

Réunion du Conseil Régional de Concertation Locative

Immobilière 3F

26 mai 2011

Participants

ADMINISTRATEURS

CNL	Henri	DERRIEN
CLCV	Serge	BAUER
CGL	Bernard	LENESLEY

MEMBRES DE DROIT

CNL	Claude	FAINZANG
CNL	Annie	DUVERGER
CNL	Nicole	BENKIRANE
CLCV	Guy	LAVIGERIE
CLCV	Lucie	CASTRO-MILOJICA
CLCV	Joëlle	GRILLE
AFOC	Bertrand	BLANC
AFOC	Georges	MAVROYANNIS

INVITES

CNL Administrateur SADIF	Paul	PINCHON
CNL	Pierre	CARRE
CLCV	Jean-Pierre	GLEIZE

IMMOBILIERE 3F

Didier	JEANNEAU
Christophe	LHEUREUX
Patrick	DAROLLE

En préalable à la tenue du CRCL, il est procédé à la signature du Plan de Concertation Locative pour la période 2011-2014 négocié avec des représentants de chaque confédération.

Les principaux points de ce PCL sont abordés. Didier Jeanneau rappelle en particulier qu'il prévoit la tenue de groupes de travail à thèmes et une réunion tous les 2 ans de l'ensemble des associations de locataires présentes sur les programmes. Ce processus sera déployé en 2012 ;

Patrick DAROLLE rappelle la composition des Conseils de concertation et la nécessité pour chaque confédération de nommer les membres au CRCL et à chaque CDCL.

Madame GRILLE indique que la participation financière de 3F, par logement, au fonctionnement du PCL est inférieure à celle d'autres organismes HLM. Didier JEANNEAU indique qu'elle se situe en tout cas au dessus de la moyenne et par ailleurs à une question posée par Mr BLANC il précise que la participation financière au logement de la RUF a été maintenue à un niveau supérieur afin de tenir compte de sa taille.

▪ Les objectifs qualité : point sur les réalisations 2010

Christophe LHEUREUX présente un point sur les actions et résultats qualité 2010 relatifs aux 5 engagements qualité. Des discussions s'engagent plus particulièrement sur les points ci-après :

1 – Accueil des nouveaux locataires

Les standards qualité pour la relocation des logements sont formalisés dans « le guide de la relocation » déployé auprès de tous les gardiens et chefs de secteurs au cours de formations spécifiques. Quelques exemplaires sont diffusés aux participants pour information.

Ils visent à garantir un bon état de fonctionnement des équipements, la sécurité des personnes et des biens, un logement en bon état et propre...

De nouveaux supports d'information à destination des nouveaux locataires ont été élaborés et vont se mettre progressivement en place à partir de juin 2011. Chaque participant reçoit un exemplaire de ces documents.

Madame GRILLE souligne que les équipements ne sont pas systématiquement contrôlés et en particulier les fenêtres, portes de placard et volets roulants. Christophe LHEUREUX précise que si ces contrôles ne figurent pas sur la « cravate » disposée dans le logement lors de l'entrée dans les lieux, ils figurent bien dans le guide de la relocation.

Mme FAINZANG souhaite que les locataires disposent d'un délai de deux mois pour signaler un problème à l'entrée dans les lieux. Les dysfonctionnements en matière de chauffage peuvent être effectués dans le mois suivant la remise en chauffe, ce que mentionne bien le livret d'accueil.

Monsieur GLEIZE note une satisfaction moindre sur la propreté du logement que sur celle sur la satisfaction globale du logement, ce qui témoigne des efforts restant à accomplir.

Monsieur DERRIEN s'interroge sur les critères présidant à la décision de remise en état. L'âge des équipements et leur état sont principalement pris en compte.

2 – Entretien du cadre de vie

Christophe LHEUREUX indique que tous les programmes ont fait l'objet d'une cotation sur la propreté. Elle a permis de définir les priorités et actions à mener. 124 programmes ont ainsi été jugés prioritaires.

Suite à cet audit, un budget exceptionnel de 2 millions en gros entretien non récupérable a été déployé en 2010 en vue de procéder à des travaux complémentaires de réfection et de remise en état des parties communes (peintures, modification des revêtements, gros nettoyages etc...). Cela a concerné 51 programmes.

Madame BENKIRANE souligne l'intérêt de réparer les dégradations qui sinon s'accroissent, Monsieur BAUER insistant pour sa part sur les tags, et Madame FAINZANG sur l'entretien des tapis brosses situés dans les halls.

Monsieur BAUER met également l'accent sur certaines améliorations qui permettraient d'améliorer l'état d'entretien des programmes : remplacement des portes de caves ajourées par des portes pleines, obturation des dessous d'escalier...

Différents programmes sont évoqués : Bonneuil, Paris-Tanger, Saint-Denis, Paris-Didot... Les dysfonctionnements signalés seront examinés avec attention.

Tout en prenant acte des mesures récentes prises par la direction de 3F, Monsieur DERRIEN fait état du mécontentement des locataires sur la propreté des immeubles et souligne le taux de satisfaction de 80% qui ne peut être considéré comme satisfaisant. Il considère que les prestations des entreprises sont insatisfaisantes, et que l'importance des tâches administratives confiées aux gardiens nuit à une bonne qualité de l'entretien ménager qu'ils assurent. Mr BAUER ajoute que le gardien assure aujourd'hui davantage de travail administratif que des missions d'entretien ou liées à la tranquillité. Les notions de perte d'autorité et de respect sont unanimement évoquées comme causes des dégradations. A cet égard, Madame GRILLE met l'accent sur le soin à apporter en matière d'affectation des nouveaux gardiens.

En réponse à ces différentes remarques, Didier JEANNEAU indique que le plan d'action sur la propreté qui a été défini visait à enrayer la chute du taux de satisfaction, objectif qui semble être en passe d'être atteint au vu des derniers résultats, cette analyse devant toutefois être effectuée avec prudence. Il faut noter que la principale cause de non-propreté visée par les locataires concerne les incivilités, sujet sur lequel des actions concertées avec les représentants des locataires sont souhaitables et possibles. Il indique enfin que les contrats des entreprises qui ne donneraient pas satisfaction ne seront pas renouvelés.

Mr LAVIGERIE relate une expérience vécue sur sa résidence. Des actions concertées ont pu être menées en lien avec l'association des locataires. Elles ont permis des interventions plus rapides, jugées davantage palpables par les locataires dont le comportement tend à s'améliorer. Il considère qu'il convient d'assurer un lien entre la propreté et l'agrément que le locataire en tire (exemple : porte qui grince).

Mr DERRIEN souligne la nécessité de prendre en compte la réalité du terrain, chaque immeuble disposant de ses propres caractéristiques.

Mme GRILLE souhaite que soit abordées à un prochain CRCL l'organisation de l'entretien ménager et la récupération des frais de gardiennage, et en particulier les pourcentages de récupération sur les charges locatives.

L'entretien des ascenseurs est ensuite abordé. Didier JEANNEAU indique que l'entretien de la totalité du parc d'ascenseur de 3F fait l'objet actuellement d'un appel d'offre dont les critères d'attribution touchent non seulement le prix mais aussi la qualité de service.

Ainsi que le souligne Monsieur BAUER, rares sont les pannes réelles, les ascenseurs mis à l'arrêt l'étant souvent pour des raisons de sécurité suite à du vandalisme. Mr BLANC souligne les difficultés des fournisseurs en matière d'approvisionnement de pièces détachées. Didier Jeanneau indique qu'en cas de non respect des clauses contractuelles, des pénalités sont appliquées. Elles ne sont pas répercutées dans les charges dans la mesure où en parallèle est mis en place un portage qui n'est pas récupéré.

3 – Gestion de la relation client

Différentes actions ont été menées et en particulier la remise à plat des panneaux d'information dans les halls.

Le taux de réponse aux courriers sous 10 jours est en progression. En revanche, la qualité de service d'Urgence WE est en baisse. Le contrat va être remis en concurrence.

Concernant le site extranet 3F, Didier JEANNEAU indique que sa refonte est programmée. Il est prévu d'y insérer les comptes-rendus des conseils de concertation, les accords collectifs etc.

Mr DERRIEN indique que l'envoi de l'accord collectif relatif à l'établissement des états des lieux et à la refacturation des remises en état de logement ne serait pas systématique. Christophe LHEUREUX indique que ce document est édité automatiquement avec la liasse de congé et qu'il est donc annexé à l'accusé réception du congé. Les consignes seront néanmoins rappelées.

A la demande de Mr DERRIEN, l'ordre du jour est ensuite inversé afin de permettre d'aborder plus amplement qu'en fin de réunion, les sujets proposés par les représentants des locataires.

▪ Point sur la CUS

Didier JEANNEAU rappelle que la convention a été transmise aux services de l'Etat au 30 juin 2010. Elle devait être visée au 31 décembre 2010 à la suite de quoi l'Etat a proposé de reporter de six mois la signature.

Les dernières discussions portent sur le nombre d'attribution de logement à des candidats labélisés DALO, l'Etat souhaitant un engagement plus important.

En 2010 et sur l'ensemble de l'Ile-de-France (I3F + RUF) : 1 196 familles relevant de catégories prioritaires ont été acceptées en commission d'attribution soit 12.19 % de l'ensemble des dossiers retenus. Ce chiffre est en forte augmentation comparé à 2009 où le nombre de familles prioritaires retenues était de 873, soit 11% des dossiers acceptés.

Ces 1 196 familles se décomposent de la manière suivante :

- 615 familles reconnues prioritaires par les commissions de médiation DALO (dont 341 relevant des accords collectifs départementaux)
- 581 familles labellisées seulement Accords collectifs départementaux.

A ces chiffres il faut ajouter 653 familles identifiées comme sortantes d'une structure d'hébergement soit 6,66 %.

Dans le cadre de la CUS, Immobilière 3F, suivant en cela le mouvement HLM, s'en tiendra à l'objectif de 15% d'attributions DALO souhaité par les pouvoirs publics en limitant à 5% ces attributions dans les ZUS.

La CUS sera validée par le conseil d'administration du 30 juin et sera ensuite transmise au Préfet de Région. Sa signature devrait donc intervenir courant juillet.

Madame FAINZANG, appuyée en cela par Mr DERRIEN, propose, pour des raisons de mixité sociale, d'inclure dans la CUS une disposition permettant d'exonérer de SLS les communes ou quartiers dépassant un quota de logement sociaux supérieurs à 20%. Cette demande est appuyée par l'ensemble des confédérations présentes. Didier Jeanneau indique que cette disposition ne serait pas réglementaire, seules les EPCI ou les communes étant susceptibles de le décider dans leur PLH, sous réserve de l'approbation par le Préfet.

Monsieur DERRIEN rappelle son opposition aux Conventions d'Utilité Sociale, considérant qu'elles ne sont pas conclues dans l'intérêt des locataires.

▪ **Les conditions d'intégration des locataires de SADIF dans IMMOBILIERE 3F**

Patrick DAROLLE diffuse et présente une note de synthèse sur les principaux éléments d'information : planning, information des locataires, modalités de reprise du quittancement, de l'APL ...

Un plan de formation à destination des collaborateurs intégrant 3F a été déployé. Pour les gardiens une formation métier dispensée par un cabinet de formation a été prévue afin de les familiariser avec les missions qu'un gardien effectue chez 3F: la signature des contrats de location, la passation des commandes et leur chiffrage, le contrôle des prestations, la réception des travaux.

Le remplacement du personnel pendant ces formations est à gérer par SADIF en particulier pour les tâches matérielles.

Mr DERRIEN rappelle son opposition à ce projet de fusion.

Mr PINCHON, administrateur locataire de la SADIF, invité par la CNL, partage cet avis et souligne que les locataires n'en comprennent pas la justification et regrettent l'éloignement décisionnel qui en résulte.

Il fait part du manque d'information aux locataires et souhaite que les accords collectifs signés avec la SADIF soient maintenus. En réponse il est précisé qu'une information précise et d'ordre pratique sera effectuée fin juin auprès de l'ensemble des locataires auxquels sera diffusé le guide du locataire précédemment commenté et dont un exemplaire est remis aux participants.

Concernant le SLS il s'étonne du barème CUS adopté par 3F, supérieur à celui qui avait été arrêté par la SADIF et donc plus pénalisant pour certains locataires. Didier Jeanneau indique que ce

barème correspond à celui adopté par les bailleurs parisiens et qu'il n'est supérieur au minimum défini par le décret CUS qu'au-delà de 142% de dépassement du plafond de ressources.

Il fait part de l'inquiétude des gardiens de SADIF sur leur intégration au regard notamment de l'évolution de leurs missions. Didier Jeanneau souligne la forte adhésion générale des collaborateurs à la culture du Groupe 3F et ne doute pas de la bonne intégration des gardiens de la SADIF. Mr LAVIGERIE indique que ce sentiment d'appartenance ne doit pas conduire les gardiens à adopter une attitude jugée « tutélaire » à l'égard des locataires.

Didier JEANNEAU rappelle que, sur proposition d'IMMOBILIERE 3F et malgré le caractère postérieur de la fusion par rapport aux élections des représentants des locataires, les administrateurs locataires de la SADIF ont été nommés membres permanents des conseils de concertation, ce dont Monsieur DERRIEN se félicite.

▪ L'évolution de la politique de vente d'IMMOBILIERE 3F

La charte des ventes mise en place par le Groupe 3F a été légèrement modifiée. Un exemplaire est diffusé à chaque participant.

Didier JEANNEAU rappelle que la politique de vente de 3F privilégie le locataire en place. Lorsque les logements sont vacants, ceux-ci sont proposés en priorité aux locataires HLM. En cas de vacance durable, des candidatures « non HLM » sont dorénavant acceptables sous conditions : après une vacance de 4 mois, acquisition uniquement réalisée à usage de résidence principale du foyer, ressources inférieures aux plafonds PLI pour le patrimoine financé en PLI ou non conventionné, les plafonds PLS pour les autres financements. Le prix de vente est en ce cas celui des Domaines sans décote.

Monsieur DERRIEN rappelle son opposition à la politique de vente des logements sociaux et ne considère pas les résultats comme constituant un véritable succès. L'ouverture des ventes à des locataires non HLM, selon lui, en atteste. Il note que cette politique profite aux classes plus aisées, la majorité des acquéreurs n'étant pas des ouvriers ou employés. Il note que l'achat se traduira pour les acquéreurs par une augmentation des charges liées au logement en raison notamment du coût des travaux. A cet égard, il lui semblerait souhaitable que l'engagement du bailleur sur l'absence de travaux lourds soit porté de 5 à 10 ans. Didier JEANNEAU rappelle que si un plan de travaux est prévu à l'acte de vente, son coût est pris en charge par 3F.

Monsieur DERRIEN souligne que le patrimoine en vente ayant plus de 15 ans, il est dès lors amorti par les loyers perçus. Il note que l'évolution à la hausse du marché ne compense pas la décote accordée. La politique de vente vise selon lui à compenser une diminution des fonds publics et aboutit au final à mettre à la charge des locataires la construction et la réhabilitation des immeubles.

A une question posée par Madame GRILLE sur la politique de reconstruction, Didier JEANNEAU précise que chaque logement vendu permet de financer 5 à 6 logements neufs et qu'ainsi il y a au final plus de lots reconstruits que de lots vendus, ce que Monsieur DERRIEN estime difficile à justifier.

Monsieur GLEIZE s'interroge sur l'utilisation des fonds issus des ventes. Didier JEANNEAU précise qu'ils intègrent les fonds propres du Groupe nécessaires au développement de la politique de construction et de réhabilitation du patrimoine.

▪ Suivi des expulsions

Patrick DAROLLE diffuse et commente un tableau présentant le suivi des expulsions depuis 2009, année au cours de laquelle 254 expulsions ont été réalisées contre 244 en 2010. Leur nombre était quelques années auparavant de près de 300 pour un patrimoine moins important. On peut donc constater une diminution significative du nombre d'expulsions.

Madame GRILLE s'insurge contre les expulsions résultant selon elle d'erreurs de gestion alors que les dettes sont par ailleurs augmentées des frais élevés de poursuites.

Patrick DAROLLE précise que les procédures sont longues et qu'avant d'aboutir à l'expulsion de nombreux contacts sont noués avec les locataires concernés, que des plans d'apurement sont proposés, ainsi que des solutions d'aide ; Au-delà de 3F, les services sociaux sont avisés et saisis, des enquêtes sont diligentées et tous les moyens de recouvrement sont recherchés. Il souligne qu'une expulsion ne constitue pas un objectif mais un échec tant pour le Groupe que pour chacun de ses collaborateurs. Les équipes de 3F et particulièrement les Directeurs Départementaux sont attentifs à la recherche de solutions permettant de ne pas parvenir à cette extrémité.

Monsieur DERRIEN souligne que les familles frappées d'expulsion sans relogement font partie du public prioritaire DALO et qu'à ce titre il existe une contradiction au regard des engagements DALO évoqués plus haut. Il exprime le souhait que les commissions Préfectorale DALO examinent les dossiers des familles concernées avant l'expulsion et non après ce qui permettrait de l'éviter.

Patrick DAROLLE indique que de nombreux impayés sont consécutifs à une mauvaise gestion par les familles de leur budget. Accorder des aides, souvent sous forme de subvention, ne permet pas toujours de répondre à cette problématique. Le recours à des conseillères en économie Sociale et Familiale constituerait souvent une meilleure solution mais elles sont trop peu nombreuses.

• **Avis de dysfonctionnement :**

Didier JEANNEAU présente la trame de l'avis de dysfonctionnement destiné à être apposé sur les équipements en cas de panne, mise à l'arrêt etc...dont la mise en place avait été suggérée par les confédérations.

La mise en œuvre se fait progressivement.

Madame GRILLE précise par ailleurs que l'affichette Prestations n'est pas présente dans tous les halls. L'instruction sera rappelée aux équipes.

• **L'installation de la fibre optique :**

Patrick DAROLLE diffuse une note sur la mise en concurrence des opérateurs pour l'installation de la fibre optique dans les zones très denses.

Elle concerne les 8 départements franciliens, 35 villes, 328 résidences et 26035 logements.

La fibre optique permet aux locataires de bénéficier de nouveaux services proposés par les opérateurs et notamment un accès ultra rapide à Internet permettant de raccourcir considérablement les temps de traitement.

L'Opérateur déploie le nouveau réseau jusque dans les paliers. Le raccordement privatif entre la gaine palière et le logement sera réalisé au moment où le locataire souhaite souscrire un abonnement individuel auprès d'un Opérateur commercial. Dans la mesure où le réseau est complètement mutualisable, le locataire aura la possibilité de s'abonner auprès de n'importe quel Opérateur qui sera présent dans l'immeuble.

- **L'assurance des locataires :**

Patrick DAROLLE diffuse aux participants un document sur l'obligation d'assurance pour les locataires, qui sera distribué avec les quittances de juin.

Au-delà de l'obligation légale, il s'agit d'une nécessité pour les locataires au regard des conséquences, notamment financières, en cas de sinistre.

- **Points divers**

Monsieur LAVIGERIE exprime le souhait que les Comptes-rendus des CDCL soient adressés aux membres du CRCL. Une consigne en ce sens sera transmise à chaque agence départementale.

Madame FAINZANG et Monsieur DERRIEN insistent pour que les justificatifs des salaires gardiens soient présentés aux amicales de locataires lors de leur contrôle des régularisations de charges avec les justificatifs du pourcentage de récupération. Didier JEANNEAU s'engage à ce que ce point soit rapidement traité.

Henri DERRIEN demande

- ✓ que le rapport annuel de gestion soit diffusé aux membres du CRCL ce que Didier JEANNEAU accepte,
- ✓ que soient présentés aux CDCL : la charte du handicap, le livret de mobilité résidentielle et l'accord collectif sur l'établissement des EDL. Ces demandes seront transmises aux Directeurs Départementaux afin de les inscrire à l'ordre du jour d'une prochaine session,
- ✓ que les documents relatifs aux CRCL soient adressés aux membres invités ce que le PCL ne prévoit pas. Cette suggestion ne peut être retenue compte tenu de leur présence non permanente et des motifs d'ordre pratique,
- ✓ que les feuilles de présences des CDCL soient adressées aux confédérations afin de faciliter le défraiement des participants. Cette demande sera transmise aux Directeurs Départementaux.

La prochaine réunion du CRCL est fixée au 17 novembre 2011.