
Conseil Régional de Concertation Locative

24 novembre 2015

17h30 - 22h30

Présents :

Pour l' AFOC	Georges Mavroyannis	Barbara Thocquenne
Pour la CGL	Jocelyne Poullain	
Pour la CLCV	Nacéra Djemma Joelle Grille	Fidèle Onomo Jacques Ribette
Pour la CNL	Nicole Benkirane Henri Derrien (invité) Annie Duverger	Claude Fainzang Paul Pinchon Jean-Pierre Charriot (invité)
Pour la CSF	Christian Deschenes Martine Bougerie	
Pour le DAL HLM	Danièle Proto	
Pour I3F	Didier Jeanneau Stéphane Ducret	

Absents :

Pour la CGL Serge Bauer (excusé)

A l'ouverture de la séance, Monsieur Derrien rappelle que Madame Proto qui est administrateur DAL HLM ne doit pas être accompagnée lors des CRCL puisque que le DAL HLM ne siège pas à la Commission Nationale de Concertation et de plus qu'il n'a pas souhaité être signataire du PCL.

Joelle Grille indique en revanche que la présence de Madame Delprat ne la gêne pas.

Stéphane Ducret rappelle la composition du CRCL telle qu'elle a été rédigé dans le PCL (page 5 sur 11) et qui fait mention que seul l'administrateur du DAL HLM est membre de droit. En effet, le DAL HLM n'étant pas affilié à la Commission nationale de Concertation et n'ayant pas obtenu 10% des voix aux dernières élections des locataires, elle ne peut avoir des invités au CRCL.

En conséquence, Madame Delprat, membre du DAL invitée par Madame Proto, quitte la séance à 17h55.

POINT 1: LES CHARGES RÉCUPERABLES

L'ensemble des documents ont été adressés aux participants avant le CRCL. Un dossier leur est également remis en séance.

Stéphane Ducret présente le bilan des charges récupérables 2013 notifiées au 31/10/2015.

Total des Résidences - Année 2013				
Agence	Programmes à régulariser	Programmes régularisés	Programmes restant à régulariser	% de programmes régularisés au 31/10/2015
Total	2020	1972	48	98%

Il indique que 99% des programmes sans syndic ont été régularisés et 94% des programmes avec syndic de copropriété.

Martine Bougerie indique que les charges arrivent de plus en plus tard dans l'année.

Stéphane Ducret précise que les régularisations de charges sont soumises à un objectif de réalisation et que nous nous sommes améliorés ces deux dernières années. Notre objectif est que tous les programmes soient régularisés dans l'année n+1 des charges.

Didier Jeanneau explique qu'il y avait souvent des retards dans les régularisations des charges des sociétés que nous avons reprises ces deux dernières années : pas de dossiers papier, changement de syndic,... Les équipes ont été mobilisées pour rattraper ce retard, et tout en régularisant les programmes 3F dans l'exercice mais il y a pu avoir des retards.

Le point sur l'avancement des régularisations 2014 étant à l'ordre du jour, Stéphane Ducret indique les pourcentages des charges de 2014 notifiées au 31/10/2015 : 87,28% des programmes sont régularisés. Les programmes sans syndic sont régularisés à 93,23% et les programmes avec syndic sont régularisés à 65,66%.

Stéphane Ducret poursuit la présentation du bilan des charges récupérables 2013, régularisées en 2014 et pour lesquelles l'analyse a été effectuée au 1^{er} semestre 2015.

Il indique que pour les logements collectifs de l'ensemble de l'Île-de-France, le coût moyen de charges par an et par logt se situe autour de 1771 € soit 28 € au m² habitable ; soit 32,9€ avec chauffage collectif et 20,9€ avec chauffage individuel.

Environ 74 % des dépenses concernent 4 postes : combustible, entretien et nettoyage, eau froide et eau chaude. Le ratio moyen des charges récupérables a augmenté de +3,3 % par an en moyenne depuis 2011. Cette évolution est principalement due à l'augmentation des charges de chauffage (+10% par an en moyenne) dont 7,3% entre 2012 et 2013, du fait de la rigueur de l'hiver (+8,8 % DJU) et des hausses des prix du gaz (+4,6 %) ou de l'électricité (+6,7 %).

Cette augmentation aurait été beaucoup plus importante si 3F n'avait pas investi très fortement ces dernières années dans des travaux de rénovation thermique et de remplacement de chaufferies.

Sur les 3 dernières années, le coût des prestations est au contraire à la baisse : en moyenne, il diminue de - 0,5 % par an en euros courants.

Entre 2012 et 2013 il diminue de - 0,31 %, ce qui représente une évolution du coût des prestations de -2,6€/logt/an sur cette période.

Paul Pinchon fait remarquer qu'à l'intérieur des prestations, le poste entretien et nettoyage augmente cependant de +4,4€/logt entre 2012 et 2013.

Didier Jeanneau répond que cela ne représente que 1% d'augmentation ce qui est inférieur à l'augmentation des salaires des gardiens.

Claude Fainzang estime que ce qui coûte cher c'est le cumul du salaire du gardien avec celui des entreprises et des employés d'immeubles.

Babara Tocquenne indique que sur son programme (R114L) le gardien est délégué syndical et qu'à chaque fois qu'il est en délégation les locataires payent son salaire et celui de l'entreprise qui le remplace. Un jour sur deux, il y a un bon de nettoyage par une entreprise extérieure ce qui au final représente 50% de charge en plus.

Didier Jeanneau déclare souhaiter que l'on tienne compte de ce type de situation soit dans le taux de récupération soit dans le pourcentage d'activité. Il indique que nous allons voir cela avec l'agence de Paris pour remédier à cette situation.

Joëlle Grille mentionne que cette question a été posée en commission qualité de service mais que la réponse ne leur a pas encore été apportée.

Stéphane Ducret répond qu'il n'y a rien ni dans le décret des charges récupérables ni dans le code du travail, mais que nous recherchons une réponse et que lors de la prochaine réunion qualité de service le sujet sera abordé.

Nicole Benkirane fait part du fait qu'il n'y a plus d'affichage dans les halls sur la fréquence de nettoyage.

Stéphane Ducret invite Madame Benkirane à se rapprocher de l'agence d'Eaubonne et que de son côté il en informera Patrick Darolle, le Directeur départemental, car aucune instruction n'a été donnée aux agences de retirer l'affichage dans les halls.

Danièle Proto indique que lorsqu'il y a eu des travaux sur son site et que cinq locaux OM ont été maintenus car sur ces adresses il n'était pas possible de mettre de bornes enterrées. D'après Madame Proto, 3F fait payer la sortie des OM et l'entretien des locaux à tous les locataires même ceux qui ne s'en servent pas. Elle considère que ce n'est pas normal.

Didier Jeanneau rappelle qu'il a été précisé que nous ne souhaitons pas « saucissonner » les prestations sur un même programme, mais que nous faisons jouer le principe de mutualisation pour répartir les charges de façon homogène à l'intérieur d'un même programme.

Danièle Proto : Il y a une charte pour nettoyer les bornes et donc ce n'est pas la même chose que de sortir les OM.

Christian Deschenes indique que sur son programme ce sont les deux gardiens qui nettoient pour toute la rue.

Didier Jeanneau confirme le principe de mutualisation des coûts sur un même programme. Quand il y a des bornes enterrées, ce sont du reste la plupart du temps les gardiens qui nettoient les abords.

Fidèle Onomo indique que sur sa résidence depuis les réhabilitations et la création des locaux en bordure de résidence, les gardiens ne sortent plus les poubelles.

Stéphane Ducret précise que les gardiens rentrent cependant ces poubelles et s'occupent de leur nettoyage et que cette configuration a été mise en place en concertation avec les locataires et les services de la ville pour faciliter la propreté aux abords des résidences.

Didier Jeanneau est conscient que le décret charges a des difficultés à être appliqué du fait en particulier de certaines innovations technologiques. Il indique que 3F est favorable à sa modification.

Paul Pinchon fait part du rapport qualité/prix en indiquant que la qualité n'y est plus.

Didier Jeanneau rappelle que 3F fait des enquêtes satisfaction auprès des nouveaux entrants tout au long de l'année et que tous les deux ans, c'est le cas en ce moment, nous faisons une enquête auprès des tous les locataires.

Joëlle Grille informe avoir demandé, dans le 94, la feuille des charges par [messagerie](#) internet, ce qui n'a pas été accepté par l'agence. Madame Grille souhaiterait avoir l'évolution des charges au plus tard 48h ou 72h avant le contrôle des charges et les documents de comparaison par rapport aux années précédentes. Il faudrait d'après elle avoir l'état des dépenses, c'est-à-dire le résumé où il y a les comptes de la résidence.

Claude Faizang indique que l'on a plus les colonnes comparées des années d'avant donc on ne sait plus si c'est en plus ou en moins.

Didier Jeanneau indique que pour les charges 2015 nous allons rappeler la pratique des documents à fournir et leur mode de consultation afin que cela soit homogène dans toutes

les agences. Pour ce qui concerne le mode de diffusion des documents, nous étudierons la possibilité de transmettre les documents par messagerie.

Henri Derrien rappelle qu'il était convenu de revisiter la charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et immobilière 3F sur les charges de gardiennage, notamment en ce qui concerne la récupération à 75%, 40%, 0% des gardiens Il rappelle que les associations peuvent aller devant le tribunal administratif en référence au décret des charges et demande que cette question soit traitée dans la charte.

Didier Jeanneau explique que prendre du temps pour discuter d'une charte avec les confédérations n'a pas de sens si quelques associations ou amicales la remettent en cause et vont devant les tribunaux, ce qui a déjà été le cas, malgré la signature de la charte.

Paul Pinchon demande comment distinguer les gardiens à 40% et ceux à 75% ?

Didier Jeanneau rappelle que l'on a déjà donné lors de l'atelier thématique « qualité de service » du 30 juin 2015 la liste des gardiens récupérés à 40%, 75% avec les résidences concernées.

Henri Derrien déclare qu'il comprend les amicales qui contestent car cela n'est pas clair dans le texte.

Didier Jeanneau s'accorde à dire que la rédaction n'est peut-être pas suffisamment explicite par rapport à ce que les amicales voulaient voir écrit. Mais il rappelle en revanche que 3F a renoncé à récupérer une part de la rémunération du gardien dans le cas d'absence supérieure à 6 mois sur un exercice, même si l'absence est morcelée, alors que dans le décret tout est récupérable.

Jacques Ribette demande comment sont calculés les acomptes de charges, en faisant référence au document support.

Stéphane Ducret présente l'évolution des acomptes de charges au 01/01/2016.

Code	Libellé	DGP 2016	
		I3F	RUF
		% à appliquer sur budget 2015	% à appliquer sur budget 2015
400	Prov. charges générales	1,50%	1,50%
401	Prov. ascenseurs	1,00%	1,00%
402	Prov. entretien équipements	1,00%	1,00%
403	Prov. taxes foncières	2,60%	2,60%
500	Prov. chauffage collectif	5,00%	5,00%
501	Prov. entretien chaudières indiv.	1,00%	1,00%
600	Prov. Compteurs eau froide	1,00%	1,00%
601	Prov. Compteurs eau chaude	1,00%	1,00%
602	Prov. Compteurs calories	1,00%	1,00%

Didier Jeanneau explique qu'il s'agit d'un pourcentage théorique qui s'applique sur les acomptes 2015. Les provisions de charges sont calculées de façon à être les plus précises par rapport aux dépenses. Ces pourcentages seront appliqués automatiquement, mais Didier Jeanneau précise que les Responsables habitat ont la main pour faire des modifications pour ajuster les acomptes de façon différente là où cela s'avère nécessaire.

Fidèle Onomo s'étonne de la façon de procéder, car en mettant automatiquement à 5% pour le chauffage, tout le monde aura 5% d'augmentation de ces acomptes, alors qu'il y a des locataires qui préféreraient avoir entre 2% et 5%.

Stéphane Ducret explique que l'estimation se base sur les hypothèses suivantes : une remontée des prix du pétrole et du gaz en 2016, un hiver 2016 plus froid que celui de 2015 qui a été particulièrement doux (-10% par rapport aux moyennes saisonnières), une stabilité de la fiscalité énergétique (excepté sur la TICGN), et une quasi stabilité de la part abonnement.

A la demande de la CLCV nous abordons le point à l'ordre du jour concernant la « Communication du montant moyen annuel au m² des charges récupérables par programme en IDF en distinguant avec et sans chauffage ».

Jacques Ribette précise que ce qui l'intéresse c'est de voir le coût moyen par programme pour avoir un indicateur global.

Didier Jeanneau indique que la moyenne existe par département et en Ile de France, le programme X se compare donc par rapport à l'île de France ou par rapport au département.

Jacques Ribette souhaite avoir les ratios de chaque programme.

Didier Jeanneau indique que chaque association devrait avoir l'état des dépenses, le coût au logement et le coût au m² sur son programme, c'est le document standard ;

Claude Fainzang déclare qu'il faut faire baisser la note de chauffage en améliorant les bâtiments.

Stéphane Ducret indique que les actions pour améliorer le patrimoine en matière énergétique ont été présentées lors de l'atelier climat dont les délibérations sont remises en séance.

Stéphane Ducret reprend l'ordre du jour et demande à ce que soit précisée la demande de la CNL sur le thème « finaliser l'examen du mode de répartition par lot des charges récupérables » ?

Nicole Benkirane explique que lorsqu'il y a un logement vacant ce sont les locataires qui supportent les charges.

Didier Jeanneau explique que pour les charges fixes, les tantièmes sont fixes et la part des logements vacants est à la charge de 3F. Pour les charges considérées comme variables en fonction des locataires présents (l'eau, l'électricité des parties communes par exemple), la répartition ne se fait qu'entre les locataires présents.

Paul Pinchon constate qu'il y a en conséquence un effet yoyo sur les surfaces réparties pour l'électricité, l'eau des parties communes et que cela n'est pas normal. Pour l'eau la régularisation s'effectue de plus sur la base de la surface corrigée, mais elle est différente en fonction des équipements. Il y a des suppressions d'équipement où d'après lui la surface corrigée n'a pas été modifiée.

Didier Jeanneau indique que les tantièmes peuvent être modifiés en cours d'année si les équipements sont supprimés en cours d'année. Auquel cas, les surfaces de répartition

utilisées sont effectivement différentes entre l'année précédent le changement, l'année du changement et l'année suivante.

Nicole Benkirane demande sur quelle disposition législative 3F base-t-elle son interprétation juridique des charges récupérées auprès des locataires lorsqu'il y a des logements vacants dans l'immeuble.

A la demande de la CNL le point « Déterminer les systèmes de téléalarme et télésurveillance et en préciser l'imputation du coût » a été mis à l'ordre du jour.

Didier Jeanneau présente la note de consigne donnée aux équipes remise en séance et qui précise que les frais de maintenance des téléalarmes sont récupérables dans la mesure où ces dernières sont des dispositifs de demande de secours. Didier Jeanneau indique que le système Gétraline de télésurveillance n'est pas récupérable.

Paul Pinchon indique que la facture de téléalarme est globalisée et que l'on n'a pas la part des appareils concernés. Donc on ne peut pas comprendre la répartition.

Didier Jeanneau veillera à ce que la facturation soit clarifiée, comme cela est indiqué dans la note *« en ce sens et pour éviter toute contestation, les factures présentées par notre prestataire doivent détailler sans équivoque les parts récupérables de celles non récupérables »*.

La réunion se poursuit avec le point à l'ordre du jour demandé par la CNL qui concerne : « Suppléer à l'incompatibilité des facturations globalisées d'interventions Multiservices avec l'examen détaillé des bilans de charges récupérables ».

Nicole Benkirane ne se prononce pas sur le contenu du contrat multiservices mais précise que, lors des contrôles de charges, est annexée à la facture globalisée la répartition par programme et le coût par locataire.

Didier Jeanneau explique que c'est un coût au logement applicable sur tout un département et résultant d'un appel d'offres européen.

Paul Pinchon indique que l'on ne sait pas sur quelle prestation cela porte.

Didier Jeanneau répond que 3F a en effet choisi un coût forfaitisé au logement plutôt qu'un coût au bon de commande.

Claude Fainzang intervient en disant que le coût était moins élevé avant la mise en œuvre du multiservice.

Paul Pinchon souhaite qu'il y ait quelqu'un qui contrôle et qu'il n'y a pas assez de contrôle par le gardien.

Martine Bougerie déclare que c'est au gardien de faire le contrôle, alors qu'actuellement c'est souvent le locataire qui contrôle parce que le gardien ne le fait pas.

Didier Jeanneau indique qu'il y a des prestations dans les parties communes et des prestations dans les parties privatives. Le gardien peut contrôler les interventions dans les parties communes mais pas dans les parties privatives.

Danièle Proto explique qu'il y a des locataires qui ont perdu 3 à 4 jours parce que l'entreprise n'est pas intervenue ou n'a pas réparé dès la première fois.

Martine Bougerie fait remarquer qu'il y a des entreprises qui commencent plus tôt que la date prévue.

Joëlle Grille propose de demander au gardien de vérifier le suivi de l'intervention avec le nom du locataire chez qui l'entreprise doit intervenir.

Fidèle Onomo suggère qu'il y ait un genre de client mystère en Ile de France pour vérifier que la prestation a bien été réalisée.

Joëlle Grille propose que l'on demande dans les Appels d'Offre que l'entreprise soit en capacité de faire la preuve qu'elle est bien intervenue chez le locataire.

Christian Deschenes déclare que depuis 2012 la VMC ne fonctionne toujours pas, suite à une réhabilitation.

Didier Jeanneau dit qu'il y a des passages de contrôle et qu'il y a les portails internet des prestataires qui permettent de suivre le délai de réalisation. Mais il précise que si le contrat est si mauvais que cela il n'aura pas de difficultés à l'arrêter.

Danièle Proto estime de son côté que cela vaudrait la peine de payer un peu plus cher pour avoir une meilleure qualité de service.

Paul Pinchon dit que c'est inégal et suggère que l'on puisse faire un changement de prestataire sur quelques programmes.

Didier Jeanneau explique que ce n'est pas possible à ce jour, car les lots du multiservice portent sur un département entier. Il indique en plus qu'on y perdrait car dans leur prix les prestataires ont calculé leur prix sur la base du volume de l'ensemble du département.

Danièle Proto indique que les prestataires disent que 3F a posé de la mauvaise qualité, c'est le cas dans la réhabilitation. Donc on ne peut pas avoir de qualité de service satisfaisante.

Didier Jeanneau mentionne le fait que dans notre cahier des charges nous avons des équipements avec un niveau de qualité satisfaisante. C'est à la maîtrise d'œuvre de vérifier si le matériel posé correspond bien au matériel spécifié dans nos cahiers des charges.

Jocelyne Poulain explique qu'avec la plomberie, la norme n'est pas respectée, les pentes ne sont pas bien réalisées et ça empêche l'écoulement.

Danièle Proto demande pourquoi le contrat confort n'est pas étendu à l'ensemble des locataires, car elle y est favorable.

A la demande de la CLCV le point « Extension du contrat confort à tous les locataires qui le souhaitent » est abordé en séance »

Nacera Djemmaa fait part de la demande des locataires qui souhaitent l'extension du contrat confort à l'ensemble des locataires et non pas uniquement aux locataires nouveaux entrants, et demande pourquoi cette sélection ? La CLCV demande à ce que le contrat confort soit étendu à tous les locataires.

Stéphane Ducret indique que le contrat confort est lié au contrat multiservice et qu'il est proposé aux nouveaux locataires qui le souhaitent, aussi bien dans l'ancien que dans le neuf. Les prestations de ce contrat permettent de garantir un bon fonctionnement des équipements neufs ou réparés à la remise en location. Il ne peut donc être étendu, au prix proposé par les prestataires, aux anciens locataires. Il rappelle qu'il avait été proposé de l'étendre aux locataires habitant des résidences réhabilitées en parties privatives depuis moins de 2 ans, mais que cette extension n'avait pas reçue à l'époque un avis favorable des associations présentes à l'atelier sur la qualité de service.

Paul Pinchon indique que si ce n'est pas imposé aux locataires et que la qualité des prestations est au rendez-vous, il ne s'y oppose pas.

La plupart des participants sont favorables à l'extension du contrat confort aux résidences récemment réhabilitées.

Joëlle Grille indique que lors du dernier atelier qualité de service il a été indiqué que 3F réaliserait une enquête de satisfaction sur le contrat confort.

Stéphane Ducret confirme que l'enquête est en cours et que les résultats seront présentés lors du prochain atelier « qualité de service ». Par ailleurs il s'étonne de la nouvelle position des associations pour l'extension du contrat confort à l'ensemble des locataires car le contrat confort est réalisé par les entreprises de multiservice et qu'au travers des échanges précédents, il lui semblait avoir compris que c'était un mauvais contrat.

Nicole Benkirane indique que sur sa résidence, l'entreprise de multiservice n'a pas procédé à la vérification des équipements.

Stéphane Ducret interrogera l'agence d'Eaubonne pour vérifier cette situation.

Henri Derrien déclare qu'en conclusion cela ne va pas avec Proxiserve sur l'agence de Paris.

Paul Pinchon se demande si le contrat sur Paris est bien conçu, car il y a d'autres départements où cela va bien. Il indique avoir participé à des CDCL où les remontées étaient positives.

Stéphane Ducret précise que les résultats de l'enquête seront par département et donc nous aurons des comparaisons entre les entreprises de multiservice puisque chaque département n'a qu'une entreprise dédiée au multiservice.

POINT 2 : PROJECTION 2016 : POLITIQUE DE TRAVAUX ET PLANNING DES CONTRATS

Didier Jeanneau présente les documents remis en séance.

Le montant des travaux en d'amélioration (gros entretien et immobilisations) est passé de 130,7 M€ en 2013 à 164 M€ au budget 2016, avec un ratio au logement de 1076€/log en 2013 à 1338€/log en 2016 soit une augmentation de +24% en 4 ans. En moyenne nos confrères sont à 1100€/log.

Les travaux immobilisés représentent 125,6 M€ et partagent entre

- La Direction technique groupe : réhabilitations (72,2 M€) et équipements chaufferie, ascenseurs, contrôle d'accès : (28,7M€)
- La Direction de la gestion du patrimoine (24,7 M€). La part la plus importante est l'étanchéité/couverture et ensuite nous trouvons l'électricité partie privative. Le budget travaux sécurité et vidéo est également un poste important puisque nous auront installé 1000 caméras d'ici la fin de l'année

Les travaux de gros entretien et garanties totales (38,4M€) se situent principalement à la Direction de la gestion du patrimoine (25,7M€) et essentiellement alloués aux parties communes et ravalements; viennent ensuite les espaces extérieurs avec une part importante pour l'élagage.

Nous poursuivons par ailleurs notre plan d'action « bien vieillir chez 3F » puisque nous allouons 1,9 M€ aux travaux d'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite.

Didier Jeanneau indique que ces ratios par nature de prestations peuvent être déclinés par départements et présentés aux CDCL. Il rappelle que ce sont des moyennes qui tiennent compte aussi bien des logements rénovés que les autres, et que la plupart du temps, une réhabilitation complète sur un immeuble s'élève à environ 30.000€/logt, honoraires compris.

Stéphane Ducret présente ensuite les contrats renouvelés sur la dernière période.

Contrats DGP :

Contrat DTG :

Contrats de maintenance EES remis en concurrence suite AO		
Chauffage collectif & Vmc	200 programmes 21900 logements	Prise d'effet du nouveau contrat : 1er juillet 2016

POINT 3 : ACTUALITE 3F – JURIDIQUE

Stéphane Ducret reprend l'ordre du jour en indiquant :

- a) Etat d'avancement des ateliers thématiques (qualité de service, atelier climat, nouvelles technologies).

	Contenu	Périmètre IDF (*)	Prise d'effet	Fin de contrat
Urgence Propreté WE	Nettoyage des salissures dans les PC le WE	Tous départements I3F et RUF	19/10/2013	18/10/2015 renouvelé par avenant jusqu'au 15/08/2016
PMEM	Fournitures produits, matériels d'entretien ménager et sacs/housses	Tous départements I3F et RUF	01/09/2011	31/08/2015 renouvelé par avenant jusqu'au 31/08/2016
3D	Dératisation, Désinsectisation, & Désinfection des locaux	Tous départements	01/05/2012	30/04/2016 - Interrogation sur AO Groupe où DGP IDF

Les compte rendus des ateliers ont été diffusés avant le CRCL et également remis en séance. A la demande des participants ces comptes rendus seront téléchargés sur le site internet d'I3F.

Martine Boujerie indique que l'Espace Locataire ne fait pas l'objet de mise à jour régulière pour exemple le compte rendu du CRCL de juin 2015 n'est pas en ligne.

Stéphane Ducret s'assurera de la mise en ligne de tous les documents dès demain.

Atelier thématique « qualité de service » du 30/06/2015

Ordre du jour :

- Relecture de la « Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur les charges de gardiennage »
- Analyse des prestations
- Projet de modèle des liquidations définitives
- Divers : Mise en ligne du PCL, Qualification des gardiens, Diffusion du planning gardien

Atelier thématique « qualité de service » du 15/10/2015

Ordre du jour :

- Charte gardiennage : Présentation du tableau 12 colonnes pour le contrôle des charges par les amicales (document joint en annexe)
- Contrat confort

Atelier thématique « Climat » du 21/10/2015

Ordre du jour :

- Actions d'amélioration en matière de performances énergétique sur le patrimoine depuis 2011
- Bilan de l'appel à idées et suite du projet 3F Eco-responsable

Atelier thématique « Nouvelles technologies » du 19/06/2015

Ordre du jour :

- Déploiement de la 4G à Paris
- Obligation en matière d'installation dédiées à la recharge des véhicules électriques

S'agissant du compte rendu de l'atelier Nouvelles Technologies, Paul Pinchon relève que la diminution forfaitaire de 4 euros par an du montant des charges récupérables par locataire concerné par le passage à la 4G est une avancée saluée par les associations mais que cet engagement est de valeur symbolique. Paul Pinchon estime que cette réduction ne peut rester fixe et qu'elle doit suivre la variation estimative des provisions de charges appliquée chaque année par 3F, soit +3% pour 2016.

Didier Jeanneau précise que pour l'instant l'engagement de 3F est de procéder à cette réduction de 4€ lors de la régularisation des charges, dès le passage à la 4G dans les immeubles concernés.

b) Bilan des projets associatifs :

Le bilan au 24//11/2015 a été adressé aux participants et remis en séance.

Compte tenu des dépenses Claude Fainzang demande si les associations qui n'ont pas dépensé leur enveloppe peuvent en faire bénéficier les associations qui ont encore des projets associatifs mais plus de budget.

Après échanges entre les participants, aucun accord n'est trouvé en séance pour la réaffectation de ces budgets.

c) Point d'avancement sur la remise et la pose des DAAF :

Le document de synthèse et le courrier de mise en demeure sont remis en séance.

Didier Jeanneau informe les participants que, quand bien même les textes nous auraient permis de le faire, Immobilière 3F a décidé dans un geste commercial de ne pas refacturer la pose des DAAF aux locataires qui n'avaient demandé cette pose. Sachant que pour les locataires de plus de 75 ans et les personnes handicapées la pose était déjà offerte par 3F.

Paul Pinchon fait part de sa satisfaction pour cette décision qui va dans le bon sens.

Stéphane Ducret indique qu'un ultime courrier de mise en demeure sera adressé aux locataires qui ne sont pas encore venus chercher leur DAAF chez le gardien ou n'ont pas été présents lors du passage du prestataire.

d) Point sur la loi ALUR /MACRON :

Le document du Service Juridique a été adressé aux participants et remis en séance. Il s'agit d'une synthèse des incidences des lois ALUR et MACRON sur la gestion locative.

Le document ne fait l'objet d'aucun commentaire des participants. (document joint en annexe)

e) Marche à suivre en cas de baisse de 10% du revenu pour obtenir la baisse du SLS et son remboursement (CLCV) :

Didier Jeanneau commente le document remis en séance sur les « modalités de prise en compte des ressources pour le calcul du SLS ».

Après lecture du document Joëlle Grille demande s'il y a des remboursements ?

Didier Jeanneau indique qu'il faut d'abord transmettre les éléments dans le délai imparti, soit 3 mois suivant la survenance de l'événement (cf. article L 441-3 du CCH). En cas de transmission de ces pièces après ce délai, cette modification est prise en compte à partir du mois qui suit cette transmission. La note précise qu'en matière de ressources, les assujettis au SLS doivent, dans les délais ci-dessus, fournir à 3F le calcul des ressources de l'ensemble des personnes vivant au foyer sur les douze derniers mois connus s'ils veulent bénéficier d'un recalcul de leur SLS. Didier Jeanneau précise que si les éléments ne sont pas transmis dans ces délais, il n'y aura pas de remboursement.

Henri Derrien indique qu'il est personnellement concerné en tant que retraité. Il fait part du fait qu'un retraité reçoit une notification de sa retraite le mois qui suit sa retraite, il ne peut donc pas faire valoir une baisse de ses ressources sur 1 an. Donc 3f impose des suppléments de loyer aux retraités qui ne peuvent pas fournir les documents demandés. Quant au remboursement on ne peut attendre 1 an, il faut prendre des dispositions.

Didier Jeanneau explique qu'il s'en tient à l'article du CCH qui stipule qu'on peut prendre l'année civile ou les douze derniers mois mais pas les 12 mois à venir.

Christian Deschenes indique qu'il a anticipé en demandant un prévisionnel fiscal et que ça se fait facilement.

Henri Derrien rappelle qu'un retraité perd directement 10% à 15% de ses ressources 1 mois après sa retraite.

Joëlle Grille indique qu'13F a un moyen de contrôler après coup et peut donc demander le rétablissement, si nécessaire.

Didier Jeanneau explique que 3F prendra désormais en compte la modification des revenus mois par mois et ce sur 12 mois.

Didier Jeanneau prend un exemple : Vous avez 1000€ par mois en activité, qui constitue votre revenu de référence N-2, et vous passez à 800€ par mois suite au départ en retraite. Toutes choses étant égales par ailleurs, le revenu sur douze mois glissants évolue ainsi :

1000€ x 12mois = 12000€ avant la baisse
Puis 1000€ x 11mois + 800€ X1 mois = 11800€
1000€ x 10mois + 800€ x 2 mois = 11600€
1000€ x 9mois + 800€ x 3 mois = 11400€

A partir du 6^{ème} mois, les revenus des douze derniers mois s'établissent à 1000€ x 6 mois + 800€ x 6 mois = 10800€, soit une baisse de 10% des revenus sur douze mois glissants, date à partir de laquelle on peut commencer à faire baisser le SLS.

Si le recalcul est fait au fur et à mesure on n'a pas besoin de rembourser. Pour les locataires qui donneraient ce type de justificatif, le SLS bougera tous les mois et on le fera pour tous les locataires qui le demandent.

f/g/ Contrats avec les entreprises intervenantes et équipements et matériaux dans les constructions neuves et réhabilitation (DAL HLM) :

Stéphane Ducret demande à Danièle Proto de préciser ses demandes pour pouvoir y répondre.

Danièle Proto indique que ces points ont été abordés lors de la première partie. Elle souhaitait attirer notre attention sur la qualité des entreprises qui interviennent car elles sont, d'après elle, moins bonnes qu'avant et qu'il faudrait renforcer le contrôle. Et pour les matériaux et équipements utilisés dans les constructions neuves et les réhabilitations qu'ils soient de meilleure qualité car les entreprises qui interviennent pour réparer disent que ce n'est pas de la bonne qualité.

Didier Jeanneau précise que nous avons un système d'évaluations des entreprises réalisé par les équipes opérationnelles ce qui nous permet d'exiger des plans de progrès. Nous procédons également à l'émission de courriers de mise en demeure ainsi qu'à l'application de pénalités pour conduire les entreprises à réaliser des prestations de qualité et dans les délais. En dernier recours nous résilions les contrats avec les entreprises défaillantes, cela a été le cas cette année avec certaines entreprises d'entretien courant pour la peinture et également pour l'entretien ménager et pour les chaudières individuelles sur Paris. Concernant les matériaux et équipements, 3F a un cahier des charges précis qu'il s'agisse des constructions neuves comme des réhabilitations. Ce cahier des charges évolue en fonction des retours d'expérience et des innovations.

Avant de conclure Martine Boujerie souhaite soulever 2 points concernant l'agence des Yvelines:

- a) Il existe un manque de considération lors des attributions d'un logement à un locataire souffrant d'un handicap physique, comme par exemple le cas d'une personne avec une carte d'invalidité qui est logée au 3^{ème} étage sans ascenseur sur la commune de Croissy Sur Seine et qui attend toujours une réponse de l'agence.
- b) Les locataires ou les associations ont beaucoup de difficultés pour connaître les noms des responsables à contacter. Par exemple il existe des courriers en souffrance pendant plusieurs mois suite au départ d'un cadre et que le dossier n'a pas été repris par son remplaçant. Depuis un début de réponse m'a été donné avec le nom de son remplaçant.

Stéphane Ducret interviendra auprès de l'agence des Yvelines pour que l'organigramme soit communiqué à Madame Bougerie. Pour ce qui concerne le 1^{er} point, les personnes handicapées sont prioritaires pour les demandes de changement de logement. Toutefois les logements adaptés ne sont pas toujours disponibles ce qui peut générer un délai de réponse assez long.

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