

COMPTE-RENDU

Conseil Départemental de Concertation Locative

29 Mars 2021

Participants :

▪ *En présentiel*

Pour la CGL

- Monsieur Bruno PIRIOU Garges Dame Blanche Nord

Pour l'INDECOSA CGT

- Monsieur Jacques NEVEU Pierrelaye

▪ *En visioconférence*

Pour l'AFOC

- Madame Léone PINEAU-O'DONOVAN Sannois

Pour la CLCV

- Monsieur Christian DINGREVILLE Eragny sur Oise

Pour la CNL

- Madame Nicole BENKIRANE Eaubonne
- Madame Anne CARTIER Eaubonne

Pour l'INDECOSA CGT

- Monsieur Jean-Luc BIZEUL Ezanville

Pour I3F

- Marie-Laure LEMOINE Directrice Départementale
- Rahmouna BOUSHABA Directrice Départementale Adjointe
- July CAILLIOT Chargée de Recouvrement Locatif
- Gilles GRARE Responsable Habitat
- Véronique LOVERINI Responsable Développement Clientèle

Ordre du jour :

- 1. Présentation du métier : Chargé de Recouvrement Locatif
- 2. Bilan social 2020
- 3. Les sans-abris dans les parties communes
- 4. La bourse d'échange des logements
- 5. L'entretien ménager – Covid 19

La réunion débute à 10 h 00 en présentiel et en visioconférence.

1. Présentation du métier : Chargé de Recouvrement Locatif

Présentation par July CAILLIOT, Chargée de Recouvrement Locatif.

Mission :

- Assurer le recouvrement des créances des locataires
- Contribuer à la prévention des impayés et des expulsions
- Gérer des procédures contentieuses spécifiques et apporter une assistance sur toutes les questions juridiques

Phase amiable du recouvrement

Analyse des situations locatives :

- . Mettre en place un échéancier pour solder la dette, avec l'aide si nécessaire des services sociaux, vérifier l'existence d'un éventuel dossier de surendettement pour mettre en œuvre les dispositions adaptées
- . Avec les CAS (Chargées d'Accompagnement Social), constituer les dossiers F.S.L. et aides diverses (prêts C.A.F., aide employeur, caisses de retraite, etc...)
- . S'assurer chaque mois du respect des plans d'apurement conclus

Phase judiciaire du recouvrement

En cas d'échec de la phase amiable :

- . Initier la procédure contentieuse et en suivre le déroulement en collaboration avec l'avocat et l'huissier
- . Appliquer la décision de justice. Si le dossier le justifie, mettre en place un protocole d'accord
- . Engager les voies d'exécution et suivre la procédure d'expulsion jusqu'à sa réalisation effective
- . Pour les locataires bénéficiant d'une aide au logement ou en situation de surendettement, appliquer les dispositions issues de la réglementation et des procédures de la Société
- . Procéder auprès de l'Etat aux demandes de recours gracieux et contentieux
- . Représenter la Société auprès des partenaires (CDAPL, CAF, FSL, CCAS...) ainsi que dans les commissions locales d'impayés et les commissions d'expulsion

Dossiers spécifiques

Seul ou en lien avec le département juridique, le Chargé de recouvrement locatif met en œuvre les procédures adaptées à des situations spécifiques et assure un rôle de conseil juridique auprès des autres collaborateurs de son entité :

- . Troubles de jouissance,
- . Occupation illicite,
- . Squats, sous-location,
- . Décès,
- . Ouverture de porte pour la réalisation de travaux de réhabilitation

Rahmouna BOUSHABA précise qu'au vu de la crise sanitaire, l'année 2020 a été une année particulière qui n'a pas permis de tenir des permanences sur site. En temps normal, les CRL accompagnés des CAS gèrent 5 permanences au minimum par an. Seulement 3 permanences ont pu être tenues au 1^{er} trimestre 2020. Sur l'année 2020, 27 commissions d'impayés de loyer se sont tenues en dématérialisé en partenariat avec les CCAS et les services sociaux départementaux.

Monsieur NEVEU demande si ce métier existait avant la crise sanitaire.

Marie-Laure LEMOINE répond par l'affirmative en rappelant qu'il avait été évoqué la mise en avant d'un profil métier lors de précédentes réunions.

Madame PINEAU demande si les poursuites envers le locataire s'arrêtent dès le dépôt du dossier de surendettement.

July CAILLIOT informe que 3F attend la validation de la Banque de France conformément aux textes légaux.

Rahmouna BOUSHABA associe les amicales de locataires sur la mobilisation des locataires à contacter 3F, les expulsions pouvant être suspendues jusqu'à la veille du 1^{er} Juin 2021, si une solution sociale est trouvée.

Monsieur NEVEU s'interroge sur la situation des locataires après une expulsion.

Rahmouna BOUSHABA répond qu'une solution de relogement temporaire est proposée par la Préfecture du département.

Monsieur PIRIOU demande si la crise sanitaire a une incidence au niveau du paiement des loyers.

Rahmouna BOUSHABA informe que la situation ne s'est pas aggravée (13 % de dossiers en précontentieux). Dès les mois d'Avril et Mai 2020, les conditions FSL ont été élargies et simplifiées, le montant pouvant être attribué est passé de 7 500 € à 9 000 €, ce qui a permis de maîtriser les impayés.

Madame BENKIRANE s'interroge sur les conséquences sur le contrat de location après l'application d'indemnités d'occupation et lorsque la dette a été réglée.

Rahmouna BOUSHABA répond qu'il existe 2 situations :

- . Si le locataire a bénéficié d'un FSL dans la convention tripartite (locataire, 3F et FSL), 3F doit rétablir le locataire dans ses droits au bail dans les 6 mois qui suivent le versement de l'aide.

. S'il y a un plan d'apurement signé par le locataire, dès lors que la dette est soldée, 3F met en place une année probatoire sans incident de paiement (procédure interne) qui permet de vérifier la bonne foi du locataire quant au paiement de son loyer. Dans ce cas, le locataire signe ensuite un avenant le rétablissant dans ses droits.

La moyenne de dossiers contentieux (à partir du 2^{ème} mois d'impayé) par CRL est de 200.

Monsieur PIRIOU propose que les gardiens puissent suivre une formation leur permettant d'être un lien entre les sites et l'agence.

Rahmouna BOUSHABA partage l'avis de Monsieur PIRIOU en précisant que certains gardiens font déjà des signalements aux CRL et que des locataires vont également spontanément voir leur gardien pour ce sujet.

Au vu de la difficulté de recevoir à l'agence actuellement, les convocations en dématérialisé vont être testées (locataire, CRL, CAS).

Marie-Laure LEMOINE ajoute qu'avec la crise sanitaire, il a été demandé aux gardiens d'être plus vigilants pour détecter des situations concernant des locataires en difficultés.

Monsieur DINGREVILLE souhaite des précisions concernant les actions des CRL liées aux troubles de voisinage.

Rahmouna BOUSHABA répond que ce sont des dossiers sur les nuisances sonores, les agressions, les insultes, l'occupation des parties communes, les dégradations. La décision des poursuites dépend ensuite du Juge et du tribunal.

Marie-Laure LEMOINE partage l'exemple d'un dossier non abouti malgré un dossier complété par une enquête de voisinage sur le fils d'une locataire. Sur le seul fondement des dires de la mère qui a indiqué que son fils était dorénavant parti du logement, le Juge a débouté l'action demandée par 3F.

Gilles GRARE précise que les enquêtes se font en collaboration entre 3F, les services de police et les huissiers mais que sur 90 % des dossiers, la justice ne donne pas suite et ce malgré des dossiers complets en sachant la difficulté d'avoir des témoignages.

Madame PINEAU demande si 3F adresse bien aux services de police les réquisitions leur permettant des actions sur les sites.

Marie-Laure LEMOINE répond qu'une convention de partenariat est en place sur le Val d'Oise pour permettre les interventions de police mais que les réquisitions sont tout de même envoyées chaque fin d'année.

Monsieur PIRIOU ajoute qu'il faudrait peut-être resserrer les liens entre les différents acteurs en s'appuyant de l'équipe de médiation, tout en mentionnant la peur légitime des représailles par les gardiens et les locataires.

Marie-Laure LEMOINE informe que la médiation 3F n'existe sur le Val d'Oise que sur le patrimoine de Garges ; toutefois sur certaines communes, une médiation inter-bailleur a été mise en place. De plus, comme évoqué par Madame BENKIRANE, le bailleur ne peut être responsable des problèmes de civisme des locataires.

Gilles GRARE informe que tous les incidents remontent aux services de police régulièrement et que 45 % des gardiens en Ile de France sont en arrêt maladie pour violences (soit une dizaine sur le Val d'Oise). Pour exemple, la Police s'est déplacée récemment à Pierrelaye pour cause de squat, mais les occupants n'ayant pas ouvert la porte, la Police est repartie.

Monsieur BIZEUL demande si le contrat d'un locataire au chômage à la suite de la crise sanitaire peut être réexaminé par exemple en contrat DALO et si le fils d'un locataire décédé du Covid peut figurer sur le bail.

Rahmouna BOUSHABA répond que les locataires en difficultés financières peuvent se rapprocher de la CRL ou de la CAS ainsi que du Service Social de la Ville pour les renseigner sur des aides possibles, le loyer en lui-même ne pouvant être légalement diminué. Le DALO ne concerne que les demandeurs de logement.

Marie-Laure LEMOINE ajoute qu'une des solutions en cas de baisse des revenus d'un locataire peut être de bénéficier d'un logement avec un loyer moins élevé si les conditions familiales le permettent.

Véronique LOVERINI informe des conditions de transferts des de baux. Cf. tableau ci-après :

CONDITIONS	BENEFICIAIRES							
	Conjoint ne vivant pas dans le logement	Pacés	Concubin notoire	Ascendants	Descendants	Personnes à charge	Personnes âgées de + de 65 ans	Personnes handicapées
Cohabitation de 1 an minimum au moment du décès ou de l'abandon de domicile			X	X	X	X	X	X
Conditions de ressources à la date du décès ou de l'abandon du domicile					X	X		
Taille du ménage (nombre d'occupants +1)					X	X		
Conditions de régularité et de permanence du séjour	X	X	X	X	X	X	X	X

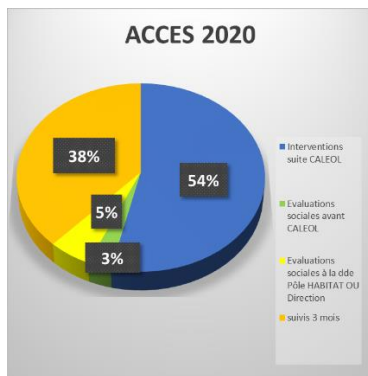
2. Bilan social 2020

Présentation par Rahmouna BOUSHABA, Directrice Départementale Adjointe.

I. ACCES AU LOGEMENT

211 interventions sociales liées à l'accès :

- 183 interventions à la demande de la Commission d'Attribution concernant l'ASLL, l'AVDL ou demande instruction FSL accès par la CAS
- 10 évaluations sociales à la demande du service commercial avant la Commission d'attribution
- 18 évaluations sociales à la suite de la demande du Responsable Habitat et/ou Directeur Départemental (demandes d'échanges, travaux d'adaptation avant relogement, troubles de jouissance, signalement de personnes vulnérables ou de logements insalubres)
- Suivis à 3 mois : 130 en 2019 contre 148 pour 2020



II - MAINTIEN DANS LES LIEUX

586 interventions sociales ont été effectuées pour le maintien qui nous amène à travailler en transversalité au sein de l'agence et également avec nos partenaires extérieurs :

- 74 situations dans le cadre de la mobilité / relogement
- 357 situations dans le cadre des difficultés financières
- 155 situations dans le cadre des accompagnements spécifiques

III. COMMISSIONS FSL

ACCES

A raison de 4 à 5 commissions par mois, pour l'année 2020, les CAS ont participé à 28 commissions.

Dans le cadre des attributions de logement, 116 dossiers FSL-Accès ont été acceptés :

- 103 Garantie des loyers
- 87 Dépôts de garantie
- 7 1er mois APL
- 10 Mesures d'accompagnement social (ASLL)
- 7 1er mois de loyer

3F a perçu **42 463.52 €** au titre des aides financières (dépôt de garantie, 1er mois de loyer et 1er mois APL) à l'entrée dans les lieux.

MAINTIEN

238 dossiers ont été instruits par les C.A.S. et envoyés aux services sociaux (SSD, CCAS, CRAMIF, Associations), **190** dossiers (**174** AFIL envoyés par les services sociaux au FSL + **16** mises en jeu garanties) ont été présentés en commission FSL pour l'année 2020.

Les sommes globales (entretien + accès) perçues en 2020 : **273 641,21 €** (274 K€ pour 354 dossiers) au titre du FSL soit une légère baisse par rapport à 2019 (293 K€ pour 320 dossiers), pour un nombre de dossiers en augmentation.

Les familles peuvent également solliciter des aides financières auprès d'autres organismes :
En 2020, les aides sur quittances émanant des CCAS sont de **22 173 € pour 60** aides sur le Val d'Oise.

IV. CONTRIBUTION A LA DEMARCHE SOCIALE

TRANVERSALITE CAS / PDC

En 2020, nous devons souligner le travail de transversalité avec le pôle développement clientèle : grâce à l'écoute et à la réactivité de nos collègues, nous avons pu solutionner un nombre important de dossiers de mobilité.

Le Pôle développement Clientèle a transmis aux Pôle Social **57** logements : **71** propositions ont été effectuées et **35 familles** ont été relogées.

Pour **35** situations, des propositions adaptées ont été proposées et acceptées, soit **49 %** des propositions.

Ci-après, les motifs des demandes de mobilité résidentielle :

- Sur occupation **10**
- Sous occupation **5**
- Handicap **8**
- Violences familiales **5**
- Difficultés financières **1**
- Environnement **6**

Monsieur NEVEU souhaite connaître la raison des demandes d'évaluation sociale.

Rahmouna BOUSHABA indique que les évaluations sociales permettent de rencontrer les familles et ainsi compléter le dossier de candidature.

Monsieur NEVEU demande les raisons d'un refus FSL.

Rahmouna BOUSHABA répond qu'il peut s'agir du fait que le dossier n'est pas complet ou dépasse le plafond autorisé en sachant également que la famille doit reprendre le paiement du loyer pendant 3 mois consécutifs.

Monsieur NEVEU demande si ce ne sont que les locataires qui font la démarche d'un changement de logement.

Rahmouna BOUSHABA répond que les demandes proviennent des locataires mais également de 3F si on a connaissance de familles en difficultés.

Véronique LOVERINI ajoute que des situations de familles à reloger sont également relayées par les commissions de médiation (COMED).

Monsieur PIRIOU demande si 3F peut être sollicité pour des logements inadaptés à la situation des familles et quels sont les critères concernant la suroccupation.

Véronique LOVERINI répond que le service commercial gère les demandes de changement de logement liées à la suroccupation et qu'au-delà de la typologie, il y a la surface du logement à prendre en compte. Pour 3F, 4 personnes dans un F2, c'est de la suroccupation.

Nbre de personnes	Surface minimale
1 personne seule	14 m ²
2 personnes : 1 adulte + 1 enfant 2 adultes	28m ²
3 personnes : 1 adulte + 2 enfants 2 adultes + 1 enfant	42 m ²
4 personnes : 1 adulte + 3 enfants 2 adultes + 2 enfants	56 m ²
Par personne supplémentaire	10 m ² supplémentaire par personne

Monsieur PIRIOU évoque également les locataires pour lesquels un relogement doit être trouvé pour un motif urgent.

Véronique LOVERINI répond que ces demandes sont généralement du ressort des Chargées d'Accompagnement Social en lien avec des structures d'urgences, comme la situation des femmes victimes de violence.

Monsieur NEVEU s'interroge sur les situations de demandeurs de logement en précarité.

Marie-Laure LEMOINE répond que par l'intermédiaire d'associations, des solutions peuvent être trouvées, comme des hébergements dans des structures d'accueil adaptées permettant au bénéficiaire de reprendre des repères pour pouvoir ensuite envisager et s'approprier un logement social.

3. Les sans-abris dans les parties communes

Présentation par Marie-Laure LEMOINE, Directrice Départementale.

- Situation relativement rare pour laquelle il n'y a pas de dispositif particulier 3F.
- Pour le patrimoine de Garges-lès-Gonesse, le CCAS de la Ville est alerté, il dispose d'un lien privilégié au 115.

Monsieur PIRIOU signale que la situation d'un sans-abri dans les parties communes à Garges a duré 3 jours avant qu'une solution soit trouvée.

4. La bourse d'échange des logements

Présentation par Véronique LOVERINI, Responsable Développement Clientèle.

La permutation ou échange de logements complète les autres solutions de mobilité résidentielle offertes par 3F avec la particularité de satisfaire 2 ménages sans avoir à mobiliser de nouveaux logements et sans entraîner de frais d'état des lieux.

Nombres d'échanges par département	Par la Bourse 3F	Par la Bourse Echanger Habiter	Total 2020	
Paris	12	41	53	26%
Yvelines	15	1	16	8%
Essonne	17	2	19	9%
Hauts-de-Seine	18	5	23	11%
Seine-St-Denis	35	3	38	19%
Val-de-Marne	25	7	32	16%
Val d'Oise	18	2	20	10%
Total I3F	140	62	202	100%

LA BOURSE 3F

La Bourse d'Échanges 3F a permis de réaliser **140 échanges** sur le patrimoine francilien d'I3F en 2020, soit une baisse de **36 %** au regard des 218 échanges réalisés en 2019 et ce, en raison des contraintes sanitaires rencontrées par les locataires et les équipes pour les visites des logements et les états des lieux.



Depuis sa mise en place, **en Juin 2017**, la Bourse 3F a permis à **782 locataires** du groupe 3F de bénéficier d'une permutation.

LA BOURSE INTER-BAILLEUR « ECHANGER HABITER »

Depuis juillet 2019, les locataires 3F peuvent à leur initiative, proposer de permuter leur logement avec des locataires d'autres bailleurs franciliens après avoir créé leur compte client en ligne sur la bourse « Echanger Habiter ».

Depuis l'ouverture de ce nouveau dispositif partenarial, on compte au total au 31 décembre 2020, **41 250** locataires d'Ile de France inscrits et **822** locataires franciliens ayant échangé leur logement.

Les locataires 3F représentent 10,4 % des locataires inscrits sur la Bourse pour 7,8 % des échanges réalisés.

Gilles GRARE précise que 3F ne prend pas en charge les travaux d'embellissement pour les échanges de logement entre locataires.

Monsieur DINGREVILLE pose la question du supplément de loyer de solidarité (SLS) en cas de permutation entre 2 locataires.

Véronique LOVERINI répond que seul le loyer principal et les charges sont concernés en sachant que les acomptes d'eau sont quand à eux révisés.

Monsieur DINGREVILLE demande si 3F a un regard sur les dossiers de la bourse inter-bailleur.

Véronique LOVERINI répond que 3F intervient en fin de processus pour le contrôle du dossier avant passage en CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation de Logements). C'est le client qui crée son compte et propose son logement sur le site internet.

Madame PINEAU demande si les conditions d'attribution sont identiques.

Véronique LOVERINI répond que les règles sont les mêmes que pour toute autre attribution de Logement.

5. L'entretien ménager – COVID 19

Présentation par Gilles GRARE, Responsable Habitat.

Madame BENKIRANE s'interroge sur la réelle application des règles sanitaires concernant l'entretien ménager sur les sites.

Gilles GRARE répond que les Chefs de Secteur font des contrôles en rappelant régulièrement les consignes aux prestataires concernés.

Madame BENKIRANE indique que les consignes ne sont pas appliquées sur les programmes en réhabilitation (exemple : le respect du port du masque).

Gilles GRARE indique que les entreprises intervenant sur les réhabilitations doivent signer un protocole d'accord. Les réunions de chantier permettent de faire le point et des courriers recommandés peuvent être adressés aux prestataires non respectueuses du protocole. Toute anomalie peut également être signalée aux Chefs de Secteur pour transmission aux Chefs de Projet.

Madame BENKIRANE demande que les informations sur ces consignes sanitaires rappelées ce jour soient actées dans le compte-rendu.

Monsieur DINGREVILLE demande quelle est la périodicité du nettoyage spécifique sur les sites.

Gilles GRARE répond que ce nettoyage renforcé se fait 2 fois par semaine + 1 action supplémentaire dès connaissance d'un cas de contamination dans le bâtiment.

- Nettoyage renforcé des poignées de portes, boutons d'ascenseur, d'interphonie et tout autre point de contact.
- Utilisation de produits adaptés (virucides...).

Cas connu Covid 19 : Désinfection complète du bâtiment avec des produits validés par 3F et l'Inspection du Travail avec un 2^{ème} nettoyage la semaine suivante.

Monsieur PIRIOU rappelle l'importance de mettre réellement en application ces règles sanitaires en mentionnant qu'il arrive que 6 à 8 intervenants soient présents pour travaux dans un logement occupé.

Gilles GRARE indique que chaque Responsable Habitat a la responsabilité du suivi des protocoles et doit s'assurer de l'application des consignes notamment lors de travaux sur sites, que ce soit dans les parties communes ou dans les parties privatives.

Monsieur NEVEU demande si le nettoyage renforcé est une charge locative récupérable sur les locataires.

Gille GRARE répond que ce n'est pas une charge récupérable auprès des locataires.

Fin de la réunion à 12 h18
