



Réunion du Conseil Régional de Concertation Locative

Immobilière 3F et Résidence Urbaine de France

29 Novembre 2010

Participants

Pour la CNL	Marie-Noëlle DEMARET Henri DERRIEN Sylvie BEAULANDE Alicia ENTRENA	Amar SI BACHIR Claude FAINZANG Françoise DAMIEN
Pour la CLCV	Serge BAUER Joëlle GRILLE René GUEDON	Christian BOIRAL Guy LAVIGERIE Jacques RIBETTE
Pour l'AFOC	Bertrand BLANC	Georges MAVROYANNIS
Pour I3F et RUF	Didier JEANNEAU Marie-Christine LEBLANC	Patrick DAROLLE Gilles RUVOEN

Excusés :

CGL : Christian PECHART,
CLCV : Patrick GUERIN, Odette FOURNIER, Roselyne CORNUT, Josette ALEXANDRE
AFOC : Madame PIERRE, Arlette WILLENCOURT
CSF : Madeleine MERLOT
CGL : Jean Pierre GOMEZ, Christian PECHART

▪ Introduction et présentation de la concertation à mettre en place pour le PCL 2011/2015

Les Plans de concertation locative actuels couvrant la période 2007/2011, il convient d'en élaborer de nouveaux pour la période 2011/2015.

L'objectif est de signer ces nouveaux plans au cours du 2^o trimestre 2011 après approbation par les conseils d'administration.

Il convient donc d'élaborer le bilan du plan actuel et mener une concertation auprès des différentes confédérations en vue de préparer ce nouveau plan. Il est proposé la tenue de trois réunions de travail avec deux représentants de chaque confédération au cours du 1^{er} trimestre 2011.

La première réunion de travail est planifiée d'un commun accord au jeudi 20 janvier à 9h30.

- **La rédaction des comptes-rendus des réunions du CRCL**

Ce point est abordé à la demande de la CLCV qui souhaite exprimer son insatisfaction sur la rédaction des comptes-rendu des CRCL. Elle diffuse et commente une note aux participants.

En conclusion, cette note précise « qu'il devrait être rendu compte scrupuleusement des interventions et, à défaut, des observations des membres lorsqu'elles sont clairement exprimées. La rédaction elle-même y gagnerait en qualité vivante, cessant d'être univoque. Car, c'est aussi l'expression des personnes qui fait foi de la véracité des débats. Et la véracité, puisqu'elle n'est pas contestable, renforce le caractère officiel du document établi»

Mr LAVIGERIE conteste en particulier la transcription de ses propos figurant au dernier compte-rendu.

Didier JEANNEAU propose que la version corrigée des ajouts demandés soit dorénavant validée par son émetteur. Cette proposition est acceptée.

Patrick DAROLLE rappelle que les comptes rendus sont adressés aux participants afin de leur permettre de recueillir leur avis sur la rédaction et apporter les précisions qu'ils jugeraient utiles. Elles nécessitent parfois d'être reformulées dans un objectif de synthèse; il ne s'agit nullement d'en détourner le sens.

Il précise également que les comptes rendu des réunions des CRCL ne constituent pas des procès verbaux exhaustifs sensés reprendre l'intégralité des propos des participants. Leur objectif est de résumer et synthétiser les opinions de chacun.

Sur un autre plan, Henri DERRIEN considère l'ordre du jour comme trop chargé et propose soit de limiter à trois le nombre points ajoutés à la demande des confédérations, soit de prévoir la tenue d'autres réunions.

- **La mobilité des locataires au sein du patrimoine du Groupe,**

Sont remis aux participants :

- les dispositions de la loi MOLLE sur le thème,
- le formulaire de demande de logement et la liste des pièces à fournir,
- le livret de mobilité,
- les courriers d'information.

La mobilité résidentielle constitue un axe majeur de la politique d'attribution du Groupe 3F. Marie-Christine LEBLANC, responsable du Service des Politiques d'Attribution et Réservations en présente les différents axes.

Cette politique repose sur les constats suivants : un faible taux de rotation, des situations familiales qui évoluent et des situations financières qui se fragilisent, un accroissement du nombre de demandeurs de changement de logement, et enfin la volonté du mouvement HLM d'optimiser les pratiques des bailleurs sur la mobilité.

La Loi Molle, publiée le 25 mars 2009, met l'accent sur les parcours résidentiels.

Le Groupe 3F a affirmé de longue date sa volonté d'améliorer le service rendu et la satisfaction de ses clients. Les résultats en font preuve puisque 879 changements de logements ont été effectués en 2009. Favoriser la mobilité résidentielle est une des principales orientations de la politique d'attribution des logements 3F.

C'est dans ce cadre qu'a été établi un plan d'actions pour un traitement homogène et équitable des demandes de changement en Ile-de-France.

L'acceptation d'un changement suppose toutefois le respect d'un certain nombre de conditions : respect des plafonds de ressources réglementaires du nouveau logement à l'exception des situations de handicap ou de sous-occupation, être à jour dans le paiement des loyers et absence de dégradations dans le logement libéré. A l'issue de 3 propositions adaptées et refusées, la famille recevra une lettre de perte de priorité.

Nos engagements portent sur les points suivants :

- adresser, sous 10 jours, le formulaire unique de demande,
- à réception du formulaire, déterminer le caractère prioritaire de la demande,
- transmettre le Livret de Mobilité Résidentielle si la motivation est prioritaire ; y seront consignés les contacts, rencontres, propositions etc.
- prendre en charge les travaux d'adaptation du logement si le demandeur est en situation de handicap,
- mettre en place un accompagnement social en cas de nécessité,
- réduire systématiquement à 1 mois le préavis du logement libéré,
- maintenir le prix au m² de loyer du logement libéré dès lors que le nouveau logement relève de la même catégorie de plafond de ressources,
- reporter sur le nouveau logement le dépôt de garantie initialement versé.

Pour être traitée en priorité, toute demande de changement doit relever d'une des situations suivantes:

- handicap,
- état de santé privant d'accéder ou de circuler facilement dans le logement ou la résidence,
- violences,
- « forte » sur-occupation ou sous-occupation (5 personnes dans un 2 pièces ou 1 personne dans un 4 pièces),
- difficultés financières pour faire face aux dépenses du logement actuel,
- être âgé(e) de plus de 70 ans.
- mutation professionnelle

L'objectif 2010 était de réaliser 950 changements sur les départements d'Ile-de-France (soit 11,17% de la totalité des attributions), et de fiabiliser les demandes avec motivations handicap et/ou les ennuis de santé (550 demandes).

En 2011, notre objectif est de contacter les familles se signalant en difficultés financières, celles en sous occupation, celles dépassant de plus de deux fois le plafond pour la 3ème année et celles non handicapées et occupant un logement adapté. Nous adapterons par ailleurs le questionnaire « nouveaux entrants » afin d'apprécier la satisfaction des locataires concernés.

Mr DERRIEN attire particulièrement l'attention sur les familles monoparentales et souhaite par ailleurs des précisions sur les conditions de relogement en particulier sur le loyer pratiqué et les aides financières susceptibles d'être attribuées aux locataires.

Mr BOIRAL demande qu'une information précise soit effectuée en commission d'attribution sur le comparatif entre l'ancien et le nouveau loyer. Marie-Christine LEBLANC précise qu'en cas de changement de logement, il est demandé aux équipes d'annexer une fiche de calcul à la fiche de commission, et qu'un rappel de cette instruction sera effectué en début d'année 2011.

Mme FAINZANG demande à ce que la distance, fixée à 70 kilomètres, en cas de mutation professionnelle soit revue. Didier JEANNEAU précise qu'avant de revoir ce chiffre, il convient de traiter les cas prioritaires déjà fort nombreux.

Madame GRILLE demande où en est le projet de bourse inter-bailleurs. Marie-Christine LEBLANC indique que le fait que les bailleurs soient dorénavant service d'enregistrement de la demande induit un accès à la base commune.

▪ **Le traitement du handicap par 3F et les demandes d'adaptation de logement aux personnes à mobilité réduite,**

Est remise aux participants la charte 3F du handicap qui est commentée par Patrick DAROLLE.

Sur un plan sociologique, l'INSEE indique, que le nombre personnes âgées sera multiplié par deux au cours des 25 prochaines années et que cette population est globalement plus pauvre que le reste de la population. On constate par ailleurs une sous-occupation des logements qu'elles occupent. Le nombre de personnes handicapées augmente également.

Cela a conduit le législateur à adapté un texte de référence, la loi de 2005, qui donne un cadre juridique aux actions à mener dans tous les domaines liés au handicap, et naturellement 3F s'inscrit dans cette démarche.

De nombreuses actions ont d'ores et déjà été menées : adaptation de notre politique d'attribution, adoption d'une charte du handicap, adaptation des processus internes, définition d'un engagement qualité de réponse aux demandes qui nous sont adressées, mais aussi un engagement de travaux.

Dans les programmes neufs et depuis 2007, 5% des logements doivent être adaptés.

Dans le cadre des réhabilitations du patrimoine existant, ce sont environ 150 logements adaptés qui ont été réalisés ou qu'il est prévu de réaliser.

En ce qui concerne les parties communes 68 ensembles immobiliers ont bénéficié de travaux : pose de mains courantes, aménagement de rampes ou plans inclinés, motorisation des portes de hall etc.

En ce qui concerne les parties privatives, depuis 2007, 504 logements ont fait l'objet de travaux d'adaptation pour un investissement total de plus de 2.5 millions d'euros. La majeure partie de ces travaux concerne des adaptations de sanitaires, principalement en direction des personnes âgées qui souhaitent souvent que leur baignoire soit remplacée par une douche et que des barres de maintien soient installées.

Ces actions se poursuivent, et le Groupe 3F a souhaité aller plus loin :

- en informant mieux les désignataires des candidats sur les adaptations réalisées dans les logements loués et permettre ainsi de mieux répondre à la demande des publics concernés,
- en connaissant mieux la situation des candidats au regard du handicap,
- en améliorant les processus internes de circulation de l'information, d'actualisation des bases de données etc.,
- en favorisant la mobilité des locataires touchés par un handicap,
- en poursuivant la politique actuelle d'adaptation des logements mais plutôt que d'adapter un logement et de rechercher ensuite le candidat, cibler en premier lieu un candidat, préciser ses attentes et enfin rechercher un logement susceptible de lui convenir (localisation, taille, possibilité de réaliser les travaux ...)
- en recherchant les solutions techniques adaptées (siphon de faible dimension, porte coupe-feu adaptée etc.).

C'est un sujet qui évolue sans cesse et qui s'enrichit des expériences rencontrées sur le terrain.

Le sujet de l'adaptation des immeubles et des logements aux personnes à mobilité réduite conduit les représentants des locataires à aborder la question de l'entretien des ascenseurs et de leur mise à l'arrêt qui au-delà des personnes handicapées ou âgées, pénalisent les locataires dans leur ensemble. Il est demandé une intervention forte de 3F sur les ascensoristes.

Didier JEANNEAU indique que tous les moyens de pression sont utilisés et en particulier l'application des pénalités contractuelles. En outre, le dispositif de télésurveillance GETRALINE permet un suivi des interventions à partir duquel nous avons mis en place un suivi précis des mises à l'arrêt. Il faut toutefois distinguer celles consécutives à des travaux de rénovation de celles consécutives à des pannes. Les contrats d'entretien seront par ailleurs remis en concurrence en 2011. Des dispositions précises sur les mises à l'arrêt des appareils seront insérées.

Madame FAINZANG indique que si des améliorations peuvent être relevées, de nombreuses pannes demeurent avec des délais d'intervention insatisfaisants. Elle exprime le souhait que les pénalités soient déduites des charges locatives. Didier JEANNEAU indique qu'en cas de panne, un dispositif de portage est mis en œuvre au profit des habitants. Il n'est pas récupéré. Mr BOIRAL demande que l'ascensoriste prenne en charge les frais de portage.

Plusieurs représentants témoignent d'un manque d'information des habitants sur la cause de l'arrêt et la date de remise en service. Des efforts en ce sens seront demandés aux équipes opérationnelles.

▪ **le relevage des compteurs individuels d'eau et les économies de consommation d'eau,**

Gilles RUVOEN, ingénieur à la Direction Technique Groupe présente un point sur le sujet.

Le prix du m³ d'eau froide augmente inexorablement et il est donc essentiel d'en réduire la consommation.

Le groupe 3F considère que la distribution et la répartition de l'eau froide par locataire ne devrait pas être de sa responsabilité, mais de celle des délégataires du service public comme

pour l'électricité ou le gaz. Le transfert du relevage aux distributeurs d'eau entraîne toutefois des coûts non négligeables tant pour le bailleur que pour le locataire : travaux de mise en œuvre, installation de robinets d'arrêt extérieurs au logement, coût d'abonnement etc. Le transfert du relevage aux distributeurs ne peut donc être généralisé.

Tous les logements bénéficiant de l'eau chaude collective possèdent à ce jour un compteur divisionnaire eau chaude. Seuls 10% environ de ces logements sont encore dépourvus de compteurs divisionnaires d'eau froide.

Une campagne d'installation de compteurs a été menée et à l'occasion de la remise en concurrence du contrat d'entretien-relevage, tous les compteurs sont ou vont être remplacés. Au 1^{er} janvier 2011 l'ensemble de l'Ile-de-France sera couvert par les nouveaux contrats de comptage d'eau.

A ce jour 3 types de compteurs existent :

- le compteur vitesse ou volumétrique qui fonctionne mécaniquement sans énergie. C'est ce type de compteurs qui équipe actuellement la quasi-totalité des logements,
- Le compteur radio relevé ; un module radio vient alors coiffer le compteur pour qu'il se relève à distance (maximum 300 m),
- Le compteur en télé-relevage. Un module GSM complète alors l'installation qui est couplée avec des antennes de réception et une ligne téléphonique GSM. Le compteur peut alors être relevé à tout moment et de n'importe où.

Les compteurs en radio-relevage ou en télé-relevages évitent la pénétration dans le logement et les contraintes que cela peut induire pour les locataires. Ils conduisent également à une meilleure fiabilité des consommations facturées. Les résultats des relevés atteignent en effet en ce cas un taux avoisinant les 100% hors problèmes techniques. Ils permettent aussi d'éviter les estimations et facturations ultérieures susceptibles de déséquilibrer les budgets des locataires, et d'effectuer un comparatif plus fiable entre le relevé général de l'immeuble et le total des consommations individuelles.

Avant les appels d'offres, le coût actuel moyen d'entretien relevage à la charge du locataire était de 12,59€. Les derniers appels d'offres permettent une diminution de ce montant ; le coût par compteur pré-équipé d'une coiffe radio est en effet d'environ 8,50€ ; il est porté à 14,50€ en cas de radio-relevé et à 22,50€ en présence d'un télé-relevage (coûts moyens de l'ensemble des fournisseurs et départements).

La pose de compteurs en télé-relevage est écartée au regard des coûts engendrés. Compte tenu de l'écart relativement faible entre le coût actuel et celui d'un radio-relevage, Didier JEANNEAU indique qu'il souhaite une généralisation du radio-relevage. Les représentants prennent acte de cette proposition qui sera donc mise en œuvre systématiquement pour les départements où les nouveaux contrats viennent d'être signés et un peu plus tard pour les autres.

En parallèle et en vue de générer des économies de consommation d'eau, une information sera effectuée auprès des locataires sur l'existence des contrats d'entretien robinetterie dont l'objectif est, par un meilleur entretien, de réduire les fuites et la consommation qui en découle. Les programmes repérés comme gros consommateurs d'eau feront par ailleurs l'objet d'analyses fines en vue de permettre des économies.

La CLCV diffuse une note aux participants sur le sujet. Elle fait état de températures parfois insuffisantes et du temps parfois important qui s'écoule avant que l'eau chaude ne parvienne à la bonne température au robinet, en raison le plus souvent de l'éloignement du logement par rapport à la chaufferie, ou aux heures de faible tirage. Cela augmente d'autant la facturation du locataire. Aussi, selon la CLCV, «faute de pouvoir généraliser le comptage de l'eau chaude en KWh en intégrant non seulement le débit de l'eau chaude mais aussi sa température instantanée, il serait souhaitable de tenir compte des insuffisances notoires afin de les corriger et aussi de les indemniser »

Gilles RUVOEN indique que les nouveaux contrats de chauffage prévoient bien ces contrôles de température qui ne doit toutefois pas dépasser un certain niveau.

Mr DERRIEN demande qu'en cas de rattrapage important de la facturation de l'eau, des délais raisonnables de régularisation soient accordés aux locataires. Didier JEANNEAU indique que des étalements de charges sont la plupart du temps proposés.

• **l'évolution des charges locatives 2008/2009,**

Une analyse a été effectuée sur les charges récupérables de l'exercice 2009. Elle a porté sur les programmes régularisés à fin septembre 2010, à savoir:

	<i>Collectif</i>	<i>Individuel</i>	<i>Mixte</i>	<i>Total</i>
<i>Nombre de programmes IDF</i>	908	182	52	1 142
<i>Nombre de logements IDF</i>	80 825	2 288	2 957	86 070

Le montant moyen de charges récupérables par logement en Ile-de-France s'établit en 2009 à 1720€ par logement. Ce montant est beaucoup plus faible pour les logements individuels (426€) que pour les logements collectifs (1767€). Pour ces derniers qui composent l'essentiel du parc, trois postes représentent comme les années précédentes plus de 80% des charges : l'eau (29% des charges), le chauffage collectif (29%) et l'entretien et nettoyage (24%).

Les charges baissent de 5% par rapport à 2008 et reviennent à 3% au dessus du niveau de 2007, la majorité des postes s'inscrivant en repli. En revanche, les taxes locatives, l'entretien des ascenseurs et les dépenses sur les chaudières individuelles sont les seuls postes à connaître une hausse, qui reste toutefois modérée.

Au cours des exercices 2008 et 2009, de nombreux projets ont été menés en vue d'une diminution des charges :

- remise en concurrence des contrats d'entretien des chaufferies, des contrats d'entretien des ascenseurs, des contrats d'entretien des espaces verts,
- négociation des contrats de chauffage urbain, pour lesquelles les négociations se poursuivent avec les délégataires afin d'obtenir de meilleurs tarifs
- engagements de travaux d'isolation thermique de nombreuses résidences, cette campagne de travaux se poursuivant actuellement.

Concernant les charges de gardiennage, les représentants des locataires soulignent la difficulté pour les amicales d'exercer un contrôle. A défaut de pouvoir obtenir copie du contrat de travail des gardiens, qui ne peut leur être transmis, ils souhaitent avoir communication d'un

document définissant les tâches qu'ils effectuent et permettant de contrôler la récupération à 40 ou 75%.

Mme FAINZANG indique que si en moyenne les charges diminuent, certains programmes conservent un niveau de charges élevé. Elle fait également état de procédures engagées par des amicales ayant conduit à des remboursements aux locataires. 3F précise que les procédures relatives à la récupération des salaires du personnel de proximité correspondent à des périodes antérieures à la publication du décret du 19 décembre 2008 qui en a précisé les modalités de récupération

POINTS DIVERS

• **L'installation de prises de recharge pour véhicules électriques**

Suite à la Loi du Grenelle 2, le code de la construction a été modifié afin de permettre le branchement des véhicules électriques.

Dans les immeubles neufs, cette disposition s'appliquera à partir des permis de construire déposés à partir du 1^{er} janvier 2012. Un décret est en attente fixant les modalités de mise en œuvre.

Pour ce qui concerne le patrimoine existant, un décret, non paru à ce jour, fixera les modalités d'application.

En résumé, la loi prévoit qu'un propriétaire ne peut s'opposer sans motif sérieux et légitime à l'équipement des places de stationnement d'installations dédiées à la recharge électrique permettant un comptage individuel. L'installation est effectuée à la demande du locataire et aux frais de ce dernier. Une convention doit par ailleurs être signée entre le propriétaire et le prestataire chargé de l'installation, de la gestion et de l'entretien des équipements concernés.

• **le raccordement des logements à la TNT**

La CLCV qui souhaitait aborder ce point évoque les difficultés à faire raccorder la 2^o prise TV par les prestataires en charge d'effectuer les travaux de raccordement à la TNT sur un certain nombre de programmes.

Le marché signé avec les entreprises prévoit le changement de la prise principale et le raccordement de la seconde, sans remplacement, s'il existe une seconde prise dans le logement.

La consigne a été rappelée aux entreprises qui réinterviendront si nécessaire.

La diffusion en analogique a été interrompue par CANAL + le 24 novembre. Le passage au numérique est prévu pour les autres chaînes le 8 mars 2011.

CANAL + a informé ses clients. Pour autant les émissions en clair qui pouvaient être jusqu'à présent captées ne le seront plus dorénavant. Une information par voie d'affiche est en cours afin de porter cette information à la connaissance de l'ensemble des locataires.

Une note d'information est en cours d'élaboration. Notre objectif est de le diffuser à l'ensemble des locataires en début d'année 2011 afin de permettre à chacun de prendre les dispositions nécessaires et éviter une interruption de la réception télévisuelle.

Il faut rappeler que sont concernés tous les immeubles équipés d'antennes râteau, et non ceux qui sont câblés, ou raccordés à une parabole collective. 3F a anticipé le passage au tout numérique depuis 2006 et les travaux d'adaptation ont été ou seront réalisés pour l'ensemble des résidences avant l'échéance de mars.

- **Le signalement des équipements défectueux par apposition d'un autocollant**

La CLCV qui avait demandé l'inscription de ce point à l'ordre du jour diffuse et commente une note de synthèse sur le sujet.

Elle suggère que dans l'hypothèse « de réclamations locatives déjà formulées pour des incidents matériels en attente d'être résolus, Immobilière 3F mette au point (ainsi que le font certaines entreprises intervenant sur la voirie ou dans les lieux accueillant du public) une signalétique des dysfonctionnements déjà identifiés avec mention des travaux de réparation programmés ».

Elle considère que « cette réalisation s'inscrit dans un process de démarche qualité et comme un service gratuit rendu aux locataires ».

Didier JEANNEAU indique que l'idée est intéressante car l'affichage permet effectivement de rassurer les habitants. Pour autant, il faudrait veiller à un enlèvement facile et sans détérioration du support. Deux types d'affiches devraient être envisagés afin de distinguer le vandalisme des pannes. Une réflexion sera menée sur le sujet.

- **la sécurisation des vélos dans les parkings comme alternative au local fermé**

Point reporté à une prochaine séance.

- **le SLS 2011**

La campagne d'enquête au SLS 2011 a démarré au 1^{er} novembre pour une facturation en février, soit un planning en avance d'un mois par rapport aux années précédentes, ceci afin de diminuer les rattrapages qui déséquilibrent les budgets des locataires concernés.

L'ensemble des critères de calcul ne sont pas à ce jour tous encore définis et des textes sont en attente en particulier sur les loyers SCCELLIER pris en compte pour le plafonnement du SLS.

A ressources constantes, le barème conduira à un montant de SLS équivalent à celui appliqué en 2010 après abattement.