

Conseil Régional de Concertation Locative

19 juin 2012

Participants :

Pour l'AFOC	Bertrand Blanc Georges Mavroyannis
Pour la CLCV	Serge Bauer Joëlle Grille Christian Boiral Joseph Hardouin
Pour la CNL	Henri Derrien Paul Pinchon Claude Fainzang Annie Duverger Nicole Benkirane
Indépendant	Nicole Pelletier
Pour I3F	Yves Laffourcrière Didier Jeanneau Yves Boiffin Christophe Lheureux

Excusés

Pour la CGL	Serge Lenesley Eric Geng
Pour la CLCV	Guy Lavigerie Lucie Castro-Molijica

En préambule, Didier Jeanneau présente Christophe Lheureux, directeur délégué à la gestion du patrimoine depuis le 1^{er} juillet 2011. Il co-animera avec lui les séances du CRCL, en remplacement de Patrick Darolle nommé directeur départemental du Val d'Oise le 9 mai 2012.

POINT 1 : BAROMETRE DE SATISFACTION 2011

Christophe Lheureux présente les résultats du baromètre de satisfaction réalisé en octobre 2011 auprès d'un échantillon de 3 180 locataires d'Ile-de-France.

Serge Bauer réagit aux indicateurs en matière de propreté des parties communes ; il fait remarquer qu'il est parfois nécessaire de faire un nettoyage plus complet des halls et donne en exemple les contremarches dont le nettoyage est souvent négligé. Didier Jeanneau rappelle que des fréquences d'entretien ont été déterminées pour chaque résidence mais que des prestations complémentaires de nettoyage peuvent toutefois être commandées par les agences départementales en cas de besoin.

Joseph Hardouin se félicite des travaux de remise en état des parties communes du programme des Pavés Blancs de Clamart (1068L). Les locataires en sont satisfaits.

Concernant l'affichage dans les halls d'entrée, Nicole Benkirane fait le constat que, dans son programme, les numéros de téléphone affichés dans le hall d'entrée sont erronés. Didier Jeanneau répond qu'il demandera aux équipes de faire une campagne de vérification et de mise à jour des panneaux d'affichage.

POINT 2 : ENGAGEMENTS DE SERVICE

Christophe Lheureux rappelle les 5 engagements de service pris par 3F et commente les indicateurs 2010 et 2011. Le débat se cristallise sur le fonctionnement des ascenseurs.

Nicole Pelletier fait état de l'insatisfaction des locataires concernant les prestations de l'ascensoriste OTIS. Didier Jeanneau confirme les difficultés rencontrées avec ce prestataire, particulièrement dans le département de la Seine-Saint-Denis. Il affirme être très attentif à la situation.

En réponse à une question de Serge Bauer, Christophe Lheureux explique que toutes les cabines d'ascenseur sont « télé surveillées » par un dispositif appelé « Getraline » qui permet de connaître leur état de fonctionnement à tout instant. Les données extraites de Getraline sont analysées et restituées aux ascensoristes auxquels 3F demande des explications lors des réunions de suivi du contrat.

Joëlle Grille interpelle Didier Jeanneau sur la question des pénalités. Ce dernier confirme qu'elles sont appliquées aux ascensoristes en cas de manquement à leurs engagements contractuels. Les pénalités couvrent les frais liés à la mise en place du portage dont il est rappelé qu'il est systématique dès lors que l'arrêt est supérieur à 72 heures. Serge Bauer demande si 3F ne pourrait pas faire prendre en charge les frais de portage aux ascensoristes défaillants.

Claude Fainzang interroge Yves Boiffin, directeur technique groupe, présent à ce moment de la discussion, sur les travaux de rénovation des ascenseurs. Il indique que chaque année, 3F refait à neuf 100 ascenseurs, en plus des travaux de mise en sécurité prévus au titre de la loi De Robien.

En conclusion de cette séquence sur les engagements de service, Claude Fainzang prend la parole pour faire état de l'exaspération et de l'insatisfaction de certains locataires. Elle liste, un à un, chaque engagement de service et précise les défaillances de 3F. Claude Fainzang demande que sa déclaration au nom de la CNL soit jointe au compte-rendu ; ce qu'accepte Didier Jeanneau.

Didier Jeanneau entend les critiques émises par la CNL et déclare en être affecté. Il souhaite les nuancer en faisant référence aux bons résultats du baromètre de satisfaction ; il regrette

que les efforts faits par les équipes ne soient pas suffisamment reconnus par les amicales et alerte sur la démotivation qu'une critique permanente et globale peut entraîner chez les collaborateurs.

Il reconnaît que des situations de non-qualité existent et persistent et rappelle l'engagement de 3F à les traiter. Henri Derrien et Paul Pinchon soulignent que leurs propos ne visent pas à critiquer les équipes, mais bien plutôt à alerter sur leurs moyens et leur charge de travail. Sans un effort conséquent pour renforcer les moyens dans les agences départementales, Henri Derrien considère vain de se donner des engagements de service. Quant à Paul Pinchon, il interroge sur les conditions de management des équipes.

Sur la question des moyens, Didier Jeanneau indique que les situations sont examinées au cas par cas. Il évoque le renforcement des équipes comptables ou encore l'arrivée des directeurs départementaux adjoints dans les départements de l'Essonne, du Val-de-Marne et de la Seine-Saint-Denis ; Henri Derrien regrettant qu'il n'y en ait pas à Paris. Il informe le conseil que la CNL a fait la demande d'une rencontre avec les syndicats représentatifs des gardiens.

Quant au management, Didier Jeanneau confirme que c'est un sujet central dans le projet d'entreprise 2011-2016 d'Immobilière 3F. Enfin, interpellé sur la concertation, Christophe Lheureux répond en proposant de travailler avec les confédérations de locataires à la révision des engagements de service. Date est prise en septembre.

POINT 3 : PROJET D'ENTREPRISE 2011-2016

Didier Jeanneau accueille Yves Laffoucrière, Directeur Général, et le remercie de consacrer du temps au CRCL.

Yves Laffoucrière commente la plaquette présentant le Projet d'Entreprise d'Immobilière 3F et de ses filiales pour la période 2011-2016. Il rappelle la genèse du projet et insiste sur le travail partenarial fait en amont avec Solendi, actionnaire principal d'Immobilière 3F.

Il revient tout d'abord sur les principales avancées de 3F sur la période 2005-2010 : la mise en œuvre d'une politique opérationnelle de renouvellement urbain, l'augmentation de la production de logements neufs, l'amélioration de l'état du patrimoine ou encore la formalisation des engagements de service. Sur cette même période, 3F a clarifié son organisation en Ile-de-France, s'est développé en province et a structuré son actionariat.

Entre 2005 et 2010, il déclare que 3F a affirmé sa position d'opérateur national tout en restant proche des territoires. 2011-2016 sera la confirmation de ce qui a été engagé entre 2005 et 2010. Il annonce ainsi l'objectif d'une meilleure gouvernance des sociétés ; une gouvernance qui associe dans chaque filiale toutes les parties prenantes avec un président qui soit le représentant des acteurs économiques locaux.

Pour introduire le projet 2011-2016, Yves Laffoucrière rappelle les tendances lourdes qui touchent le secteur du logement social ; et en particulier la raréfaction du financement public.

Il présente l'axe 1 du projet d'entreprise. 3F continuera à construire à un rythme soutenu, notamment en Ile-de-France, mais aussi dans les grandes métropoles régionales où les marchés sont tendus. Le renouvellement urbain sera poursuivi, même dans le cas où on ne disposerait pas de subventions au titre de l'ANRU. Enfin, 3F continuera la politique d'accès à la propriété ; Yves Laffoucrière rappelle que l'objectif est que dans chaque société, 5% du parc soit proposé à la vente.

Henri Derrien émet le souhait d'une part plus importante de logements financés PLAI et PLUS dans la production neuve, considérant que les autres catégories ne sont pas des logements

sociaux. Par exemple, il trouve anormal de construire des logements PLI sur la zone du Trapèze à Boulogne. Il souhaite connaître les chiffres de production des logements par catégorie qu'Yves Laffoucrière s'engage à fournir au prochain Conseil. Yves Laffoucrière indique que 3F produit peu de PLI. Quant au PLS, c'est parfois une demande des collectivités ; c'est un juste équilibre à trouver entre les parties prenantes en fonction du marché local. Pour Boulogne, Yves Laffoucrière précise que c'est une offre complémentaire à l'offre sociale déjà construite dans cette commune par 3F.

Concernant l'accession, Henri Derrien rappelle l'opposition de la CNL à la vente du patrimoine de logements sociaux. La CNL est favorable à la production de logements neufs destinés à l'accession. Yves Laffoucrière précise qu'en Ile-de-France, 5 000 logements sont proposés à la vente chaque année pour environ 1 000 ventes effectuées.

Henri Derrien note enfin l'avancée que peut représenter la mise à disposition des terrains de l'Etat aux opérateurs HLM, telle qu'annoncée par le nouveau gouvernement.

Yves Laffoucrière aborde ensuite la qualité de service qui constitue l'axe 2 du projet d'entreprise. Même si les enquêtes sont plutôt satisfaisantes, il est conscient des efforts qui restent à faire. Il évoque la politique de mobilité ainsi que le plan stratégique de vieillissement. Il annonce aussi que la maîtrise des charges sera un sujet central. Enfin, il présente le projet « Un logement adapté à tous » qui fixe pour objectif de ne plus refuser un candidat sur un critère d'incapacité financière. Il insiste sur la nécessité de trouver des solutions pour des familles qui ont des ressources très faibles.

Joseph Hardouin pose la question du maintien du prix en cas de changement de logement. Didier Jeanneau répond que le prix au m² au niveau de la quittance est maintenu – à catégorie de financement égal – en cas de changement de logement. Il précise vouloir avancer en 2012 sur la question de la sous-occupation.

Serge Bauer s'en inquiète, en particulier dans le cas des ménages âgés. Didier Jeanneau assure que le changement de logement se fait sur la base du volontariat et que par ailleurs, la loi Boutin qui, dans l'un de ses articles aborde ce point, exclut les personnes de plus de 65 ans.

Henri Derrien alerte sur le risque de perte du droit au maintien dans les lieux pour les locataires dont les ressources sont deux fois supérieures au plafond du fait de l'application de la loi Boutin, regrettant le départ de ces locataires qui verront leurs revenus baisser considérablement suite à leur retraite dont ils sont souvent proches et la disparition de la mixité sociale. En Ile-de-France, Yves Laffoucrière indique que ce sont 38 locataires qui ont été concernés en 2011 et que le principe d'intervention auprès de ces locataires est la recherche de solutions pour éviter l'application brutale de la loi.

Christian Boiral s'inquiète de la paupérisation des locataires. Yves Laffoucrière rappelle l'importance qu'il accorde à la maîtrise de la quittance. Il indique que 3F cale l'augmentation des loyers sur l'indice IRL et engage des actions pour maîtriser les charges, que ce soit en faisant des travaux d'amélioration ou en renégociant les contrats d'entretien. Par ailleurs, il invite à avoir ensemble une discussion sur le niveau de service souhaitable techniquement et acceptable économiquement.

Yves Laffoucrière termine en présentant l'axe 3 du projet. Il aborde deux points en particulier : la formation des équipes et la nouvelle façon d'exercer le métier en prenant en compte la diversité des situations auxquelles les équipes sont confrontées ; le renforcement des pôles d'expertise du Siège pour venir en appui des équipes de terrain.

Il conclut en insistant sur les principes qui doivent guider les discussions entre 3F et les associations de locataires : transparence et honnêteté. 3F se doit d'être transparent dans ses actions et ses résultats vis-à-vis des associations ; en contrepartie, il souhaite que les

associations soient honnêtes dans leurs critiques en les invitant à distinguer ce qui relève de l'accident de route ou de la défaillance de l'organisation.

Après avoir remercié Yves Laffoucrière de sa présence, les représentants de la CNL lui remettent les pétitions déposées ce jour au siège par les amicales de locataires.

POINT 4 : PLAN STRATEGIQUE DE PATRIMOINE

Yves Boiffin présente le Plan Stratégique de Patrimoine et commente la note de synthèse.

Paul Pinchon demande comment le patrimoine appartenant auparavant à la Sadif a été analysé. Il évoque la situation de programmes pour lesquels des travaux ont commencé, mais dont la fin ou la suite ne semblent pas avoir été programmées.

Pour ce qui est de la cotation du patrimoine, Yves Boiffin répond qu'elle a été faite selon la même méthode et les mêmes critères que le patrimoine d'Immobilière 3F. Didier Jeanneau poursuit en précisant que les travaux sur le patrimoine ex-Sadif qui étaient lancés n'ont pas été arrêtés du fait du rachat par 3F.

Paul Pinchon demande si la cotation des programmes peut être mise à disposition des confédérations. Didier Jeanneau accepte la demande et invite les confédérations à en discuter avec les agences lors des CDCL spécifiques consacrés au plan de réhabilitation.

Joëlle Grille s'inquiète de l'information des locataires pour les immeubles dont la démolition est envisagée dans le PSP. Didier Jeanneau explique qu'à ce stade, les décisions n'ont pas été prises et qu'en conséquence, les locataires n'ont pas été informés. Il précise que bien évidemment, ils le seront au moment opportun.

Henri Derrien et Paul Pinchon attirent l'attention sur la situation des immeubles en acquisition-amélioration, particulièrement à Paris. Yves Boiffin ne s'interdit pas de revenir faire des travaux sur ces immeubles, s'il apparaît que les travaux d'amélioration réalisés à l'acquisition n'ont pas été suffisants.

POINT 5 : TRAVAUX D'ECONOMIES D'ENERGIE

Yves Boiffin présente les travaux d'économie d'énergie terminés en 2011, ainsi que ceux qui sont envisagés pour 2012.

Joëlle Grille demande s'il est possible de consulter les diagnostics de performance énergétique ; Yves Boiffin répond favorablement. Elle réagit ensuite vivement au manque d'ambition de 3F en matière de développement durable. Elle regrette que le projet d'entreprise ne montre pas clairement les objectifs de développement durable de 3F.

Sur ce sujet, Yves Boiffin considère que 3F est en avance par rapport à bien d'autres bailleurs. Il explique qu'il a détaillé dans sa présentation ce qui est fait en matière d'économie d'énergies, mais qu'il aurait pu également développer ce qui est fait sur les économies d'eau ou encore sur les réhabilitations.

Serge Bauer évoque les objectifs affichés de baisse des coûts lorsqu'on renouvelle les contrats et s'interroge sur la façon de les atteindre.

POINT 6 : SITE INTERNET / EXTRANET LOCATAIRES

Les associations rappellent l'engagement pris par 3F de mettre en ligne sur l'extranet locataire, les comptes rendus des CRCL et les documents issus de la concertation. Christophe Lheureux confirme cet engagement. Il indique que la priorité de l'équipe en charge du site

internet était jusqu'alors sa rénovation. Celle-ci terminée, il va pouvoir maintenant la solliciter pour respecter l'engagement pris auprès des associations. Didier Jeanneau indique que, selon lui, cet engagement devrait pouvoir être tenu avant le prochain CRCL.

POINT 7 : CONFIDENTIALITE DES DONNEES SAISIES DANS LE SI

Didier Jeanneau commente le courrier qui a été adressé à un administrateur en réponse à ses questions écrites sur la façon dont 3F gère les données et informations de ses locataires. Il souhaite en particulier rassurer les membres du CRCL sur le fait que les gardiens n'ont accès à aucune information concernant la vie privée ou le comportement des locataires, pas plus qu'ils n'ont accès aux revenus ou aux informations concernant les éventuelles procédures contentieuses ou pré contentieuses dont feraient l'objet certains des locataires. De manière générale, 3F ne collecte aucun élément sur les locataires qui ne seraient pas utiles ou nécessaires à la gestion locative.

Didier Jeanneau présente les lignes du plan d'actions que 3F va engager dans ce domaine ; et en particulier, la restriction des accès informatiques des salariés aux secteurs géographiques dont ils peuvent avoir la charge. Il annonce aussi la création d'une fonction de Correspondant Informatique et Libertés au sein de 3F.

POINT 8 : POINTS DIVERS

• Réunions thématiques

Didier Jeanneau rappelle qu'au titre du Plan de Concertation Locative, il est prévu de constituer des groupes de travail thématiques sur des sujets particuliers. Deux réunions se sont déjà tenues en mai 2012 pour le groupe « Rôle des gardiens et récupération des salaires » et une réunion pour le groupe « Chauffage et eau chaude sanitaire ».

Les prochaines réunions sont arrêtées :

- ~ Groupe « Chauffage et eau chaude sanitaire » le 14 septembre à 14h30 ;
- ~ Groupe « Engagements de service » le 17 septembre à 14h30 ;
- ~ Groupe « Rôle des gardiens et récupération des salaires » le 20 septembre à 14h30 ;
- ~ Groupe « Traitement du handicap et du vieillissement » le 5 octobre à 14h30.

Didier Jeanneau s'engage à revenir au prochain CRCL avec un compte rendu d'actions ou de décisions prises à l'occasion de ces réunions thématiques.

• Consommation budgétaire

Le budget consommé pour le soutien aux actions associatives est de 11 300 € à cette date pour un budget annuel total de 65 000 €.

• Prochain CRCL

Le prochain CRCL traitera :

- ~ De l'état des logements du parc existant (point inscrit à ce CRCL, mais par abordé faute de temps) ;
- ~ Des détecteurs et avertisseurs autonomes de fumées (point demandé par l'AFOC).