

Réunion du Conseil Régional de Concertation Locative

Immobilière 3F et Résidence Urbaine de France

18 juin 2009

Participants

Pour la CNL	Martine HUBERT Henri DERRIEN	Marie-Noëlle DEMARET Claude FAINZANG
Pour la CLCV	Serge BAUER Joëlle GRILLE Joseph HARDOUIN Roselyne CORNU	Christian BOIRAL René GUEDON Odette FOURNIER Guy LAVIGERIE
Pour l'AFOC	Bertrand BLANC	
Pour la CGL	Jean-Pierre GOMEZ	
Pour I3F et RUF	Jean-Marie ANDRE Patrick DAROLLE Antoine SAILLARD	Didier JEANNEAU Christophe LHEUREUX

Excusés : Patrick GUERIN (CLCV), Christian PECHART (CGL)

Absents : CNL: Sylvie BEAULANDE, Amar SI BACHIR, Françoise DAMIEN, Evelyne PERROT –
CSF : Madeleine MERLO

Comme convenu lors de la réunion du CRCL du 20 mars 2009, les points de l'ordre du jour proposés par les Confédérations sont examinés en premier, suivi de ceux proposés par 3F.

Les points de l'ordre du jour proposés par la CNL et partie de ceux demandés par la CLCV ayant été reçus après l'envoi des courriers d'invitation, ils seront abordés au prochain CRCL : état de la mise en œuvre des mesures anti-incendie, point sur les opérations ANRU, coût de l'eau chaude sanitaire.

Afin d'améliorer l'organisation de l'ordre du jour des CRCL, il est suggéré aux Confédérations de transmettre à 3F leurs propositions.

1. Constitution des groupes de travail antennes-relais (demande CLCV)

Le CRCL avait souhaité la mise en place d'un groupe de travail sur les antennes relais. Plusieurs membres du CRCL se sont portés volontaires pour y participer : Mr DELMAS et BAUER de la CLCV, Mr KLEIN pour la CNL et Mr BLANC pour l'AFOC.

La constitution de groupes de travail antennes-relais apparaît toutefois prématurée compte tenu de la table ronde « radiofréquences, santé, environnement » organisée à l'initiative des pouvoirs publics le 25 mai 2009 qui ont chargé l'AFFSET (agence Française de sécurité sanitaire, de l'environnement et du travail) de mener des travaux afin d'éclairer la conduite des politiques publiques et de mieux informer les citoyens. Elle rendra son rapport en septembre 2009.

Après à cette table ronde, une expérimentation d'une baisse des valeurs d'émission des antennes-relais pourrait avoir lieu dans des villes pilotes cet été.

Pour les antennes implantées sur le patrimoine du Groupe, des mesures sont effectuées régulièrement par un bureau d'étude missionné par l'opérateur. Les résultats enregistrés se situent en deçà de la norme prescrite. Ils peuvent être communiqués aux amicales des locataires qui en font la demande.

Les confédérations souhaitent que les mesures soient effectuées par un bureau d'étude indépendant. Une étude sera menée en ce sens. Elles souhaitent également l'élaboration d'un protocole définissant en particulier le processus de contrôle. Ce sera l'objectif du groupe de travail précité.

Entre-temps, aucun nouveau site ne fera l'objet d'installation d'antennes dans le patrimoine francilien du Groupe 3F tant que le rapport de l'AFFSET ne sera pas connu.

Sur un plan environnemental, des efforts particuliers sont menés par 3F pour procéder à des intégrations paysagères.

2. Contrats multiservices : analyses des conclusions de l'étude de CHOISY-LE-ROI (demande CLCV)

Les Confédérations avaient demandé une analyse comparative des coûts avant et après mise en place du Multiservices. Elle est en cours pour le programme de CHOISY-LE-ROI. Une analyse analogue sera réalisée sur le programme de CHILLY-MAZARIN Saint Eloi (Essonne). Les résultats seront présentés à la prochaine réunion du CRCL.

Le coût du contrat Multiservices est forfaitaire. Aucun détail de prix ou de prestation n'est fourni par les prestataires. Les seuls éléments communiqués concernent le type d'intervention et le suivi des dates.

Le Multiservices intègre un contrat d'entretien de la robinetterie.

Il est précisé que dans le cas des contrats d'entretien robinetterie hors Multiservices, ceux-ci ne sont récupérés qu'à hauteur de 70% depuis l'exercice 2009. Le trop perçu au titre des exercices 2006 2007 et 2008 sera rétrocédé sur la régularisation des charges 2009 à intervenir en 2010.

Lorsqu'une augmentation importante de la consommation d'eau est relevée, Jean-Marie ANDRE rappelle qu'il appartient aux agences départementales d'effectuer une analyse de ces consommations et le cas échéant une recherche de fuite.

3.TNT : double facturation ? (demande CLCV)

Lors de la réunion du CRCL du 20 mars 2009, il avait été indiqué que 250 programmes avaient été équipés de la TNT, et que, conformément à la réglementation ces travaux étaient récupérables, 3F ayant toutefois décidé de plafonner cette récupération à 100 € par logement.

La CLCV attire l'attention sur le risque de double facturation en particulier lorsque ces travaux sont réalisés dans le cadre d'une réhabilitation PALULOS. L'assiette de l'augmentation de loyer liée à ce type d'opération étant plafonnée à 10% du coût des travaux, hors subvention ce risque est très minime. Une vérification sera néanmoins effectuée à la demande des amicales de locataires concernées.

Le nombre de logements qui nécessiteront une adaptation à la TNT est estimé à 30 000. Il s'agit des programmes non câblés dont l'installation est antérieure à 1995.

La CLCV attire l'attention sur la présence d'antennes paraboliques sur les balcons et leur aspect inesthétique. Elle préconise l'installation de plots d'accrochage.

Il pourra également y être remédié au sein des immeubles qui seraient équipés de fibre optique dont la mise en place dépend toutefois d'une réglementation, toujours en attente.

4.Surconsommation d'eau dans le cadre de réhabilitations ou de gros travaux (demande CLCV)

Il est prévu dans les marchés des entreprises que l'entrepreneur doit « amener et fournir l'eau pour les travaux, l'eau potable pour les ouvriers et l'énergie électrique nécessaire pour l'exécution des travaux, quels que soient les frais à ce sujet (frais de permission d'installation, de transport, d'acquisition, etc...). »

Le plus souvent, un compteur divisionnaire est posé permettant une facturation aux entreprises qui est déduite des charges.

En l'absence de compteur, une quote-part peut être calculée par comparaison avec les consommations des années précédentes. Elle est facturée à l'entreprise et fait l'objet d'une rétrocession dans les charges.

Les consignes seront rappelées aux collaborateurs des agences départementales et de la direction technique Groupe.

5.Accord état des lieux : litiges entre septembre 2008 et janvier 2009 (demande CLCV)

Le nouveau processus a été présenté à l'ensemble des équipes, tous les gardiens ont été formés, courant mars, aux nouvelles règles de calcul de la part récupérable des travaux de remise en état des logements dans le cadre des mutations.

Une grille de vétusté leur a été distribuée afin de les aider dans cette tâche. Elle sera adressée aux membres du CRCL et jointe au compte-rendu.

Une évaluation de la bonne application du dispositif est prévue en septembre et un retour sera effectué aux CRCL et CDCL en fin d'année.

Les réclamations ponctuelles – limitées à l'instant même - sont à soumettre à chaque Directeur Départemental.

6. Elections 2010 : préparation (calendrier protocole, campagne incitative...) (demande CLCV)

Les élections des locataires aux conseils d'administration d'Immobilière 3F et de la RUF se dérouleront en fin d'année 2010.

Le protocole et le calendrier seront élaborés dans les mois qui viennent ; ils seront soumis au CRCL au cours du 1^{er} semestre 2010.

Les Confédérations souhaitent une anticipation permettant de rechercher les facteurs d'augmentation du taux de participation. Différentes idées sont émises : incitation à voter dans le site extranet de 3F, interventions dans les médias, incitation financière...

La CLCV souhaite qu'un bilan de la concertation résultant des CRCL et CDCL soit réalisé.

Jean-Marie ANDRE propose que les confédérations établissent un compte-rendu de mandat.

Sur proposition de Jean-Marie ANDRE un groupe de travail composé de collaborateurs de 3F et de représentants des confédérations sera mis en place avant la fin de l'année 2009 afin d'approfondir le sujet. Au-delà de la mise en place d'une campagne incitative au vote, il devra réfléchir aux améliorations à apporter au protocole de vote.

Les différentes idées qui seront émises pourront être transmises à l'USH qui a prévu de mener une réflexion sur le sujet.

7. Point qualité : baromètre de satisfaction 2008 et plan de redressement - présentation Christophe LHEUREUX -

Une présentation synthétique des résultats du dernier baromètre de satisfaction est effectuée par Christophe LHEUREUX, Directeur Qualité et Organisation du Groupe 3F. Un exemplaire papier sera joint au compte-rendu.

Il fait apparaître une diminution de la satisfaction globale, plus particulièrement centrée sur les échanges de courrier, l'entretien et la propreté des parties communes et l'information donnée aux locataires.

Le taux de satisfaction sur les gardiens reste bon et une amélioration est enregistrée sur les visites en agence.

Des plans d'actions sont en cours de mise en place sur la propreté des parties communes, la gestion de la relation clients, le fonctionnement des ascenseurs et l'information des locataires.

En matière d'amélioration de l'information, en particulier sur la concertation locative, il est suggéré d'insérer les comptes rendus des CRCL dans le site extranet de 3F. Une recherche de faisabilité sera effectuée.

En matière de concertation dans le cadre de travaux, les confédérations et en particulier la CNL témoignent de difficultés sur le terrain, notamment en matière d'information sur le déroulement des travaux, de respect des délais, de respect des engagements pris...

Différents ensembles immobiliers sont évoqués : Paris - Porte des Flamands, Gennevilliers (Hauts-de-Seine), Asnières (Hauts-de-Seine). Un point précis sera effectué avec chaque agence.

Le sujet des réhabilitations sera mis à l'ordre du jour du prochain CRCL.

8. Réduit de nuit de chauffage – présentation Antoine SAILLARD -

Le Groupe 3F s'engage fortement dans le développement durable. Au nombre de ses objectifs figurent la maîtrise de la quittance (chauffage, eau...), la diminution de la consommation d'énergie fossile et d'émission de gaz à effets de serre.

En matière de travaux, des investissements lourds sont et seront réalisés : isolation des bâtiments, amélioration des chaufferies, recours aux énergies renouvelables etc.

Des chaudières gaz à condensation remplacent progressivement les chaudières en place. Elles nécessitent toutefois une information des locataires sur leur maniement. Des réunions d'information pourront être organisées sur les sites concernés. Il sera par ailleurs étudié la possibilité de remettre un livret d'utilisation.

Il est envisagé la mise en place d'un réduit de nuit de chauffage consistant à diminuer la température dans les logements de 2 degrés dans une plage horaire à fixer qui pourrait être de 23 heures à 5 heures. Le processus pourrait être déployé dès l'hiver 2009-2010.

Cela permettrait une diminution de la consommation énergétique et donc une diminution des charges de chauffage et une réduction des gaz à effet de serre.

Les Confédérations examineront ce point avec leurs adhérents, pour l'évoquer, de nouveau, lors d'un prochain CRCL.

9. Nouveau décret sur les charges

Le décret du 19 décembre 2008 fixe de nouvelles modalités de récupération des rémunérations du personnel de proximité.

Les points essentiels sont les suivants :

- un gardien intervient pour effectuer la sortie des ordures ménagères et l'entretien ménager : récupération à hauteur de 75% ;
- un gardien n'intervient que pour une seule des deux tâches : récupération à hauteur de 40%
- employés d'immeuble et prestations effectuées par entreprise : récupération à 100%
- personnel d'encadrement technique: récupération à hauteur de 10%

Le salaire d'un gardien qui n'effectuerait aucune tâche matérielle n'est pas récupérable.

Ces dispositions s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2009.

Points Divers

➤ SLS (demande CNL)

Une synthèse de l'application du SLS est présentée département par département :

Agence	Patrimoine social	COMPL ASSUJ	taux d'assujettis complets	SLS MOYEN (dossiers complets)	TOTAL NR INCOMP	taux incomplets et non réponses	SLS MOYEN (dossiers complets)
Agence de PARIS	8 039	415	5,16%	315,42 €	51	0,63%	1 742,20 €
Agence des YVELINES	12 229	350	2,86%	202,48 €	48	0,39%	1 560,98 €
Agence de l'ESSONNE	14 720	196	1,33%	209,09 €	59	0,40%	1 603,39 €
Agence de la SEINE-SAINT-DENIS	12 250	128	1,04%	195,05 €	56	0,46%	1 359,27 €
Agence du VAL-DE-MARNE	14 292	328	2,29%	137,17 €	101	0,71%	551,01 €
Agence du VAL-D'OISE	12 580	116	0,92%	236,13 €	57	0,45%	1 698,94 €
Agence des HAUTS DE SEINE	10 160	363	3,57%	246,19 €	15	0,15%	1 001,48 €
Agence de la SEINE-ET-MARNE	4 097	45	1,10%	160,15 €	11	0,27%	1 421,87 €
Total	88 367	1966	2,22%	224,97 €	398	0,45%	1 300,63 €

➤ Avenants au Plan de Concertation Locative (demande CNL)

En raison des cessions de patrimoine intervenues entre IMMOBILIERE 3Fet la RUF des avenants au PCL ont été établis pour chacun des deux sociétés. Ils sont remis aux participants qui transmettront par écrit leurs observations ou leur accord à Patrick DAROLLE.