

## Conseil Régional de Concertation Locative

9 juin 2016

17h30 - 22h30

### Présents :

Pour l' AFOC	Georges Mavroyannis	
Pour la CLCV	Joelle Grille Fidèle Onomo	Lucile Bellerose (invitée)
Pour la CNL	Paul Pinchon Nicole Benkirane Annie Duverger Claude Fainzang	Jean-Pierre Charriot (invité) Marie-Blanche Fernandez (invitée)
Pour la CSF	Christian Deschenes Martine Bougerie	
Pour le DAL HLM	Danièle Proto	
Pour I3F	Didier Jeanneau Stéphane Ducret	Antoine Saillard ( intervenant)

### Absents excusés:

Pour la CLCV            Nacéra Djemma (excusée)  
Pour l' AFOC            Barbara Thocquenne (excusée)  
Pour la CGL            Serge Bauer (excusé)

En introduction, Didier Jeanneau rend hommage à Monsieur Henry Derrien qui est décédé récemment. Monsieur Henry Derrien a été un représentant des locataires assidu et engagé et qui avait toujours à cœur de faire avancer les sujets dans le respect des uns et des autres.

Didier Jeanneau informe les participants des derniers changements à la tête des Directions départementales : Frédéric Mira qui dirigeait l'agence de Paris prend la direction de l'agence du Val de Marne, David Mégrier qui était Directeur départemental adjoint à l'agence de l'Essonne prend quant à lui la Direction de l'agence de Paris.

Claude Fainzang demande si l'agence de Paris aura un Directeur départemental adjoint, comme cela était prévu.

Didier Jeanneau confirme que l'agence de Paris aura un Directeur départemental adjoint, mais que nous attendons que David Mégrier s'installe dans son poste pour pouvoir lancer le recrutement.

Paul Pinchon demande si David Mégrier sera remplacé à l'agence de l'Essonne.

Didier Jeanneau indique que le recrutement est en cours et que cela devrait aboutir rapidement car il s'agit d'un recrutement interne.

Annie Duverger indique qu'il manque un Responsable Habitat dans le Val de Marne.

Didier Jeanneau l'informe que le recrutement est en cours.

## **POINT 1 : POLITIQUE TECHNIQUE 3F POUR LE TRAITEMENT DE LA LEGIONELLE**

Stéphane Ducret indique que ce point a été demandé par la CLCV et que nous avons sollicité Antoine Saillard, responsable du service Energie Equipements et Sécurité, pour le présenter.

Antoine Saillard commence par rappeler que la légionelle est une bactérie et que la légionellose est la maladie provoquée par l'inhalation sous forme de petites gouttelettes de cette bactérie, en prenant des douches par exemple (il n'y a pas de problème lorsque l'on prend un bain).

Il indique que contrairement aux établissements de santé ou aux établissements recevant du public, **il n'existe pas de réglementation propre à la gestion du risque légionelle sur les immeubles d'habitation. Le seul texte réglementaire qui s'applique est le Code de la santé publique** qui prévoit notamment que le propriétaire des installations de distribution d'eau doit s'assurer de la qualité de l'eau délivrée au consommateur.

Dans ce contexte, 3F a mis en place une politique technique sur la maîtrise du risque de légionelles dans les réseaux d'eau chaude sanitaire. Cette politique porte sur trois axes :

**1) Les contrats de maintenance du chauffage et de l'eau chaude collectifs prévoient une obligation de résultat** au regard de la qualité de l'eau chaude sanitaire et de la maîtrise du risque de développement bactériologique. Ces contrats prévoient des mesures d'ordre préventif, notamment :

- le réglage de la température en départ de production à 60°C (+0°C ; -3°C) avec un seuil minimum impératif de 50°C sur l'ensemble du circuit de bouclage.
- des mesures en continu des températures d'eau chaude sanitaire tant en départ qu'en retour de boucle, avec des contrôles ponctuels en logements.
- la réalisation 1fois/an d'analyses de la qualité de l'eau chaude sanitaire (analyses physico-chimiques et analyses légionelles).
- le nettoyage et la désinfection 1 fois /an des ballons.

**2) En cas de dépassement des seuils légionelles, le contrat prévoit un certain nombre d'actions à mener par les exploitants.**

- ✓ Si la concentration de légionelles est comprise entre 1 000 et 10 000 UFC/L d'eau chaude :
  - Renforcement des mesures d'entretien (chasses en fond de ballon, nettoyage, détartrage et désinfection des ballons, désinfection de l'adoucisseur, etc)
  - Renforcement des contrôles (contrôle des températures de production et de distribution, vérification du bon fonctionnement des installations, etc)
  - Analyse de contrôle 1 mois après la détection
- ✓ Si la concentration de légionelles est supérieure à 10 000 UFC/L d'eau chaude :
  - Traitement chloré ou thermique afin de désinfecter le réseau d'eau chaude sanitaire
  - Recherche des causes de la contamination
  - Analyses de contrôle 1 semaine après le début du traitement

**3) Des procédures 3F donnent aux équipes des outils de gestion en cas d'éventuels dépassements des seuils de légionelles.** Ces procédures définissent, selon les seuils atteints et le contexte des analyses (surveillance ou signalement d'un cas de légionellose) :

- les modalités de la communication à faire aux locataires (modèles d'affichage)
- les actions à mettre en œuvre par l'exploitant
- les modalités de réalisation des analyses de contrôle

Antoine Saillard précise que ces procédures prévoient également, en cas de contaminations répétées (contaminations supérieures à 10 000 UFC/L survenues dans un intervalle de 12 mois) et sous réserve que l'exploitant n'ait pas été en mesure de justifier l'origine de ces contaminations, **qu'un audit de la production et de la distribution d'eau chaude sanitaire soit réalisé par un bureau d'études.**

Antoine Saillard souligne que l'ensemble de **ces mesures vont au-delà des attentes réglementaires pour les immeubles d'habitation et sont en conformité avec les attentes des autorités sanitaires** telles que l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Antoine Saillard donne le bilan en 2015 qui mentionne que sur l'ensemble des analyses légionelles réalisées en Ile de France :

- la part des analyses supérieures à 1 000 UFC/L était de 9% (11% en 2014),
- la part des analyses supérieures à 10 000 UFC/L était de 5% (5% en 2014).

Georges Mavroyannis fait remarquer que sur les ballons d'eau chaude il n'y a pas de contrôle d'effectué.

Antoine Saillard précise que le risque de légionelle se trouve uniquement en eau chaude collective, car il peut y avoir des bras morts sur les réseaux, la longueur des réseaux peut entraîner une baisse de température, ce qui n'est pas le cas avec l'eau chaude individuelles.

Jean-Pierre Charriot explique que sur sa résidence il n'y a jamais de contrôle de température. Quand la température descend en dessous de 50°C, c'est lui qui indique que c'est en dessous.

Antoine Saillard explique qu'il y a un spécialiste « légionelle » qui suit les contrôles avec trois analyses en chaufferie : départ chaufferie, retour chaufferie et que l'on mesure la température dans le logement le plus éloigné du réseau.

Danièle Proto s'étonne alors qu'il y ait deux amicales qui se plaignent qu'il y a de la légionelle avec tous ces contrôles.

Antoine Saillard précise que c'est justement parce qu'il y a des contrôles que nous avons connaissance de la présence de légionelle et que c'est à partir de ces résultats que l'on décide de réaliser un audit lorsqu'il y a récurrence de présence de la légionelle.

Joëlle Grille s'étonne que l'on conseille les bains, alors que les enfants peuvent s'éclabousser et boire de l'eau.

Antoine Saillard indique que 3F suit les conseils et les préconisations de l'Agence Régionale de santé.

Christian Deschenes souhaite savoir comment sont réalisés les contrôles ?

Antoine Saillard explique que c'est un technicien d'un laboratoire qui réalise les prélèvements et qui ensuite fait l'analyse de ces prélèvements. Il précise que 3F ne se contente pas de mettre des mesures curatives, mais comme il peut y avoir récurrence, déclenche des audits auprès d'un bureau d'études spécialisé qui fait des préconisations en matière de travaux.

Joëlle Grille souhaiterait savoir si ces audits sont consultables car dans la résidence de L'Haÿ-les-Roses la situation est récurrente.

Antoine Saillard explique que sur L'Haÿ-les-Roses, il y a eu des travaux en chaufferie (calorifugeage des réseaux, remplacement des vannes) durant l'été 2015, et que les analyses ont montré qu'il y avait une amélioration, constatant que ceci n'était pas suffisant, 3F a décidé de réaliser des travaux sur le réseau enterré.

## **POINT 2 : 2015, 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 rapide et de répondre aux questions des participants.

En 2015, 11 178 candidatures ont été acceptées en commission d'attribution, soit un taux de transformation de 79%. Cela représente une augmentation des candidats acceptés de 14% entre 2013 et 2015.

1 289 candidats ont été refusés, principalement pour pièces justificatives incomplètes (503), Inadéquation logement/famille (331), ressources excédant les plafonds réglementaires (283).

Danièle Proto souhaite savoir ce que veut dire inadéquation du logement ?

Didier Jeanneau indique que cette situation existe lorsque le couple logement/famille ~~qui~~ n'est pas en adéquation ; par exemple dans le cas d'une sur-occupation ou sous-occupation.

Joëlle Grille fait remarquer que généralement la famille demande un logement et que ces cas ne devraient pas se produire.

Didier Jeanneau explique que la famille fait un dossier de demande de logement et c'est le réservataire qui lui fera une proposition de logement.

Joëlle grille demande comment un réservataire peut proposer un logement inadéquat.

Stéphane Ducret indique que lorsqu'il s'agit de logement dont la préfecture est réservataire, les demandes sont traitées sans véritable étude du dossier en amont.

Fidèle Onomo qui est membre locataire de la commission d'attribution dans l'Essonne confirme que les dossiers présentés par la préfecture sont souvent peu adaptés au logement sur lesquels ils sont positionnés.

Stéphane Ducret poursuit avec les attributions des « familles prioritaires ». En valeur absolue le nombre de familles prioritaires est en augmentation depuis 2013 (+27,5%) et représente 20,71% des candidats acceptés en 2015 (soit 2 316 familles). Il indique que les DALO poursuivent la même évolution.

Concernant la mobilité résidentielle, Stéphane Ducret mentionne que 13,5% des candidats acceptés sont issus de la politique de changement de logement menée par 3F. 79% de ces changements relèvent d'une des priorités de la Charte d'attribution, dont les 3 principales sont : la sur-occupation (602), les difficultés financières (118), la décohabitation (117).

Danièle Proto souligne l'effort de 3F en la matière.

Didier Jeanneau explique que la situation est plus compliquée lorsqu'il s'agit de faire des changements de logements entre deux réservataires différents.

Claude Fainzang constate que cette politique n'est pas assez développée sur Paris, il y a par exemple une demande depuis longtemps d'un T4 vers un T3.

Didier Jeanneau informe que la ville de Paris propose un système de bourse de logement pour mutation et que 3F s'est inscrit dans ce dispositif.

Danièle Proto souhaite savoir pourquoi lorsqu'une famille arrive d'une autre commune et que l'on apprend que cette famille cause des troubles, on ne peut pas la refuser ?

Didier Jeanneau explique que ce n'est pas un motif de refus. Lorsque la famille arrive d'une résidence de 3F, on évite cependant de la positionner comme prioritaire.

Christian Deschenes explique que dans les logements associatifs, il peut y avoir des repris de justice.

Didier Jeanneau indique en effet que pour les logements associatifs, les locataires ne passent pas en commission d'attribution. En effet, c'est l'association qui gère et suit les familles qu'elle loge; en revanche, en cas de troubles, l'association est tenue pour responsable et il peut être plus simple de mettre fin la convention avec l'association.

Joëlle Grille demande si la politique volontaire de favoriser les permutations est bien déclinée dans les Directions départementales. Parce qu'il y a un cas où les deux familles étaient d'accord mais cela n'a pas abouti.

Didier Jeanneau explique qu'il faut dans tous les cas prévenir les réservataires, les points de blocage pouvant aussi venir de leur part.

Fidèle Onomo demande pourquoi quand on a des familles vieillissantes qui sont en étage, elles ne sont pas prioritaires par rapport à l'extérieur. Au dernier CDCL 10 cas avaient été identifiés et seulement 5 cas ont pu être relogés.

Didier Jeanneau indique qu'il n'y a pas à l'heure actuelle de système de cotation de la demande chez 3F pour départager les priorités.

Stéphane Ducret, demande aux participants s'ils ont des questions par rapport au document qui leur a été remis, dans la négative il propose de poursuivre par le bilan des Politiques Sociales

Stéphane Ducret présente le bilan et indique que le nombre d'actions sociales a augmenté de 6,4% entre 2014 et 2015. 16% des actions sociales ont été réalisées au titre de l'accès au logement et 84% au titre du maintien.

Didier Jeanneau précise que nous avons 29 chargées d'accompagnement sociales qui sont intervenues plus 5000 fois auprès des familles, notamment pour éviter les expulsions.

Danièle Proto demande s'il est possible que 3F envisage des réductions de loyer lorsque la famille est très en difficultés.

Didier Jeanneau informe que nous avons un « outil » qui s'appelle A2S (Solendi), qui permet d'aider les familles qui rencontrent des accidents de vie afin de ne pas les mettre en difficulté financière en attendant une situation plus favorable, reprise d'emploi ou aides par exemple, ou bien de leur permettre d'en obtenir.

Stéphane Ducret rappelle que dans les objectifs de la mobilité résidentielle, le motif « difficulté financière » est un motif prioritaire de la Charte d'attribution. Cela permet de

trouver des solutions pour les familles qui ont eu des diminutions de ressources et qui ne peuvent plus payer la totalité de leurs loyers.

Claude Fainzang demande s'il y a des critères pour l'attribution d'A2S ?

Didier Jeanneau répond qu'il n'y a pas de critères fixes.

Stéphane Ducret indique qu'en Ile de France 243 ménages ont bénéficié d'A2S en 2015 pour un montant de 380 K€.

Claude Fainzang demande quelles sont les solutions que nous avons pour les familles qui n'ont pas de grosses ressources.

Didier Jeanneau répond que sur Paris il y a beaucoup de dispositifs d'aides, des tarifs sociaux. C'est le rôle de nos chargées d'accompagnement sociale d'orienter les familles vers les dispositifs qui leur sont adaptés.

Stéphane Ducret poursuit en indiquant que les adaptations de logements pour le maintien des personnes se sont élevées en 2015 à 525 logements pour un budget de 2 113 K€. Par ailleurs le contrat « coup de pouce sénior » a concerné, en 2015, quatre départements et que 483 contrats ont été signés.

Fidèle Onomo souhaite savoir si le coup de pouce sénior sera étendu aux autres départements.

Didier Jeanneau précise qu'en 2016, le contrat coup de pouce séniors sera mis en place dans la Seine Saint Denis, et que l'Essonne et le Val de Marne disposeront de ce contrat en 2017.

Stéphane Ducret continue en présentant le bilan des expulsions. Après plusieurs années de stabilité, les expulsions ont augmenté de 30% en 2015 par rapport à l'année précédente. A l'exception du Val d'Oise toutes les agences sont concernées par cette augmentation. La majorité des expulsions concerne des ménages sans enfants (58%).

Stéphane Ducret explique que pour réduire le nombre des expulsions 3F met l'accent sur le traitement précontentieux et que dans ce cadre les agences ont recruté des chargés de précontentieux dont la principale mission est de contacter par téléphone les locataires dès leur premier impayé afin de trouver des solutions à leur situation avant que la dette n'augmente (mise en place d'un plan d'apurement, orientation vers la chargée d'accompagnement social...).

Danièle Proto s'étonne de ne pas voir les expulsions pour causes de troubles de jouissance.

Didier Jeanneau explique qu'il peut y avoir des familles qui peuvent avoir un impayé et un trouble de jouissance, on ne les comptabilise qu'une seule fois et on les retrouve en catégories impayés.

Fidèle Onomo souhaite connaître l'état d'avancement concernant les sous-locations.

Didier Jeanneau indique que lorsque l'on constate un cas de sous location avéré, un courrier est fait pour que le locataire fasse le nécessaire.

Paul Pinchon explique que c'est le locataire qui est connu, pas le sous-locataire.

Didier Jeanneau répond que c'est exact mais qu'au jour du jugement, la situation peut être rétablie et dans ce cas-là nous ne pouvons pas aller plus loin.

Paul Pinchon déclare qu'il y avait 170 affaires de ce type sur Paris.

Didier Jeanneau répond par l'affirmative et indique qu'il y a une trentaine de dossiers en cours d'instruction.

Paul Pinchon demande si au niveau du CRCL, il y n'y a aucune politique 3F sur le sujet.

Didier Jeanneau confirme qu'il y a une véritable position de 3F, avec un courrier de rappel des règles et un contrôle régulier par les gardiens.

Martine Bougerie demande si lorsque le locataire part et laisse ses enfants dans le logement c'est normal.

Didier Jeanneau répond que les conditions pour un transfert de bail aux descendants sont très précises (vivre depuis plus d'un an dans le logement, respecter les plafonds et respecter l'adéquation entre la typologie du logement et la composition familiale) mais qu'il peut arriver que les demandes de transferts de bail ne soient pas effectuées suite à un décès. La détection de ces cas est difficile. Le bailleur peut en revanche s'apercevoir d'une modification de la composition familiale lors de l'enquête SLS/OPS.

Martine Bougerie demande si une personne peut être titulaire de 2 baux.

Didier Jeanneau répond par la négative en indiquant que l'on ne peut être titulaire de 2 baux sociaux, sauf exception très particulière liée à la mobilité professionnelle. Il informe par ailleurs les participants que 3F a signé une charte avec de « Particuliers A Particuliers », dans laquelle « Particuliers A Particuliers » s'engage à ne pas éditer d'annonce sur des logements 3F avec un message général sur la réglementation en HLM. Airbnb se montre à l'inverse très réticent à de telles chartes.

### **POINT 3 : GESTION LOCATIVE : POINT SUR LES CHARGES LOCATIVES**

Stéphane Ducret présente l'avancement des régularisations de charges 2014 et 2015 :

Charges 2014 :

- 96% des programmes ont été régularisés au 30/04/2016 : 98% des programmes pleine propriété 3F et 91% des programmes en copropriété.
- 30% des programmes régularisés avaient un solde débiteurs et 70% un solde créditeur
- 24% ont un solde débiteur ou créditeur de plus de 300€.

Charges 2015 :

- 47% des programmes ont été régularisés au 30/04/2016 : 57% des programmes en pleine propriété et 10% des programmes en copropriété



- 19% des programmes régularisés ont un solde débiteur ou créditeur de plus de 300€

Stéphane Ducret indique que l'objectif prioritaire donné aux agences est d'éradiquer les soldes supérieurs à 300€.

Stéphane Ducret présente le bilan des charges récupérables 2014. Pour les logements collectifs régularisés, en Île-de-France, le coût moyen de charges par an et par logement se situe autour de 1780€ soit 28,62 € au m<sup>2</sup> de surface habitable.

Entre 2014 et 2013 on constate une diminution des charges annuelles de 3,3% par m<sup>2</sup> de surface habitable par an.

	2012	2013	2014
<b>En logements collectifs</b>			
Montant total annuel des charges	1789 €/lgt/an	1838 €/lgt/an	1780 €/lgt/an
Evolution (+/-)		+49 €/lgt/an	-58 €/lgt/an
Montant mensuel des charges	149 €/lgt/mois	153 €/lgt/mois	148 €/lgt/mois
Par m <sup>2</sup> surface habitable par an	28,77€/m <sup>2</sup> /an	29,59 €/m <sup>2</sup> /an	28,62 €/m <sup>2</sup> /an
Evolution (en %)		+2,9%	-3,3%

Les ratios 2014 pour les logements collectifs sont :

Ratios 2014	Ile-de-France	
	En €/m <sup>2</sup>	en €/logt
Prestations logements collectifs	13,6 €	847 €
Chauffage (logements collectifs)	8,5 €	535 €
Eau froide (logements collectifs)	5,2 €	326 €
Eau chaude (logements collectifs)	5,9 €	383 €
<b>Total charges logements collectifs</b>	<b>28,6 €</b>	<b>1 780 €</b>

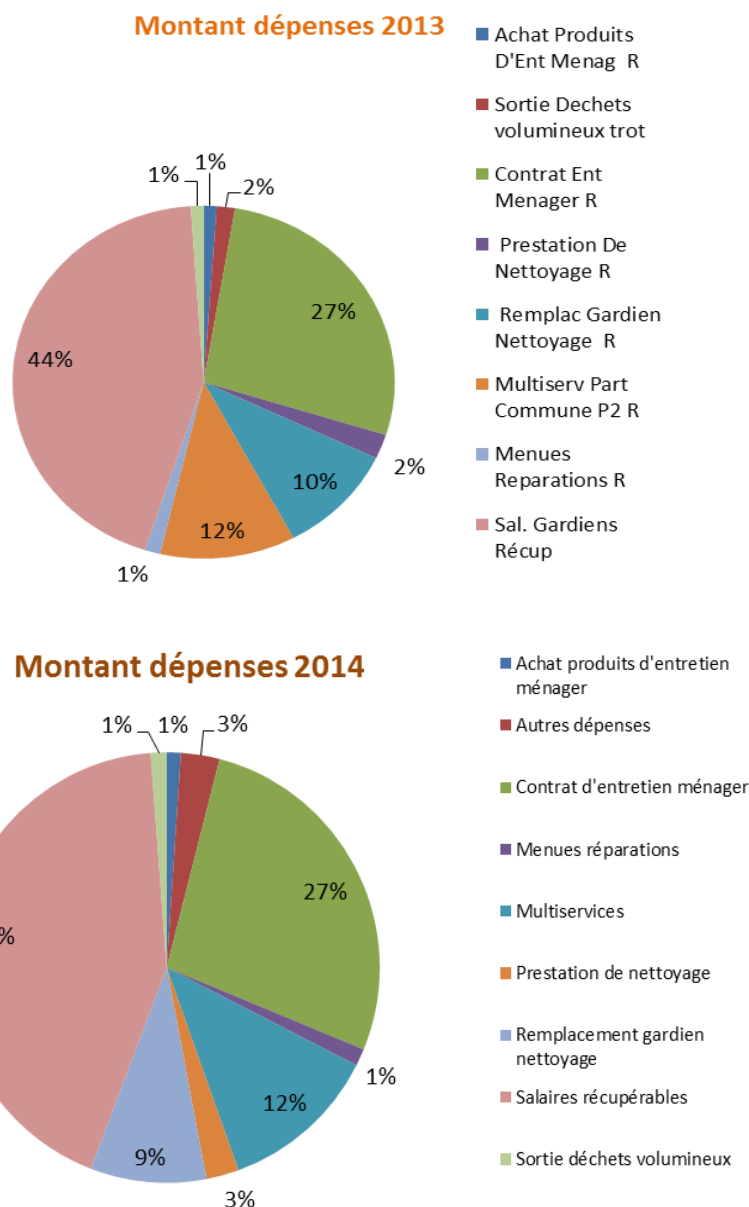
Stéphane Ducret indique que globalement le montant des charges a été maîtrisé.

**Les prestations n'ont augmenté que de +0,6% par rapport à 2013.** L'augmentation porte principalement sur les taxes locatives (+1,20% par rapport à 2013) alors que le Gardiennage et l'entretien et Nettoyage reste stable avec +0,5% par rapport à 2013

**La plus forte baisse concerne le chauffage (-15,3% par rapport à 2013)** qui est due à la renégociation du P1 et au nombre de jours de chauffe

**Si le coût de l'Eau Froide a augmenté de + 1,1% par rapport à 2013, l'eau chaude en revanche a diminuée de - 1,2%** par rapport à 2013 (effet de la renégociation du P1 chauffage qui sert au réchauffement de l'eau)

Concernant la décomposition du poste de gardienne, entretien et nettoyage (logements collectifs), Stéphan Ducret indique que la répartition des dépenses reste stable entre 2013 et 2014.



Joëlle Grille souhaite savoir s'il y a moins de prestations déchets volumineux ?

Stéphane Ducret indique que cette prestation ne représente plus que 1% des dépenses en 2014 alors qu'elle représentait 2% en 2013.

Marie-Blanche Fernandez indique que les bornes enterrées ne sont pas récupérables.

Didier Jeanneau précise que les bornes enterrées sont nettoyées par les gardiens et qu'à ce titre l'activité du gardien est récupérable.

Fidèle Onomo demande si les membres du CRCL vont recevoir l'information sur les programmes où les gardiens sont récupérés à 40%.

Didier Jeanneau remet le tableau des gardiens récupérés à 40% sur l'exercice et le commente : Il y a 76 gardiens qui ne sont récupérés qu'à 40% et 147 gardiens qui sont récupérés à 40% sur 1 ou plusieurs programmes, ce qui représente 159 programmes.

Joëlle Grille donne 6 exemples de programmes pour lesquels 1 seul gardien est récupéré à 40%, alors que sur tous les autres programmes où il est suppléé par une entreprise, il est récupéré à 75%. Elle demande quelles sont les résidences où le gardien est récupéré à 40%, avec 1 employé d'immeuble récupéré à 100%.

Didier Jeanneau explique que l'on a peu d'employés d'immeuble, et que le gardien est récupéré à 40% lorsqu'il ne fait qu'une seule tâche.

Nicole Benkirane remarque que si le gardien ne fait pas seul le ménage, il ne doit pas être récupéré du tout.

Annie Duverger déclare que lorsqu'un gardien est en allègement de tâches, il ne fait rien mais il est quand même récupéré.

Didier Jeanneau répond que la loi précise que le salaire gardien est récupérable sans préciser ce qui se produit lorsqu'il est en restriction médicale. 3F a fait une avancée dans la charte de gardiennage puisqu'au bout de 6 mois 3F ne le récupère plus alors qu'il continue à être payé par l'entreprise. Lors de la dernière réunion « qualité de service », 3F a proposé de ne plus récupérer le gardien en « inaptitude » au bout de 3 mois, dès lors que nous serions dans un accord plus général.

Annie Duverger déclare que là, le gardien ne fait rien et qu'il faudrait quand même que les locataires le payent 3 mois à 75%, en plus de payer l'entreprise. Les locataires n'y sont pour rien.

Didier Jeanneau explique que lorsqu'un gardien est en arrêt on ne le paye pas, donc il n'est pas récupéré. A l'inverse, lorsqu'il est en restriction médicale, il continue à être rémunéré. Il indique que nous pourrions avoir plusieurs dizaines de situations concernées par un passage à une non récupération au bout de 3 mois.

Claude Fainzang déclare que les locataires ne veulent pas payer et le gardien et l'entreprise.

Marie-Blanche Fernandez indique qu'à Gennevilliers il y a de plus en plus de programmes neufs dont gardiens s'occupent, alors qu'en même temps la résidence ancienne, les locataires continuent de payer le gardien et l'entreprise.

Didier Jeanneau explique que seule la part de l'activité réalisée par le gardien sur la résidence est récupérée et qu'en conséquence les locataires payent moins puisque l'activité sur la résidence est moins importante du fait qu'il s'occupe d'autres résidences.

Paul Pinchon souhaite revenir sur la récupération du gardiennage. Il indique que 3F estime qu'il est vertueux de récupérer 75% des salaires alors que l'entreprise intervient également dans la résidence. Mais les locataires s'émeuvent de devoir payer les 2 prestations, gardien et entreprises. Il indique souhaiter que 3F se cale sur la réglementation à savoir que le gardien est récupéré à 75% s'il réalise des prestations bien définies, c'est-à-dire le ménage et la sortie des ordures ménagères sans l'intervention d'un tiers. Si ces conditions ne sont pas respectées, les salaires des gardiens ne sont selon lui pas récupérables. Ce que la CNL attend c'est un geste plus significatif que les salaires non récupérés de 0,7% des gardiens qui sont en « inaptitude » (64/1050 gardiens).

Paul Pinchon poursuit en expliquant que tant que 3F ne cherchera pas une position plus vertueuse, la CNL demandera à ce que la réglementation soit respectée. Il indique cependant consentir à ce que les gardiens qui sont récupérés à 75% alors qu'il y a aussi une entreprise qui intervient ne soient plus récupérés qu'à 40%, alors que la loi dit que ces gardiens ne sont pas récupérables.

Didier Jeanneau indique que cette position remet en cause le modèle de 3F qui souhaite que les gardiens soient le plus possible sur les résidences, pour assurer notamment une mission de « lien social » de plus en plus indispensable.

Paul Pinchon répond que la CNL n'est pas contre, mais qu'elle ne veut pas que les locataires payent le gardien à 75% et en plus l'entreprise.

Didier Jeanneau explique que 3F souhaite que les gardiens soient plus visibles sur la résidence. Lorsque le gardien réalise les tâches matérielles et les tâches administratives comme la surveillance du patrimoine, le contrôle des prestations ou accompagne les entreprises, il est visible pour les locataires, ce qui favorise les contacts, en complément du moment où il peut recevoir les locataires dans son espace d'accueil. L'objectif est de pouvoir maintenir les gardiens sur nos résidences.

Christian Deschenes indique qu'il y a de moins en moins de contacts entre les gardiens et les locataires.

Didier Jeanneau poursuit en indiquant qu'une des missions des gardiens que l'on souhaite développer est la veille auprès des personnes de plus de 75ans car nous observons qu'ils sont de plus en plus nombreux et ont des besoins spécifiques.

Paul Pinchon rebondit sur la question des missions en indiquant que 3F défend aux gardiens d'intervenir lorsqu'il y a des troubles de voisinage.

Didier Jeanneau explique que nous avons une procédure dans le cas de troubles de voisinage avec un rappel au règlement et le cas échéant des rencontres avec les ménages qui génèrent des troubles ; mais c'est le chef de secteur ou le Responsable Habitat qui en ont la charge. 3F considère que ce n'est pas au gardien d'intervenir lorsqu'il y a des conflits entre locataires afin de ne pas être pris à partie par les deux parties, ce qui a déjà été le cas. Nous rencontrons une évolution du comportement de certains locataires qui sont de plus en plus violents et certains sont sous traitement médical, auquel cas nous préférons faire appel à des associations spécialisées.

Paul Pinchon reprend en indiquant qu'il comprend que l'on souhaite donner de nouvelles missions aux gardiens mais que ceux-ci sont toujours récupérés à 75% alors qu'il y a des entreprises de nettoyage qui interviennent sur la résidence.

Didier Jeanneau explique que l'on peut augmenter le nombre de gardien sur les résidences afin qu'ils réalisent l'ensemble des tâches matérielles, mais que cela aura des conséquences sur les charges des locataires.

Claude Fainzang déclare que ce n'est pas ce que veulent les locataires.

Didier Jeanneau explique qu'il n'y a pas beaucoup de solutions ; soit on retire les gardiens des résidences et cela coûtera peut être moins cher aux locataires mais il y aura moins de qualité de service car nous serons sur un principe de rotation sur de nombreuses résidences et ils ne seront plus là pour gérer les incidents de type inondation, incendie.

Paul Pinchon intervient en indiquant que la loi ne dit pas que ces prestations doivent être récupérées sur les locataires.

Annie Duverger indique que le législateur oblige à avoir un gardien pour 100 logements.

Didier Jeanneau propose également comme alternative de remplacer l'entreprise par des employés d'immeuble, ce qui coûtera moins cher aux locataires.

Paul Pinchon relève qu'il restera les gardiens administratifs.

Fidèle Onomo indique que lorsqu'il y a eu la réhabilitation il y a 4 ans sur Athis Mons, les ordures ménagères ont été externalisées et donc les gardiens ne font plus la rotation car c'est le collecteur qui s'en charge. Ces gardiens n'auraient dû être récupérés qu'à 40%, les locataires vont-ils être remboursés ? Et il y a les déchets volumineux qui sont toujours récupérés alors que l'on paye aussi des impôts locaux.

Didier Jeanneau indique qu'en effet l'enlèvement des déchets volumineux et la mise en déchetterie n'est pas récupérable. Ce qui est récupérable c'est le transfert de l'immeuble vers le trottoir ou vers le local encombrant, donc il n'y a pas de double emploi avec les impôts locaux.

Christian Deschenes indique que sur Gennevilliers les gardiens ne font plus la rotation non plus.

Didier Jeanneau affirme que si l'une des deux tâches n'est pas réalisée du tout, il est d'accord pour que les gardiens ne soient récupérés qu'à 40%. Il indique qu'il est favorable au maintien du modèle 3F et comme les gardiens ne peuvent pas tout faire, ~~en fait~~ il est nécessaire de continuer à faire appel aux entreprises. Pour trouver une solution dans les cas nécessitant un arbitrage, Didier Jeanneau propose qu'à la rentrée se tienne une réunion avec les Directeurs départementaux et les membres de la commission qualité des services pour échanger sur ces cas puisque selon les représentants du CRCL, la charte gardiennage ne semble pas mise en œuvre.

Paul Pinchon estime qu'il voit mal un Directeur départemental ne pas soutenir le modèle 3F.

Didier Jeanneau indique que la volonté de 3F est de réduire le nombre de situations en anomalies.

Paul Pinchon déclare que la CNL récuse la Charte gardiennage telle qu'elle est rédigée et souhaite que la récupération soit de 40% pour les situations où il y a une entreprise qui intervient en complément du gardien. Même si cela semble compliqué pour 3F.

Didier Jeanneau estime que l'on pourrait faire du cas par cas mais pas une généralisation.

Joëlle grille propose qu'il y ait une commission dans chaque département avec les amicales, les Directeurs départementaux et les Responsables Habitats quand il y a des litiges. On pourrait expérimenter cette commission jusqu'en décembre.

Paul Pinchon indique qu'avec cette proposition nous mettrions en application l'article I-A-6 de la charte gardiennage.

Didier Jeanneau déclare que l'on peut réfléchir à un système de médiation interne mais il faut que les situations soient abordées de façon objective.

Nicole Benkirane estime que le terme « tâche significative » n'est pas clair, car faire un hall n'est pas significatif alors que pour 3F le fait que le gardien fasse un hall permet de le récupérer à 75% même si c'est l'entreprise qui fait les escaliers.

Joëlle grille propose que l'on définisse ce qui est « significatif » de ce qui ne l'est pas.

Didier Jeanneau réitère sa proposition de mettre et des gardiens et des employés d'immeuble en retirant les entreprises.

Joëlle Grille estime que les employés d'immeuble ou les entreprises c'est pareil puisque le gardien ne fait pas tout seul les tâches ménagères donc il n'est pas récupérable. Elle demande que le gardien soit récupéré à 40% et non 75%, alors qu'on pourrait demander à ce que le gardien ne soit pas récupéré comme le dit la Loi.

Paul Pinchon demande à ce qu'il y ait une étude comparative par département.

Didier Jeanneau indique que sur les programmes chers en entretien nettoyage, il doit certainement y avoir des anomalies et que l'on pourrait commencer par ceux-là dans le cadre de la médiation interne.

Stéphane Ducret indique que les points qui viennent d'être abordés font partie du point 4 « restitution du groupe qualité de service du 30 mai 2016 (charte gardiennage) dont un projet de compte rendu avait été distribué aux membres et propose de passer directement aux indicateurs Qualité de service.

## POINT 4 : INDICATEURS QUALITE DE SERVICE : RESULTATS DU BAROMETRE 2015

Stéphane Ducret présente les résultats du baromètre 2015 qui ont été présentés au dernier Conseil d'administration. Il indique que l'ensemble des indicateurs globaux sont en progression par rapport à 2013, notamment le taux de satisfaction global qui augmente de 3,4%.

	GLOBAL I3F		
	Effectifs 2015	2013	2015
SATISFACTION LOGEMENT	9 263	75,6%	75,9%
SATISFACTION IMMEUBLE	8 811	59,7%	63,1%
SATISFACTION QUARTIER	9 260	58,1%	60,1%
SATISFACTION GLOBALE	8 900	69,7%	73,1%

Stéphane Ducret mentionne que les résultats concernant les équipements des logements et les parties communes sont en augmentation et précise que la qualité des « interventions techniques dans les logements » et « dans les parties communes » bien que s'améliorant reste un point de vigilance et une priorité pour 3F.

Il précise que les locataires se déclarant insatisfaits des interventions techniques dans les logements et les parties communes considèrent pour 58% que cela est dû au « manque de rapidité d'intervention » et pour 53% au « manque d'efficacité de l'intervention »

LOGEMENT		GLOBAL I3F	
	Effectifs 2015	2013	2015
Fct robinetterie / plomberie	9 573	61,4%	61,7%
Fct installation électriques	9 573	71,2%	71,6%
Fct chauffage	9 573	56,6%	57,9%
PARTIES COMMUNES		GLOBAL I3F	
	Effectifs 2015	2013	2015
Fct porte accès immeuble	8 409	56,1%	60,8%
Fct ascenseur	8 409	58,5%	62,4%
Fct global équipements ds PC	8 409	55,7%	61,3%
Propreté générale des PC	8 409	50,0%	53,2%
Propreté générale des esp. Ext.	8 409	48,8%	50,9%
Entretien esp.ext.	8 409		62,1%
Interv. techniques dans PC	8 409	46,4%	52,1%

De même la propreté générale des parties communes et des espaces extérieurs est un axe d'amélioration à poursuivre, il précise que les locataires se déclarant insatisfaits de la propreté des PC et esp. Ext. considèrent pour 65% que cela est dû aux « incivilités et dégradations » et pour 53% à la « qualité du nettoyage »

Joëlle Grille fait remarquer que pour améliorer la qualité de la propreté des espaces verts, il faudrait qu'ils soient d'abord nettoyés avant que passe l'entreprise Espaces Verts.

Il y a un problème de périmètre, il faudrait demander à l'entreprise d'espaces verts de faire le nettoyage avant de faire l'entretien.

Didier Jeanneau indique que pour optimiser les coûts pour le locataire, il n'est pas judicieux de faire faire le nettoyage des espaces extérieurs par l'entreprise espaces verts car leurs prestations coûtent plus chères.

Joëlle Grille demande à ce que les cahiers des charges des deux prestations soient plus précis et tiennent compte de l'organisation entre les interventions.

Claude Faizang indique que pour le contrat robinetterie de Paris ce n'est pas satisfaisant.

Stéphane Ducret répond que comme pour le contrat confort de l'année dernière, une étude sera lancée à la rentrée pour le contrat robinetterie.

Stéphane Ducret poursuit en indiquant que sur la satisfaction au regard des « loyers et des charges », on note une progression de l'ensemble des items, mais que le montant des charges (*nouvelle question*) apparaît à un niveau de satisfaction faible.

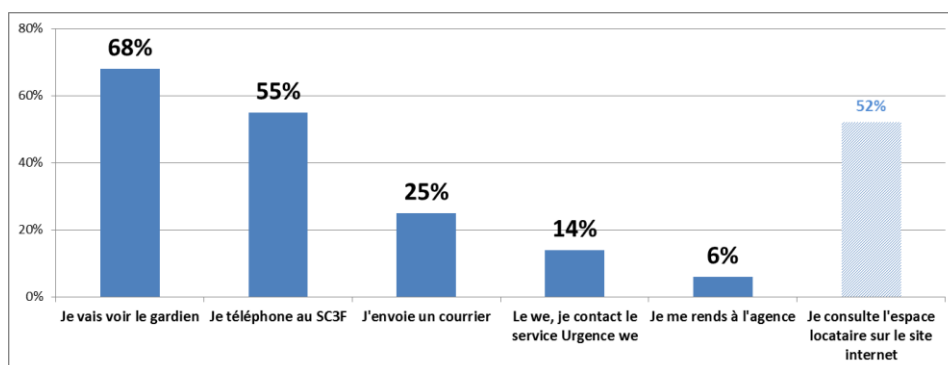
		GLOBAL I3F	
Effectifs 2015		2013	2015
<b>Montant loyer hors charges</b>	9 234	59,2%	75,2%
<i>Nota : nlle formulation entre 2013 et 2015</i>			
<b>Montant des charges</b>	9 234		47,1%
<i>Nota : nouvelle question 2015</i>			
<b>Rapport qualité / prix logt</b>	9 234	59,5%	64,2%
<b>Communication bailleur</b>	9 234	68,1%	71,6%

Paul Pinchon déclare qu'il y a une piste d'amélioration à creuser sur ce sujet. Selon lui, la piste est toute trouvée, il faut baisser les charges.

Georges Mavroyannis indique que dans le plan d'éradication des étiquettes E,F,G des bâtiments, il faut travailler sur les ouvrants car il y a des déperditions de chaleur.

Stéphane Ducret précise que dans le cas des réhabilitations thermiques les occultations sont intégrées dans le cahier des charges et sont remplacées.

Stéphane Ducret indique que le contact avec le gardien (68%) reste le moyen de communication le plus utilisé et que la qualité des échanges avec les gardiens est en progression ou supérieurs à 80% de satisfaction.





ECHANGES AVEC GARDIEN : 69%		GLOBAL I3F		
	Effectifs 2015	2013	2015	
Ttmt demande en général	3 139	75,6%	77,6%	▲
Ttmt demande administrative	3 139	83,7%	81,7%	▶
Ttmt demande technique	3 139	74,3%	76,7%	▲
Echanges en général	3 139	85,2%	87,5%	▲
Actions menées en général	3 139	79,0%	81,6%	▲

Paul Pinchon déclare que c'est un outil utile à 3F, mais pour les locataires cela n'a pas de sens car les réponses sont induites dans les questions.

Didier Jeanneau indique que ce sont 9 900 locataires qui ont répondu et que cela est significatif.

Stéphane Ducret ajoute qu'en 2013 les résultats n'étaient pas bons et en régression par rapport à 2011 alors que nous étions sur le même mode de questionnement. Les résultats montrent que le plan d'actions initié depuis 2012 a donc porté ses fruits même s'il reste des axes de progrès.

A ce titre il remet aux membres du CRCL le plan d'actions Qualité de Service 2016 qui a été présenté au dernier Conseil d'administration

Après cet échange, la séance est levée à 22h30.