

---

## Conseil Régional de Concertation Locative

11 décembre 2014

17h30 - 22h

### **Présents :**

Pour l'AFOC	Georges Mavroyannis	Barbara Thocquenne
Pour la CGL	Jocelyne Poullain	Serge Bauer
Pour la CLCV	Nacéra Djemmaa	Fidèle Onomo
	Joëlle Grille	
Pour la CNL	Nicole Benkirane	Paul Pinchon
	Henri Derrien	Jean-Pierre Charriot (invité)
	Annie Duverger	Joël Rivard (invité)
	Claude Fainzang	
Pour le DAL HLM	Danièle Proto	
Pour I3F	Didier Jeanneau	
	Stéphane Ducret	

### **Absents :**

Pour la CGL	Bernard Lenesley
Pour la CLCV	Jacques Ribette

A la demande de Danièle Proto, Didier Jeanneau présente le principe de la CRCL. Il s'agit d'une Commission Régionale de Concertation Locative qui regroupe tous les départements d'Ile de France (hors la Résidence Urbaine de France qui est sur le département de la Seine et Marne et qui en tant que filiale a sa propre CRCL). Cette commission permet d'aborder des sujets d'ordre général relatifs à l'activité d'Immobilière 3F (gestion, entretien du patrimoine), les problématiques locales étant abordées dans les Commissions Départementales de Concertation Locative qui se déroulent dans les agences départementales de l'Ile de France.

## **POINT 1 : GESTION LOCATIVE**

### 1.1 Retour sur l'application de la charte du 19.11.2012 relative à l'amélioration des relations locatives sur les charges de gardiennage (demande de la CNL)

Didier Jeanneau rappelle que cela fait 2 ans que cette charte est en application et ouvre le débat.

Paul Pinchon fait état d'un manque d'homogénéité dans l'application de cette charte dans les départements. Il précise que certains termes font encore débat comme « Les tâches d'entretien ménager comprenant au minimum le nettoyage d'une des parties communes du programme » qui ne sont pas les termes qui figurent dans les textes de loi. Paul Pinchon demande à ce que ces termes soient revus, voire fassent l'objet d'amendements pour que cette charte soit au plus près des préoccupations locales.

Didier Jeanneau rappelle que cette charte a été élaborée dans le cadre d'un groupe de travail avec les représentants des amicales et qu'elle a été signée par toutes les associations signataires du PCL (AFOC, CGL, CLCV, CNL, CSF) sans exception.

Paul Pinchon indique que les 13 rubriques de rémunération supprimées de la récupération de la rémunération des gardiens n'apparaissent pas explicitement dans les régularisations des charges. De fait, on ne sait pas si ces rubriques sont réellement retirées. Nicole Benkirane précise que lors du contrôle des charges par exemple dans « avantage en nature » il y a un zéro mais on ne sait pas ce que cela recouvre et les responsables habitats n'arrivent pas à savoir pour nous informer.

Didier Jeanneau est prêt à démontrer que ces rubriques ne sont pas récupérées. Ces rubriques sont soustraites de la récupération de la rémunération des gardiens par un algorithme mathématique. Didier Jeanneau veut bien montrer le fonctionnement de l'algorithme à un ou deux représentants des associations s'ils le souhaitent.

Annie Duverger explique qu'un gardien avec une restriction des tâches donnée par le médecin du travail est récupérée à 100% alors qu'il ne fait pas ses tâches. Henri Derrien estime que c'est une double peine pour le locataire qui paye à la fois la part récupérable du salaire du gardien ainsi que l'entreprise entretien ménager qui le remplace.

Didier Jeanneau explique qu'il s'agit de restrictions temporaires et que le gardien est toujours en activité et donc payé par 3F. Sa récupération est donc conforme à la réglementation.

Didier Jeanneau rappelle qu'Immobilière 3F va au-delà du décret sur les charges récupérables puisqu'Immobilière 3F ne récupère plus le salaire des gardiens dès lors qu'ils

sont absents depuis plus de 6 mois - que cette absence soit pluriannuelle ou non, dès lors que la somme des absences sur une année est supérieure à 6 mois.

Nicole Benkirane alerte Didier Jeanneau sur la nécessité de revoir cette charte qui selon elle est, à tous égards, est bien en-dessous de la loi.

Sans pour autant cautionner les propos précédents, Didier Jeanneau propose que cette charte soit revisitée dans le cadre des commissions qualité de service en 2015, ce qui reçoit l'accord des confédérations.

## 1.2 Avancement des régularisations des charges 2013

Didier Jeanneau présente l'avancement des régularisations des charges 2013 au 30 novembre 2014.

86% des régularisations des charges 2013 ont été réalisées

Si globalement l'avancement des régularisations des charges est homogène, on note que Paris est en retrait par rapport aux autres départements.

Henri Derrien souhaite avoir une explication sur le retard de Paris. Didier Jeanneau explique que Frédéric Mira (Directeur de l'agence de Paris) a entrepris un énorme travail avec le pôle comptabilité pour mettre à plat les situations complexes liées aux commerces et récupérer le retard des années précédentes.

Lorsque l'on regarde les résidences hors copropriété l'avancement des régularisations est de 91%, par contre pour les résidences en copropriété l'avancement est à 68%.

Les membres de la CRCL s'interrogent sur la qualité des syndics. Didier Jeanneau explique que lorsque nous détenons la majorité nous ne renouvelons pas les syndics qui dysfonctionnent. Didier Jeanneau a donné des instructions pour que les assemblées générales se tiennent en Avril. Cet objectif est difficile à tenir mais la plupart des assemblées générales se tiennent en Juin.

Didier Jeanneau indique qu'il reste encore 28 résidences à régulariser de 2012 et que ce retard est essentiellement dû à l'intégration du patrimoine de la SADIF pour lequel les régularisations des charges étaient très en retard avec des situations compliquées suite à des changements successifs de Syndic.

Joëlle Grille demande si le déménagement de l'agence du Val de Marne aura un impact sur l'avancement des régularisations des charges de 2014. Didier Jeanneau explique que le déménagement va certainement perturber l'activité des équipes mais que tout est mis en œuvre pour que cette perturbation soit faible.

Danièle Proto demande si tous les parkings ont des compteurs spécifiques (eau, électricité) pour que les locataires qui n'ont pas de parking ne payent pas les consommations des parkings dans les charges générales. Didier Jeanneau explique que les situations peuvent être variées car sur certaines résidences 3F prend la totalité des consommations parkings à sa charge y compris pour les locataires de parkings, ce qui n'est pas normal. Il indique que, dans l'idéal, la pose de compteurs spécifiques, avec une régularisation de charges parkings pour les locataires concernés, serait la meilleure pratique mais que cette pratique entraînerait un doublement du nombre de régularisations à effectuer, et présenterait un coût administratif élevé pour un intérêt assez limité.

### 1.3 Revalorisation des acomptes de charges 2015

Didier Jeanneau indique le pourcentage de revalorisation générale des charges appliqué au 1<sup>er</sup> janvier pour tenir compte de l'inflation. Alors que l'augmentation liée à l'activité de la résidence reste raisonnable de 1,00% à 1,50%, ce sont les taxes foncières qui augmentent de façon significative avec plus de 3%.

• 400	Prov. charges générales	1,50%
• 401	Prov. ascenseurs	1,00%
• 402	Prov. entretien équipements	1,00%
• 403	Prov. taxes foncières	3,00%
• 500	Prov. chauffage collectif	1,50% *
• 501	Prov. entretien chaudières indiv.	1,00%
• 600	Prov. Compteurs eau froide	1,00%
• 601	Prov. Compteurs eau chaude	1,00%
• 602	Prov. Compteurs calories	1,00%

Concernant la rubrique 500 Chauffage, le % de revalorisation qui a été retenu pour 2015 est de 1,5%, sauf pour les sites IDF en gaz dérégulé où le taux retenu est de 6,5%.

Il y a lieu de préciser, en effet, qu'à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2014, les sites en régulé passeront en dérégulé (conformément à la réglementation) générant une baisse du coût du gaz d'environ - 8%. Ce dont ne profiteront pas bien sûr, les sites déjà en gaz dérégulé et les sites raccordés à un réseau de chaleur (alimentés par du gaz dérégulé ou avec une autre énergie).

Par ailleurs, le pourcentage de revalorisation tient compte également de la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel), puisque les bailleurs sociaux ne sont désormais plus exonérés de cette taxe (+2,5 % d'augmentation du coût du gaz depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, +2,5% supplémentaires sur 2015, soit +5% au total) et que le combustible est récupérable sur les locataires.

A l'ensemble de ces taux provenant de l'inflation peuvent se rajouter des revalorisations ou diminutions liées à d'autres facteurs.

### 1.4 Nouveau modèle de bail

Didier Jeanneau présente le nouveau contrat de bail.

Mesdames Fainzang et Benkirane constatent que ce contrat de location a été mis en application alors que le travail d'analyse, commencé en Commission Qualité de Service le 26 juin 2014, en présence de MM. Jeanneau et Lheureux n'était selon elles pas achevé. Si certaines modifications demandées par les confédérations ont été prises en compte, d'autres ont été occultées.

Didier Jeanneau explique que les principales évolutions sont le fait de la Loi ALUR-

Concernant :

L'article 7 alinéa 1 - qui stipule que le locataire a 10 jours après son entrée dans lieux pour faire remonter un défaut important. Les associations CNL et CLCV demandent à ce que ce délai soit d'1 mois car certaines observations ne peuvent pas être contrôlées en 10 jours (ex : radiateurs, joints des fenêtres). Didier Jeanneau indique que cette modification tient compte de la Loi ALUR et que 10 jours représentent un délai raisonnable alors qu'au contraire en 1 mois peuvent se manifester des problèmes liés à l'usage du logement postérieurs à l'entrée dans les lieux.

L'article 7 alinéa 4 – Arrêté des comptes. La formulation « forfaitaire et définitive » est contestée car les associations souhaitent qu'elle ne soit pas définitive.

Concernant l'état des lieux de sortie et la facture de clôture du compte locataire, les associations demandent ce qu'il en est du projet de document élaboré conjointement par les confédérations et 3F en Commission Qualité de Service ? Le nouveau bail mentionne : facture de clôture de charges forfaitaires, excluant les régularisations définitives de charges annuelles.

Les confédérations reviennent sur le fait que la moitié du document de base n'a pas été «travaillée» en Commission Qualité de Service et demandent l'achèvement de l'analyse

Didier Jeanneau indique que le caractère forfaitaire et définitif permet d'éviter au locataire dont la régularisation serait débitrice d'être relancé par 3F un an après sa sortie, et que par ailleurs, la non transmission systématique des adresses des locataires sortants rendrait l'exercice très fastidieux si la régularisation n'était pas considérée comme forfaitaire et définitive.

L'article 8 – occupation et jouissance. « le LOCATAIRE ne peut rechercher ou inquiéter le BAILLEUR à raison de troubles ou de dommages qu'il subirait du fait de toute personne non locataire ». Fidèle Onomo indique que 3F a un patrimoine à protéger. Didier Jeanneau explique que nous ne pouvons être tenus pour responsables d'évènements causés par des tiers qui ne sont pas locataires ou en lien avec un titulaire de bail. En revanche, en cas de troubles générés par un locataire ou un occupant, 3F peut entamer une procédure à l'encontre des titulaires du bail pour trouble de jouissance et non-respect du règlement intérieur.

Nacera Djemmaa préconise d'utiliser l'enquête de conciliation avant procédure.

Babara Thocquenne est surprise de la durée de location de 3 mois. Didier Jeanneau rappelle que cette durée figure dans le CCH et précise que dans le paragraphe suivant du bail il est stipulé que le locataire bénéficie de la reconduction tacite de son bail à l'issue de chaque période trimestrielle, et du droit au maintien dans les lieux sauf dans des cas très particuliers introduits par la loi MOLLE.

Didier Jeanneau propose de poursuivre ces échanges dans le cadre d'un prochain groupe de qualité de service.

### 1.5 2<sup>ème</sup> date de prélèvement

Didier Jeanneau annonce qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les nouveaux locataires se verront proposer une deuxième date de prélèvement s'ils justifient de percevoir des pensions de retraite, pension d'invalidité ou allocation personnalisée d'autonomie dans les quelques jours postérieurs au 7 du mois, date actuelle de prélèvement.

Cette nouvelle date est fixée au 11 du mois pour tenir compte des règlements des caisses de retraites qui sont versés le 9 du mois, voire le 10 si le 9 tombe un week-end.

Il s'agit là d'une demande de longue date des confédérations, que 3F n'avait pu mettre en œuvre l'an dernier en raison des difficultés engendrées par le SEPA, mais qu'il est heureux de pouvoir présenter aujourd'hui aux représentants des locataires.

Nacéra Djemma souhaiterait que cela soit appliqué à tout le monde et pour tous les modes de paiements. Didier Jeanneau explique que pour les autres modes de paiements, les traitements sont plus longs (dépôt du chèque et du TAC, envoi par la Poste à un prestataire extérieur qui effectue l'imputation...) et qu'en conséquence, il n'est pas envisageable, de proposer un délai aussi long. Il complète en indiquant que les loyers sont facturés par 3F à terme échu, ce qui signifie qu'à la différence du parc privé ou de certains bailleurs sociaux où le loyer est payable d'avance, le loyer du mois M est payable le 5 du mois suivant, voire le 7 ou le 11 si prélevé, ce qui représente déjà un gain de trésorerie très appréciable pour le client.

Joëlle Grille insiste pour que soit indiqué au compte rendu que « la CLCV souhaite que tous les retraités et les invalides devraient bénéficier du 11 du mois pour régler leur quittance sans pour autant faire un prélèvement ».

Claude Fainzang explique que les locataires ne sont pas favorables au prélèvement parce qu'il arrive qu'il y ait des erreurs sur les quittances.

Paul Pinchon, fait état du retard dans l'envoi des quittances qui a engendré le mécontentement des locataires lorsqu'ils ont reçu le premier courrier de relance. Il souhaiterait que les courriers de la première relance soient envoyés plus tard. Didier Jeanneau indique qu'il s'agit d'un traitement automatique et que le modifier reviendrait à relancer au moment du quittance du mois suivant ce qui risquerait d'engendrer une confusion importante pour les locataires.

### 1.6 Nouveauté SLS 2015

Didier Jeanneau informe les membres de la Commission que la loi ALUR a supprimé le second plafonnement du SLS. Seul le plafonnement limitant le montant du loyer et du SLS, à 25% des revenus imposables des personnes vivant au foyer (année de référence n-2) subsiste.

Du fait de la suppression du second plafond, les locataires dont l'enquête est en statut incomplet ou en non réponse seront assujettis automatiquement au SLS maxi sans limitation lié aux revenus fiscaux.

La disparition des ZUS : Les résidences situées en ZUS étaient exclues du champ d'application du SLS. La loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la

cohésion urbaine a remplacé les ZUS par les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville dont la liste reste à définir d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Cependant, la Loi ALUR a prévu que les locataires résidant au 31/12/2014 dans les quartiers en ZUS et non classés au 1<sup>er</sup> janvier 2015 en quartiers prioritaires de la politique de la ville, restent exonérés du SLS.

Henri Derrien intervient en indiquant que lorsqu'un locataire assujéti au SLS par rapport à son revenu fiscal N-2 a des baisses de revenu, 3F refuse de réviser le SLS en fonction de cette baisse. Didier Jeanneau rappelle que les textes n'autorisent à réviser le montant du SLS que pour les ménages dont les ressources ont diminué de plus de 10% par rapport à l'exercice antérieur.

## **POINT 2 : GOUVERNANCE - CONCERTATION**

Les membres de la commission ont demandé à ce que l'on inverse l'ordre du jour en passant en priorité la Gouvernance par rapport à la gestion technique

### 2.1 Retour sur les élections des locataires au Conseil d'Administration

Didier Jeanneau indique que le taux de participation est de 14,7% et est en baisse par rapport aux années précédentes malgré la possibilité pour les locataires de voter par internet. Le vote internet représentant plus de 10% des votants.

Les trois administrateurs élus pour une durée de 4 ans sont :

- Paul Pinchon            CNL
- Nacéra Djemma        CLCV
- Danièle Proto          DAL HLM

Henri Derrien indique que la baisse de la participation est généralisée chez tous les bailleurs. Il rappelle qu'en 2006 le taux de participation était de 21% et en 2010 de 18%. Il donne plusieurs explications : le manque de communication de l'Etat et des bailleurs autour de ces élections, le constat que plus il y a des listes plus le taux de participation baisse. D'ailleurs il n'y a que deux associations qui dépassent les 10%.

Didier Jeanneau rappelle que 3F a communiqué en même temps que l'envoi des quittances. Les associations auraient préféré que figure un message sur la quittance parce que les gens jettent les papiers. Didier Jeanneau déclare que cette demande pourra être réétudiée pour les prochaines élections, mais qu'un document spécifique en format A4, plutôt que quelques lignes sur la quittance, avait semblé préférable aux membres de la commission de préparation des élections.

Didier Jeanneau félicite les 3 administrateurs et précise qu'en anticipation de la prochaine recomposition du CRCL, il a proposé aux autres listes, qui l'ont accepté, d'inviter le DAL HLM dès cette réunion, ce qui permet à Madame Proto d'être présente.

## 2.2 Préparation de la révision du Plan de Concertation Locative

Didier Jeanneau propose la constitution d'un groupe de travail pour réviser le Plan de Concertation Locative, le plan actuel venant à expiration en mai 2015. Le groupe de travail se réunira le 26 janvier à 14h00 au siège d'I3F.

L'ensemble des membres s'accordent sur la composition du groupe de travail suivante :

- 2 représentants CNL dont l'administrateur élu au conseil
- 2 représentants CLCV dont l'administrateur élu au conseil
- 1 DAL, administrateur élu au conseil
- 1 AFOC
- 1 CGL
- 1 CSL

Auxquels s'ajouteront 2 à 3 personnes d'I3F.

Le prochain Conseil d'Administration se tiendra le 18 décembre 2014. Il nommera les administrateurs qui seront dans les Commissions (Commission d'Appel d'Offres, Comité de Suivi des Achats, Commission de Suivi de la Politique Sociale, Jury d'architecture, Commissions d'Attribution des Logements). Les associations proposeront leurs adhérents locataires pour les représenter dans les CAL départementales.

Danièle Proto indique que le DAL HLM ne souhaite pas être membre des Commissions d'Attribution de Logements. En conséquence, Didier Jeanneau proposera que la CNL et la CLCV soient représentées comme les années précédentes dans 3 départements chacun, le 7<sup>ème</sup> département étant proposé à la liste ayant obtenu le 4<sup>ème</sup> score le plus élevé, à savoir la CGL.

## 2.3 Bilan 2014 des subventions versées pour le soutien des projets associatifs

Stéphane DUCRET présente le bilan des subventions versées au 30/11/2014. Il est à noter que l'ensemble des associations n'ayant pas utilisé tout leur budget, nous ne sommes qu'à 55% de subventions versées.

Henri Derrien souhaiterait que les associations qui n'ont pas utilisés leur budget puissent en faire bénéficier les autres associations. Didier Jeanneau rappelle que la mutualisation est une décision qui appartient aux associations.

Stéphane DUCRET rappelle que dans l'état actuel du PCL les projets doivent être adressés au secrétariat de la commission appel à projets (Madame Fainzang) qui après avoir étudié et validé le projet avec l'ensemble des associations le transmet à I3F. Pour 2014, il est demandé de soumettre les projets avant le 20/12/2014.

## **POINT 3 : GESTION TECHNIQUE**

### 3.1 Déploiement des Détecteurs Avertisseurs Autonomes de Fumées (DAAF)

Stéphane Ducret présente le déploiement des DAAF et rappelle la loi du 24 mars 2014 dite loi ALUR, indiquant que c'est au propriétaire qu'incombe l'obligation d'installer le DAAF et précisant que dans le cas particulier des logements occupés le 8 mars 2015, « l'obligation d'installation du dispositif faite au propriétaire d'un logement loué peut être satisfaite par la fourniture d'un DAAF à son locataire ».



Immobilière 3F a choisi de fournir un DAAF (Norme E 146074) à tous ses locataires en place (ou plusieurs en fonction de la taille du logement) et de leur proposer soit de l'installer eux-mêmes, soit de le faire installer par une entreprise à leur frais.

- Pour les locataires qui souhaitent poser le DAAF par eux-mêmes, la fourniture du DAAF et du kit d'installation (lingette et colle) est gratuite.
- Pour les locataires qui ne souhaitent pas poser eux-mêmes leur DAAF, Immobilière 3F fournit le DAAF et leur offre la possibilité de faire poser ce DAAF par un prestataire, à leurs frais

Stéphane Ducret présente les aménagements récents du positionnement de 3F :

- Le coût de la pose a été aligné sur le coût du prestataire de pose le moins élevé d'Ile-de-France: 14€ TTC, afin de garantir l'égalité de traitement des locataires pour tous les départements,
- Gratuité de la pose pour les locataires de + de 75 ans y compris ceux qui avaient initialement répondu préférer le poser eux-mêmes,
- Gratuité de la pose pour les personnes handicapées qui en feraient la demande auprès du gardien ou du Service clientèle

Il est rappelé que suite au questionnaire adressé à l'ensemble des locataires, 80% ont choisi de le poser eux-mêmes.

Le calendrier du déploiement est le suivant :

- Pour la pose par les prestataires, à partir de mi-décembre
- Pour la récupération du DAAF et du kit de pose chez le gardien: planning échelonné avec démarrage mi-décembre. Un affichage sera effectué par les gardiens pour prévenir les locataires qu'ils peuvent venir les retirer à la loge. Il leur sera remis une attestation qui sera signée par le gardien et le locataire.

Paul Pinchon fait part d'un questionnement sur le mode de pose des DAAF par les locataires, car il indique que le collage ne fait pas l'unanimité.

Didier Jeanneau précise que le mode de fixation des DAAF est conforme à la norme NF EN 14604 qui n'impose pas de fixation par un système de vis et que tous les locataires qui ont choisi de poser eux-mêmes leur (s) DAAF se verront fournir la colle et un lingette pour nettoyer le support. Didier Jeanneau précise que la notice d'installation fournie avec le DAAF est très complète et claire, notamment sur la question de l'endroit où le DAAF doit être posé dans le logement.

Stéphane Ducret précise qu'il sera remis et/ou posé 2 DAAF aux locataires qui habitent dans des appartements de plus de 4 pièces, les duplex et les pavillons.

Joëlle Grille et Fidèle Onomo auxquelles s'associent les autres associations rappellent que toutes les associations rejettent le paiement de la pose des DAAF car leur interprétation de la Loi est que c'est au propriétaire de fournir et poser le DAAF. Si c'est le locataire, les associations estiment que c'est un transfert de responsabilité et que les assurances ne les couvriront pas en cas de problème.

Didier Jeanneau précise que l'attestation remise par nos gardiens ou nos prestataires est parfaitement adaptée pour être remise aux assureurs.

Fidèle Onomo demande qui devra changer les piles ? Didier Jeanneau répond que c'est au locataire de s'assurer du bon fonctionnement de son appareil, comme le stipule la loi. Il précise par ailleurs que les piles fournies ont une durée de 10 ans.

Henri Derrien regrette que la pose des DAAF n'ait pas fait l'objet d'un accord collectif. Didier Jeanneau indique que le choix de 3F a été de ne pas imposer le choix de la pose aux locataires, car un accord collectif aurait eu l'inconvénient de ne pas laisser le libre choix aux 80% de locataires qui souhaitaient poser eux-mêmes leur(s) DAAF et ce gratuitement.

La réunion s'achève à 22h00 et les documents relatifs aux points ci-dessous sont remis sans commentaires particuliers aux membres de la CRCL. En accord avec les participants, ils seront présentés lors de la prochaine CRCL :

Bilan par agence du contrat Multiservices et ses extensions aux parties privatives (CNL)

Calendrier d'installation des compteurs individuels d'eau (CLCV)