qui sont sous contrat avec Immobilière 3F. Lors de la mise en vente d'un de nos programmes un courrier cosigné par 3F et le « commercialisateur » est adressé à tous les locataires du programme, qui les informe qu'ils seront contactés pour connaître leur intention et les accompagner dans leurs projets.*

Les « commercialisateurs » sont :

- Crédit Foncier Immobilier
- BNP Paribas Immobilier
- Quadral
- Transactif

Paul Pinchon indique qu'il faudrait quand même revoir le dossier.

*Bruno Rousseau précise qu'avec le Règlement Général des Données Personnelles qui renforce notre obligation d'informer nos locataires nous mettons en œuvre des avenants pour tous les contrats qui nécessitent une diffusion des données personnelles (mail, numéros de téléphone) pour le suivi et la maintenance des équipements dans les logements ainsi qu'aux contrats avec les prestataires qui dans le cadre de notre activité peuvent être conduits à contacter nos locataires.*

Stéphane Ducret propose que Fabienne Desruelle, référente RGDP, présente ses missions soit en CRCL soit en Comité qualité de service.

## **POINT 5 : SURLOYER : CAS DES RETRAITES ET DES MENAGES AVEC UNE PERSONNE HANDICAPEE**

Stéphane Ducret indique que ce sujet a été demandé par la CLCV et apporte la réponse suivante :

SLS et retraité :

*Dans le cas où un locataire assujettit au SLS enregistre une baisse de ses ressources lorsqu'il est à la retraite, le SLS est recalculé dès lors que les ressources constatées sur les 12 derniers mois sont inférieures de 10% à celle de l'année de référence (article R441-23 du CCH) [pour le SLS 2018 l'année de référence est 2016].*

Principe :

*A partir du 1er mois de baisse des ressources on calcule la différence de ressources cumulées sur 12 mois par rapport à la déclaration fiscale de 2016 jusqu'à ce que l'on atteigne une baisse de 10%, ce qui définira le mois d'application du recalcul du SLS mois par mois.*

Joëlle Grille à la lecture du compte rendu indique :

**« Il est clair que 3F refuse d'appliquer la loi et préfère mettre les locataires qui arrivent à la retraite ou subissent un licenciement dans une situation plus que difficile en les obligeant à attendre 12 mois alors que la loi a prévu une révision immédiate du SLS. Je demande que cette remarque figure dans le compte-rendu avec la citation de ce paragraphe de l'article R-441-23 du CCH »**

La réponse de 3F après vérification auprès du service juridique :

*« La CLCV reproche à l'3F de prendre en compte tardivement les changements de situation d'un locataire nouvellement retraité. A l'appui, la CLCV soutient que, conformément à l'article R441-23 du CCH, la baisse des ressources, résultant d'un départ à la retraite, nécessite de prendre en compte le changement de situation du locataire nouvellement retraité **« à partir du mois qui suit la survenance de l'événement »** et sur la base de justificatifs dûment transmis à l'organisme d'habitations à loyer modéré dans le délai de trois mois suivant la survenance de l'événement ».*

**Toutefois, contrairement à l'affirmation de la CLCV, la loi ne prévoit pas une révision immédiate du SLS à compter du départ en retraite, mais bien une révision à compter de la baisse des ressources de 10% du locataire par rapport à l'année de référence.**

Ainsi, à titre d'exemple, si les versements correspondant à 4 mois de retraite et 8 mois de revenu d'activité constituent une baisse de 10% par rapport au revenu de référence, le SLS pourra être recalculé sur demande du locataire, sans attendre les 12 mois de versement de la retraite. A l'inverse, si cette baisse est inférieure à 10%, le locataire sera contraint de formuler une nouvelle demande de modification de son SLS, lorsque ce taux sera atteint.

**Au regard de ce qui précède, l'article R441-23 du CCH dispose que la modification de situation d'un locataire est prise en compte à partir du mois suivant l'événement déclencheur, c'est-à-dire, le mois suivant la baisse de 10% des ressources (et non le mois suivant le début de la retraite).** C'est ce que confirme l'USH dans son guide SLS de l'année 2018.

SLS et handicap :

*Le SLS dépend de la composition du ménage et du niveau de dépassement du plafond de ressources applicables pour l'attribution d'un logement social.*

*Les ménages composés d'une personne seule avec une personne à charge bénéficie d'un classement dans la catégorie supérieure avec l'application d'un plafond de ressources plus élevé, retardant ainsi le déclenchement du SLS.*

*L'article L.442-12 du CCH et l'article 196A bis du code général des impôts permettent de considérer une personne adulte, titulaire de la carte « mobilité inclusion » portant la mention « invalidité », comme étant à charge d'une autre personne adulte vivant sous le même toit.*

*La position de l'USH au regard de l'arrêté du 29 juillet 1987, restreint l'application du changement de catégorie supérieure uniquement au couple.*

*Immobilière 3F a une interprétation extensive, à savoir que tout ménage composé de deux personnes dont l'une des deux est à charge relève de la catégorie 3 , que les personnes vivent en couple ou non.*

*Une note applicative sera diffusée à toutes les agences afin d'homogénéiser cette pratique.*

## POINT 6 : POINT SUR LA LOI ELAN

Stéphane Ducret indique que ce point général a été demandé par la CSF et la CLCV :

Stéphane Ducret informe que le mardi 12 juin, le projet de loi Elan a été voté solennellement en première lecture à l'Assemblée nationale et qu'il sera en 1<sup>ère</sup> lecture au Sénat à partir du 1<sup>er</sup> Juillet, et donne des informations sur les points demandés au stade actuel de l'avancement de projet de la loi :

### ✓ Réduction de la durée du bail

Article 35. **La commission d'attribution** voit ses compétences élargies au-delà de la seule attribution du logement et **devient la commission d'attribution et d'examen de l'occupation des logements.**

**Tous les 3 ans à compter de la date de signature du contrat de location, dans les zones tendues le bailleur est tenu de faire un point sur la situation des locataires** sur la base des informations recueillies par les enquêtes. Le bailleur sera tenu de travailler avec le locataire pour proposer un logement adapté à ses souhaits et ses capacités dans les cas suivants :

- Sous-occupation
- Sur occupation
- Besoin d'un logement adapté au handicap
- Disparition de la situation de handicap qui avait conduit à l'attribution d'un logement adapté
- Dépassement des plafonds de ressources applicables au logement occupé, sans que ce dépassement n'entraîne une perte au droit au maintien dans les lieux

**Les avis de la CAL seront transmis au locataire sans que ses droits d'occupations soient remis en cause**

### ✓ Vente de logements à la découpe (Vente aux locataires) :

Un logement occupé ne peut être vendu qu'à son locataire, s'il occupe le logement **depuis au moins 2 ans.**

**Rétablissement** de vendre des logements sociaux aux locataires par le biais d'un **contrat de location-accession.**

Bruno Rousseau explique qu'action Logement a demandé à toutes les ESH d'accroître leur politique de vente pour atteindre 1% de vente chaque année.

Joëlle Grille demande si cette orientation va s'accompagner d'une baisse des prix.

Stéphane Ducret répond que cela n'est pas envisagé car notre politique de vente s'appuie déjà sur une réduction du prix au m<sup>2</sup> de 20% au-dessous du prix des domaines.

Marie-Lorraine Capel demande si les PLI verront leur loyer modulés

Bruno Rousseau répond que non car seuls les logements conventionnés sont concernés par la baisse des prix.

- ✓ Baisse du pourcentage des logements handicapés

Stéphane Ducret explique l'évolution de la réglementation :

Avant la loi ELAN 100% de nos logements étaient conformes à la réglementation, c'est-à-dire que nous avions de grandes cuisines, de grandes salles de bain et de grand WC pour tous les logements accessibles à des personnes handicapés. Ces logements étaient adaptables et 5% étaient adaptés.

Après la loi Elan 100% des logements seront accessibles à des personnes handicapées avec des WC handicapés, dont 10% pourront être habités par des personnes handicapés avec toutes les pièces accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les 90% des logements restants seront toujours adaptables aux personnes handicapés, c'est-à-dire que nous pourrions transformer les salles de bains, les cuisines et les chambres en fonction du handicap. Cela permet de moduler les logements en fonction de la demande pour qu'ils soient adaptés aux usages des nouveaux locataires tout étant évolutifs.

- ✓ Regroupement des bailleurs

Bruno Rousseau explique que 3F n'a pas dans sa stratégie comme priorité de reprendre des bailleurs.

Joëlle Grille et Paul Pinchon font remarquer que 3F a repris Domofrance

Bruno Rousseau précise qu'il s'agissait d'une ESH dont l'implantation est girondine et qu'Action Logement souhaite qu'il existe une cohérence entre les ressources des ESH et leur implantation géographique, c'est pour cela que nous avons repris le patrimoine de Domofrance qui appartient au groupe Action Logement.

## **POINT 7 : POINT D'INFORMATION SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA RLS**

Bruno Rousseau indique avoir mis ce point à l'ordre du jour afin de remettre le document rappelant le dispositif légal de la Réduction de Loyer Solidaire et de sa mise en application par 3F aux participants, afin que ces derniers puissent en prendre connaissance et revenir vers 3F pour faire un retour d'expérience lors de la prochaine CRCL.

## **POINT 8 : COPROPRIETE 3F : DROIT AUX LOCATAIRES D'ASSISTER AUX AG POUR DEFENDRE LE POINT DE VUE DES LOCATAIRES (CLCV)**

Stéphane Ducret répond que cela n'est pas prévu et qu'à sa connaissance les locataires ne sont pas conviés à participer aux Assemblée générales.

Nicole Benkirane indique qu'il existe un texte qui autorise les représentants des amicales de locataires à participer aux AG, elle-même participe à celle de sa résidence. Elle enverra le texte à Stéphane Ducret

Stéphane Ducret qu'à la réception de l'article, il se rapprochera des experts siège pour apporter une réponse dans le compte rendu.

Réponse hors séance suite avis du service juridique et de l'expert copropriété :

Lorsque les immeubles sont soumis au statut de la copropriété, **les représentants statutaires des associations de locataires déclarées** ont le droit :

- d'assister à l'assemblée générale de copropriété ;
- de formuler des observations sur les questions inscrites à l'ordre du jour de l'assemblée générale

A cette fin, le syndic de copropriété est tenu d'informer ces mêmes représentants par LRAR de la date, de l'heure, du lieu, de l'ordre du jour de l'assemblée générale (art 44).

De même il est prévu, dans le souci de promouvoir l'information, que dans chaque bâtiment d'habitation un PANNEAU d'AFFICHAGE soit mis à disposition des associations de locataires pour leur communication portant sur le logement et l'habitat, et cela dans un lieu de passage des locataires.

L'obligation d'information a été étendue par la loi ALUR laquelle prévoit l'obligation pour le syndic d'informer tous les occupants de l'immeuble, en ce compris les locataires, cela en sus du représentant de l'amicale (art 18 I- al 10 loi 1965).

Précision de Stéphane Ducret : Ces informations ont été diffusées aux responsables habitats lors des formations copropriété. Cependant, nous allons formaliser les obligations du syndic à travers un document interne destiné aux responsables habitat pour qu'ils veillent à ce que ces obligations soient respectées par le syndic.

## **POINT 9 : DIVERS**

Stéphane Ducret informe les participants de la mise en place de la Bourse inter-bailleurs sur PARIS Intra-Muros fin 2018 engagement de l'Etat, l'AORIF et Action Logement : 14 bailleurs ont déjà adhéré. Avec une perspective d'extension à l'Île de France en mars/avril 2019

La séance est levée à 19h00.