

Conseil Régional Concertation Locataire

Relevé de décisions réunion Qualité de Service

10 novembre 2016 – Siègne Social Immobilière 3F

Présents :

Pour la CNL :

Nicole BENKIRANE
Paul PINCHON
Claude FAINZANG

Pour la CGL :

Serge BAUER

Pour la CLCV :

Joëlle GRILLE

Pour l'AFOC :

Georges MAVROYANNIS

Pour la CSF :

Christian DESCHESES

Pour la Immobilière 3F:

Stéphane DUCRET
Badia CHAOU
Marie-Christine LEBLANC
(intervention en fin de séance)

Il a été décidé en séance que le compte-rendu de la réunion qualité de service du 10/11/2016 serait fait sous forme de relevé de décisions.

Ordre du jour :

1. Fiche pratique pour les documents à transmettre lors des régularisations de charge
2. (Enquête satisfaction contrat robinetterie) : les résultats de l'enquête n'étant pas encore disponibles au moment de la réunion ce point n'a pas pu être présenté. Ce point a été remplacé par la présentation de **la maquette du nouvel avis d'échéance**
3. EFICASH
4. Présentation de la nouvelle maquette du flyer « qui fait quoi ? »
5. Sous occupation
6. Présentation du nouvel espace locataire

Avant de commencer l'ordre du jour certains membres des amicales ont pris la parole :

- Paul PINCHON rappelle que la charte de gardiennage est contestée (recueil de 1300 signatures), que Monsieur JEANNEAU s'était engagé à ce que ce sujet soit mis à l'ordre du jour des prochaines réunions et que Monsieur LAFFOUCRIERE lui avait indiqué être sensible à ce différent souhaiter trouver une solution rapidement.
- Claude FAINZANG demande la mise en place de vigiles sur les programmes « la Chapelle 18^e » et « rue de Flandre ». Elle indique qu'un courrier a été fait au DD et CDCL.

ORDRE DU JOUR :

1. Fiche pratique

Le document présente nos directives et fixe un cadre en ce qui concerne le contrôle des charges.

Remarques des participants :

- On ne parle pas des copropriétés
 - 3F : le fonctionnement des copropriétés étant différent 3F étudiera la rédaction d'un document spécifique.
- La régularisation intermédiaire n'entre pas dans le cadre de la loi ALUR elle est imposée et faite sans préavis
 - 3F : il n'y a pas de régularisation intermédiaire, seule la régularisation d'eau intervient en février en dehors de la régularisation de charges. La fiche pratique concerne le contrôle des charges générales et non de l'eau.
- Peut-on changer la date de régularisation des charges qui arrive juste avant les vacances d'été ?
 - 3F : cela n'est pas possible. L'objectif est de régulariser 100% des programmes sur l'exercice en optimisant le nombre de programmes régularisés au premier semestre. Ce fonctionnement permet d'étaler les sommes débitrices sur une plus longue période pour éviter d'avoir des mensualités trop importantes qui pourraient mettre le locataire en difficulté de paiement
 - Par ailleurs 3F travaille à la réduction de l'écart entre les provisions et les charges réelles dont les montants excèdent 300€
- Certains locataires ne sont pas prévenus 1 mois avant le quittancement de la régularisation.
 - 3F s'engage avec cette fiche pratique à ce que tous les locataires reçoivent leur décompte 1 mois avant le quittancement de la régularisation
- Beaucoup de non réponse des RH sur les remarques faites suite au contrôle des charges. Le document ne fixe pas de délai de retour des RH. Le RH n'est pas toujours présent au moment du contrôle des charges (cette remarque ne concerne qu'un participant, les autres participants confirment la présence du RH)
 - 3F : nous allons ajouter à la fiche pratique un délai de réponse des RH, et spécifier la présence obligatoire du RH à l'agence au moment du contrôle des charges
- Il est indiqué en page 2 du document que le contrôle des charges doit toujours se faire en agence → peut-il y avoir des exceptions ?
 - 3F : la fiche pratique fixe le cadre on ne peut pas y inclure les exceptions, sachant que les documents relatifs au contrôle des charges ne doivent pas sortir de l'agence
- Les contrats ne sont pas toujours fournis
 - 3F s'engage avec ce document à ce que les contrats soient fournis comme indiqué en page 3 de la fiche pratique : « *le RH prépare les fiches synthèse des contrats d'entretien et de maintenance à jour, correspondant aux prestations facturées et le cas échéant, les contrats eux-mêmes, afin de les mettre à disposition de consultation* »
- Besoin de documents supplémentaires pour effectuer le contrôle des charges :
 - Bon de commande remplacement gardien
 - ***Hors séance : ce document est déjà fourni il se trouve dans le dossier de charges accroché à la facture***
 - Fiche résidence des prestations entretien ménager

- ***Hors séance*** : cette fiche est un document interne non figé car il évolue en fonction des mouvements de personnel. 3F s'est engagé à ce que les associations de locataires soient conviées aux visites trimestrielles de contrôle avec les entreprises et les RH.
 - Rapport de fin de saison pour le chauffage car impossible de contrôler le P1 sans ce document
 - ***Hors séance*** : cette information est présente dans la dernière facture de chauffage dans laquelle se trouve la consommation réelle du P1 pour la saison de chauffe, le document est dans le dossier → peut se poser la question de la compréhension par les locataires du document qui est assez technique ?

Autres points concernant la récupération des charges :

- 3F informe les participants que les RH ont été formés au nouveau tableau 12 colonnes
- Pas de réponse apportée concernant les heures de délégation et le remplacement des gardiens en délégation
 - 3F : ce point ne faisant pas référence à un texte réglementaire, il devra être étudié dans le cadre des échanges sur la charte de gardiennage.

2. Nouvelle maquette avis d'échéance

2.1. Présentation du projet de refonte avis d'échéance (constat, objectif, organisation, axes d'amélioration, solutions proposées) et présentation de la maquette du nouvel avis d'échéance.

Remarques en séance :

- Entête du nouvel avis d'échéance :
 - Participants satisfaits, rien à signaler
- Opération du mois :
 - Conserver la distinction provision eau chaude/ provision eau froide et ce malgré le fait que le montant ne change pas d'un mois à l'autre → permet de responsabiliser le locataire
 - Conserver la distinction des loyers parking lorsque le locataire a plusieurs parkings → permet de connaître le coût du parking si le parking est réglé par un des membres du foyer
 - Favorable au regroupement des provisions compteurs eau chaude/eau froide avec les charges générales
 - Favorable au regroupement en ce qui concerne les régularisations (eau/charges) pour que le locataire retrouve sur son avis d'échéance les montants qui sont sur son décompte de régularisation. (Un représentant préfère maintenir le détail des ventilations des charges)
- Situation du compte :
 - Favorable au rappel APL dans la situation du compte

→ Les participants sont repartis avec la maquette du nouvel avis d'échéance et avaient jusqu'au 18/11/2016 pour faire un retour mail à 3F pour ainsi nous permettre d'étudier la faisabilité de leurs demandes.

2.2 3F indique aux participants qu'un seuil de prélèvement est à l'étude

Retours associations de locataires hors séance :

- **Entête :**
 - **Redondance du numéro de logement**
 - **préciser les numéros de parkings**
- **Opération du mois :**
 - **Titre proposé « décompte des sommes à payer du mois »**
 - **Maintenir la ventilation des lignes pour les provisions et loyers**
- **Situation du compte :**
 - **Retirer les éléments relatifs à la facturation et au paiement du mois précédent et indiquer directement un solde prenant compte ces éléments**
- **Demande d'une maquette comportant une régularisation de charges**

3F hors séance :

- **Les remarques des associations de locataires seront étudiées dans le cadre de nos échanges internes au niveau du groupe de travail. Nous ne manquerons pas de revenir vers vous concernant la prise en compte de vos remarques**
- **Une maquette d'avis d'échéance comportant une régularisation de charges est jointe au CR, cette maquette ne prend pas en compte les remarques faites en séance et hors séance.**

3. EFICASH

A compter du 1^{er} janvier 2017 3F met à disposition des locataires un nouveau service pour le paiement des loyers en espèces : EFICASH.

Une présentation du service a été faite en séance, les participants sont satisfaits de la mise en place de nouveau service au vu des avantages pour le locataire (plus simple, économique, fiable et rapide).

→ Un flyer de présentation du service sera envoyé en même temps que l'avis d'échéance de décembre, uniquement aux locataires qui ont payé leur loyer en espèces au moins 1 fois dans l'année 2016.

4. Flyer « qui fait quoi ? »

Présentation de la nouvelle maquette du flyer qui fait quoi.

Les participants sont repartis avec la maquette avaient jusqu'au 25/11/2016 pour faire un retour mail à Badia

Retours associations de locataires hors séance :

- **Introduction :**
 - **Intégrer la notion de vétusté soit :**
 - **En page d'introduction**
 - **En page de garde sous le dessin indiquer « hors vétusté, malfaçon, vice de construction, force majeure ou cas fortuit »**
 - **Citer d'autres sources juridiques en plus du décret 87-712 :**
 - **Loi du 6 juillet 1989 et ses articles 6c et 7d**
 - **Décret n° 2016-382 du 30 mars 2016 en son chapitre II**

- **Dans toutes les pièces :**
 - *Supprimer purge des radiateurs (inclus dans prestations chaudière)*
 - *Ajouter « volet roulant » aux obligations bailleur*
 - *Remise en jeu des portes et fenêtre impossible pour la plupart des locataires, l'étanchéité doit être vérifiée par le bailleur*
 - *Réparation des stores dans contrat d'entretien*
 - *Réparation des portes de placards doit faire partie d'un contrat d'entretien*
- **L'entrée :**
 - *La réparation de la serrure incombe au bailleur en cas de vétusté*
- **La cuisine:**
 - *Remplacement du siphon à la charge du bailleur*
 - *Meuble sous évier sont à changer par le bailleur du fait de la vétusté*
 - *Remplacement faïence cassée → impossible pour le locataire de retrouver la même*
 - *Supprimer remplacement grille VMC par le locataire*
 - *Supprimer porte gaine technique par le locataire*
- **Salle de bain/WC :**
 - *Mêmes remarques que pour cuisine pour grille VMC, siphon, faïence, tablier de baignoire*
- **Extérieur du logement :**
 - *Boîte aux lettres incombe au bailleur et non au locataire (JOAN Q du 13 janvier 1997 en annexe)*
- **Ajouter une conclusion**

3F Hors séance :

- **Les remarques seront soumises au groupe de travail et à notre service juridique. Nous ne manquerons pas de revenir vers vous rapidement concernant la prise en compte de vos remarques.**

5. Sous occupation

Présentation du bilan des ménages en situation de sous-occupation en IDF.

Principaux chiffres :

- En IDF 4.5% des logements sont occupés par des ménages en situation de sous-occupation
 - Dont 26% par des ménages hors QPV/ZUS ou ménages de - 65 ans
 - Un courrier a été adressé début septembre à ces personnes
 - Au 10/11/2016 le taux de retour est de 7% (dont 75% formulaires remplis et 25% contestations)

→ Document détaillé remis aux participants.

6. Nouvel espace locataire

Diffusion de la vidéo de présentation du nouvel espace locataire → pas de remarques de la part des participants.

Prochaine réunion Qualité de Service date à fixer