

---

## Conseil Régional de Concertation Locative

30 mai 2013

### Participants :

Pour l'AFOC	Georges Mavroyannis	
Pour la CGL	Bernard Lenesley	
Pour la CLCV	Serge Bauer Christian Boiral (invité) Jean Drédemy (invité)	Joëlle Grille Fidèle Onomo Jacques Ribette
Pour la CNL	Nicole Benkirane Henri Derrien Annie Duverger	Claude Fainzang Paul Pinchon
Pour la CSF	Anne-Marie Neau René Boué (invité)	
Indépendant	Nicole Pelletier	
Pour I3F	Didier Jeanneau Christophe Lheureux Benoit Hugues (partiellement)	

## **POINT 1 : INTRODUCTION**

A.-M. Neau pour la CSF et F. Onomo et J. Ribette pour la CLCV sont accueillis par D. Jeanneau en leur qualité de nouveaux membres du Conseil.

Il annonce ensuite les prochaines rencontres avec les associations.

Le Forum des Associations de Locataires inscrit au Plan de Concertation Locative se tiendra le 13 juin en matinée dans le cadre de la Semaine Nationale des HLM ; il réunira des représentants associatifs et des collaborateurs 3F (directeurs départementaux, directeurs départementaux adjoints et responsables habitat) autour de thèmes qui intéressent les deux parties.

D. Jeanneau propose ensuite d'organiser avant le 10 juillet, une 2ème réunion de travail sur le vieillissement de la population. Il s'agira d'échanger sur les actions entreprises depuis la réunion d'octobre 2012 et d'enrichir le Plan Stratégique d'I3F.

Il propose encore de tenir avant l'été, une première réunion de la Commission Qualité de Service, telle que l'instaure la Charte Qualité de Service, pour construire ensemble le plan de travail.

Enfin, considérant que nos pratiques en matière de concertation avec les locataires lors des travaux de réhabilitation peuvent être améliorées, il propose la création d'un groupe de travail sur ce thème. Des représentants de la Direction Technique d'I3F y seront associés. La première réunion aura lieu en septembre. Le groupe est constitué en séance (Cf. annexe liste des participants). A une question d'H. Derrien qui demande si cette réunion se substitue aux présentations des plans de travaux qui se font habituellement lors des CDCL, D. Jeanneau répond qu'il n'en est rien.

C. Fainzang pose la question des suites données au groupe de travail Chauffage et Eau Chaude Sanitaire qui s'était réuni en 2012. Après avoir rapidement rappelé les principaux points abordés lors des deux réunions de 2012, D. Jeanneau reconnaît qu'elles n'ont pas abouti, à ce stade, à la rédaction d'un document de synthèse et propose par conséquent de relancer ce groupe en septembre. C. Fainzang souhaite qu'y soient traitées les questions posées par la CNL.

## **POINT 2 : VENTES & COPROPRIETES**

D. Jeanneau accueille B. Hugues en charge de la Direction de l'Accession à la Propriété et donne ensuite la parole à la CLCV qui a demandé l'inscription de ce point à l'ordre du jour.

J. Grille explique que 3F a fait le choix de vendre partie de son patrimoine et s'inquiète dans ces conditions du sort des locataires qui ne souhaitent pas acheter et qui, sans l'avoir demandé, habitent de fait en copropriété dès lors que le premier logement est vendu. Son propos est relayé par J. Drédemy, ancien locataire devenu copropriétaire. Il explique, quant à lui, les difficultés rencontrées dans la mise en place de la copropriété dans laquelle il habite à Issy-les-Moulineaux et qui persistent aujourd'hui dans la gestion courante.

H. Derrien, pour la CNL, prend ensuite la parole pour rappeler que sa confédération est opposée à la vente des logements sociaux compte tenu de la situation actuelle caractérisée par le très grand nombre de demandeurs et la pénurie de logements sociaux disponibles. Il considère qu'on brade le bien public. Il rappelle que l'accession sociale à la propriété peut se faire sans la vente du patrimoine social. La CNL défend une accession sociale à la propriété sécurisée pour les ménages qui souhaitent le faire car, selon elle, acheter un logement peut devenir un piège pour les ménages modestes. Il fait lui aussi état de la situation des locataires en copropriété qui se sentent abandonnés par leur bailleur.

Une fois ces propos liminaires tenus, B. Hugues reprend la parole ; il donne d'abord quelques chiffres : 2 034 logements ont été vendus par I3F entre 2009 et 2012 en Ile-de-France ; 129 résidences franciliennes sont gérées aujourd'hui sous le statut de la copropriété.

B. Hugues parcourt ensuite les engagements que prend 3F en faveur des acquéreurs, tels que formalisés dans la Charte des ventes de logements. Il fait état du dispositif d'accompagnement des nouveaux copropriétaires et présente le Guide des Copropriétaires. Il précise aussi qu'il existe des réunions d'information qui sont organisées par les confédérations CNL et CLCV, dans le cadre d'un partenariat signé par 3F avec ces deux confédérations.

D. Jeanneau évoque ensuite la question du choix des syndics ; l'expérience acquise de la mise en place des premières copropriétés autorise à être aujourd'hui plus exigeant. Il explique le processus de transfert des contrats d'entretien et de maintenance de 3F vers les syndics. Il reconnaît que des difficultés ont été rencontrées lors de la mise en place des 1ères copropriétés issues des ventes, mais que ce processus de transfert a désormais permis une nette amélioration.

J. Grille souhaite qu'un groupe de travail se réunisse pour réfléchir ensemble à toutes les questions qui se posent tant pour les habitants devenus copropriétaires que pour ceux restant locataires. D. Jeanneau y est favorable et propose d'organiser une première réunion en septembre. Les confédérations feront leurs propositions de représentants dans ce groupe.

H. Derrien regrette que 3F n'apporte pas réellement de réponses aux questions posées par la CLCV dans son courrier adressé à la direction générale d'I3F.

### **POINT 3 : CHARTE QUALITE DE SERVICE**

C. Lheureux propose de signer la *Charte pour améliorer le dialogue entre 3F et les associations sur la Qualité de Service* ; elle est le résultat de la concertation démarrée en octobre 2012 entre les confédérations et I3F.

J. Ribette s'interroge sur la valeur juridique de la Charte ; C. Lheureux répond qu'elle n'en a pas. Par cette charte proposée originellement par 3F aux confédérations, 3F s'engage à améliorer ses pratiques et à le faire en concertation avec les confédérations. Pour illustrer son propos, C. Lheureux explique qu'à l'occasion des premières réunions de la Commission Qualité de Service, on travaillera ensemble sur le Contrat Confort par exemple ou encore sur la procédure de rénovation des logements vétustes isolés.

Concernant le Contrat Confort justement, F. Onomo fait remonter que les locataires qui n'ont pas souscrit le Contrat Confort bénéficient pourtant des mêmes prestations que ceux qui y ont souscrit. D. Jeanneau demande à ce que lui soient fournis des exemples concrets.

La CSF est favorable à la signature de la Charte, reconnaît l'intérêt de la démarche et estime que dans certains cas, cela pourra conduire à la signature d'accords collectifs. R. Boué pose la question de l'installation des Détecteurs Avertisseurs Autonomes de Fumée (DAAF) dans les logements ; D. Jeanneau renvoie aux conclusions du CRCL de novembre 2012. La CNL et la CLCV rappellent leur demande que 3F installe les DAAF dans les logements des locataires et D. Jeanneau réaffirme que 3F, en conformité avec le décret n° 2011-36 du 10 janvier 2011 n'entend pas se substituer aux devoirs du locataire d'installer lui-même son DAAF dans son logement avant le 8 mars 2015.

H. Derrien craint que 3F ne puisse pas tenir les engagements, faute de moyens suffisants. En conclusion, C. Lheureux demande à ce qu'on constate ensemble qu'il y a des sujets compliqués dans la Charte, qui nécessiteront du temps pour être traités.

## **POINT 4 : INDICATEURS QUALITE 2012**

C. Lheureux commente les indicateurs qualité 2012 ; ils sont globalement stables par rapport à 2011. Il fait observer la bonne progression du délai de réponse aux courriers de réclamation sous 10 jours ainsi que l'amélioration de la qualité de service du Service Clientèle 3F dont il rappelle qu'il vient d'obtenir la certification NF Service, attribuée par l'AFNOR aux centres de relations clients.

La CNL demande des moyens supplémentaires dans les agences pour traiter les réclamations. Pour la CSF, A.-M. Neau confirme que la gestion des réclamations est perfectible. J. Grille dit qu'elle n'a jamais de réponse aux demandes de changement de logement pour handicap. D. Jeanneau demande aux associations de lui fournir des exemples concrets pour qu'il puisse intervenir.

L'AFOC souhaite qu'un point sur la qualité des logements à la relocation soit inscrit lors d'un prochain CRCL.

## **POINT 5 : REGULARISATION DES CHARGES RECUPERABLES**

A fin avril 2013, 92% des programmes I3F ont leurs charges récupérables régularisées au titre de l'exercice 2011 et 42% au titre de l'exercice 2012. Regrettant le retard par rapport au calendrier fixé, D. Jeanneau fait observer que certaines agences atteignent malgré tout leurs objectifs de régularisation. Il fait état des actions correctives mises en œuvre dans les agences qui connaissent le plus grand retard.

R. Boué constate la situation très dégradée de la Seine-Saint-Denis ; N. Pelletier explique que c'est maintenant très compliqué pour les équipes de rattraper ce retard. D. Jeanneau explique la situation particulière de ce département où près de 2 000 logements ont été repris de la SADIF en 2011 avec un lourd retard de régularisations de charges, hérité lui-même d'une fusion mal digérée entre le Foyer Noiséen et la SADIF.

P. Pinchon s'étonne du délai anormalement long de régularisation des charges, quelle que soit l'agence.

## **POINT 6 : RATIO DE CHARGES 2011**

Le montant moyen des charges récupérables en Ile-de-France en 2011 est de 1 707 € par an et par logement, tout logement confondu, en baisse de 2,1% par rapport à 2010. Ce ratio moyen cache toutefois des disparités importantes entre le logement collectif à 1 777 €/an/logement et le logement individuel à 455 €/an/logement.

En logement collectif, le poste Prestations est en augmentation de 3,9% par rapport à 2010, à 840 €/an/logement ; le poste Chauffage est en baisse de -15,1% à 521 €/an/logement.

C. Lheureux évoque les actions mises en œuvre par les agences départementales ou la direction technique, pour maîtriser le montant des charges.

S. Bauer craint qu'il y ait beaucoup d'écart cette année sur le poste Chauffage entre les acomptes et les dépenses. D. Jeanneau explique qu'il a passé des consignes pour que les acomptes soient ajustés au fil de l'eau. Par ailleurs, suite à l'arrêt de la période de chauffe le 13 mai et pour tenir compte des températures fraîches qui persistent depuis cette date, il a demandé à remettre courant mai en fonctionnement le chauffage dans les résidences où les associations le demanderaient et où habitent beaucoup de personnes âgées. 253 résidences ont été remises en chauffe dans la semaine du 20 mai.

F. Onomo s'inquiète, quant à elle, de l'utilisation du terme « Déchets volumineux » dans le document. Elle considère qu'il s'agit d'une manipulation d'I3F pour récupérer le coût de leur sortie auprès des locataires. La CLCV n'est pas d'accord pour faire payer la sortie des encombrants et demande que le terme « Encombrant » figure bien dans les factures. Elle est suivie en ce sens par la CNL.

D. Jeanneau estime normal que 3F récupère auprès des locataires, le coût du ramassage des encombrants jusqu'au local, s'il en existe un, et de ce local jusqu'au trottoir, aux jours et heures arrêtés par la collectivité, au même titre que la sortie normale des déchets ménagers. Il considère que cela relève de la mission de bailleur d'assurer un cadre de vie propre et sain à tous les locataires.

J. Ribette demande si on peut disposer de la liste des programmes chers. C. Lheureux explique qu'I3F travaille à homogénéiser les ordres du jour des CDCL en déterminant un socle commun de sujets à aborder dans chaque agence en CDCL ; il précise que cette liste en fait partie.

La CSF demande si on peut mesurer l'impact des travaux de réhabilitation sur le coût du chauffage. C Lheureux répond que c'est le cas et propose d'en faire un point à l'ordre du jour d'un prochain CRCL. En réponse à une question de G. Mavroyannis, il précise que les travaux de réhabilitation du patrimoine existant ont pour objectif généralement de viser l'étiquette énergétique C.

C. Fainzang renouvelle sa demande de concertation préalablement au renouvellement des contrats. C. Lheureux fait la même réponse qu'à la question de J. Ribette. Dans chaque CDCL du 2<sup>nd</sup> semestre, les directeurs départementaux présenteront la liste des contrats à renouveler l'année suivante ; ce qui permettra aux associations de faire leurs observations.

## **POINT 7 : CHARTE SUR LES CHARGES DE GARDIENNAGE**

H. Derrien fait état de différentes situations de récupération dont il a connaissance, qui ne se justifient pas et qui ne sont pas conformes à la Charte. Il impute ces erreurs à un défaut de précision de l'article de la Charte qui porte sur l'activité des gardiens. Il souhaite en conséquence que l'écriture de l'article soit clarifiée. D. Jeanneau n'envisage pas de son côté de réviser immédiatement une Charte qui vient d'être signée.

H. Derrien évoque aussi les documents qui doivent être remis aux associations pour le contrôle des charges. Il constate que le tableau à 12 colonnes n'est pas remis. D. Jeanneau le reconnaît et s'en excuse. Il confirme que l'engagement va être tenu dans les meilleurs délais.

H. Derrien demande ce qu'il advient des accords qui ont été passés localement entre associations et directions départementales et qui sont antérieurs à la signature de la Charte. La CNL demande qu'ils soient respectés. D. Jeanneau ignore l'existence de tels accords ; il les examinera dès lors qu'il en disposera et se prononcera ensuite.

## **POINT 8 : MODALITES DE PAIEMENT DES QUITTANCES**

C. Lheureux rappelle que les locataires ont trois dispositifs de paiement à leur disposition pour régler leur quittance : le prélèvement automatique, le paiement par chèque ou encore le paiement en ligne par carte bancaire.

La CNL souhaite que 3F étudie la possibilité de paiement par mandat-compte pour remplacer le mandat cash ; ce moyen de paiement aurait l'avantage de ne rien coûter aux locataires. La CLCV soulève, quant à elle, la question de la date de prélèvement, défavorable en particulier aux retraités qui perçoivent leur pension vers le 10 du mois.

Rappelant préalablement que le paiement de la quittance se fait à terme échu, c'est-à-dire une fois que le mois dû est écoulé, D. Jeanneau se dit prêt toutefois à étudier la demande.

## **POINT 9 : ACTIONS SOCIALES**

Le nombre des expulsions s'est élevé à 230 en 2012, soit 67 de moins qu'en 2011. Ce résultat en baisse est la conséquence des actions de prévention mises en œuvre par les équipes. Ainsi, 5 791 plans d'apurement ont été signés en 2012 contre 4 745 en 2011, 342 protocoles dit « Borloo » ont été signés contre 290 et 86 changements de logement ont été opérés vers des logements moins chers contre 42 en 2011.

## **POINT 10 : PLAN TRAVAUX AGENCE**

H. Derrien a constaté que certaines agences présentent leur Plan Travaux en CDCL. D. Jeanneau confirme que cela sera le cas désormais dans chaque agence.

## **POINT 11 : CONTRAT MULTISERVICE**

La CNL demande à avoir communication du coût et des prestations rendues dans le cadre des contrats multiservice. D. Jeanneau invite les associations à demander l'inscription de ce point à l'ordre du jour des CDCL.

Globalement, concernant le coût des contrats, D. Jeanneau invite les administrateurs représentant les locataires, présents aux Commissions d'Appel d'Offres, à bien jouer leur rôle et à exiger des responsables de contrat 3F qu'ils fournissent l'impact financier pour les locataires, des nouveaux contrats mis en place.

## **POINT 12 : BUDGET ASSOCIATIF**

En 2013, le budget mis à la disposition des confédérations s'élève à 197 606 € contre 195 153 € l'an dernier, soit une augmentation de 1,26%. Il est le résultat de la multiplication du nombre de logements au 31 décembre 2012 par le coût au logement revalorisé selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation hors tabac.

Sur ce budget, 65 869 € sont dédiés au financement des projets associatifs en faveur des habitants. A ce jour, 12 960 € (soit 20%) ont été consommés par les associations.