



Compte-rendu

# CRCL

## 24 septembre 2021



# PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille (Visio)	Membre permanente
CNL	Annie Duverger (Présentiel) Nicole Benkirane (Visio) Marie-Blanche Fernandez (Visio)	Membre permanente Membre permanente Membre invitée
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (Présentiel)	Administrateur Locataire
CSF	Martine Bougerie (Visio)	Membre invitée
AFOC	Georges Mavroyannis (Présentiel)	Administrateur Locataire
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Laetitia Perrin Pascal Braban	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargée de mission Politiques Sociales Directeur de la copropriété et Pôle Support opérationnel



# ORDRE DU JOUR

- **Suivi Charte (Indicateurs sociaux juillet et août 2021)**
- **Campagne d'information Contrat Coup de Pouce Senior**
- **Mise en place d'une nouvelle aide sur quittance (Convention Soli'AL)**
- **Campagnes en cours (SLS, enquête de satisfaction locataires en place)**
- **Questions/Réponses**
  - Programmation des dératisations (INDECOSA-CGT)
  - Cendriers recyclage de mégots (CLCV)
- **Prochaines réunions**
  - Présentation Espace Locataire
  - Prochain CRCL octobre
  - Forum des Associations Locataires



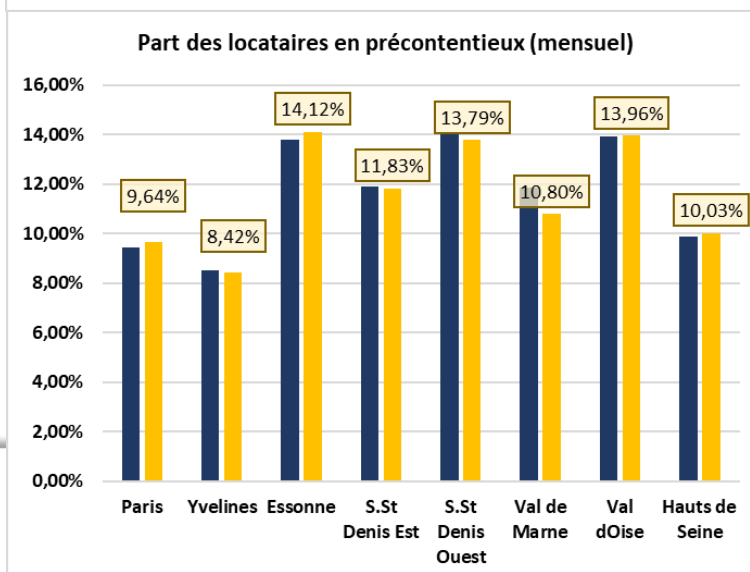
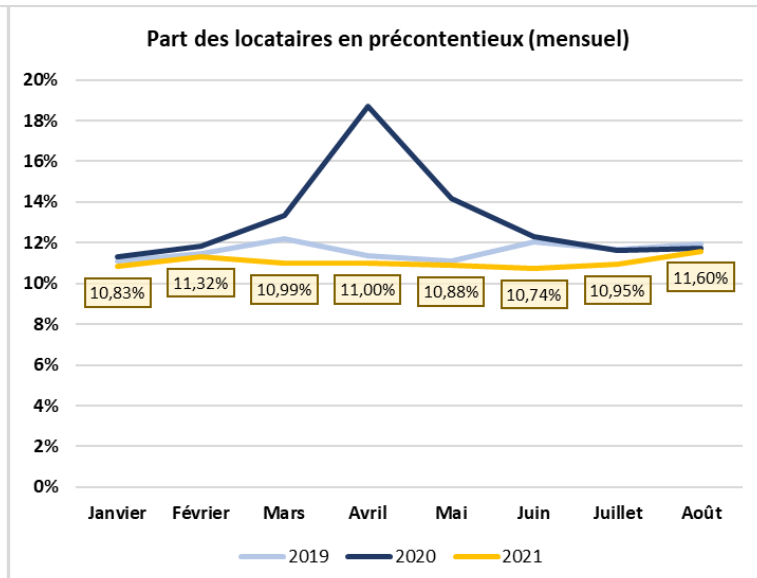
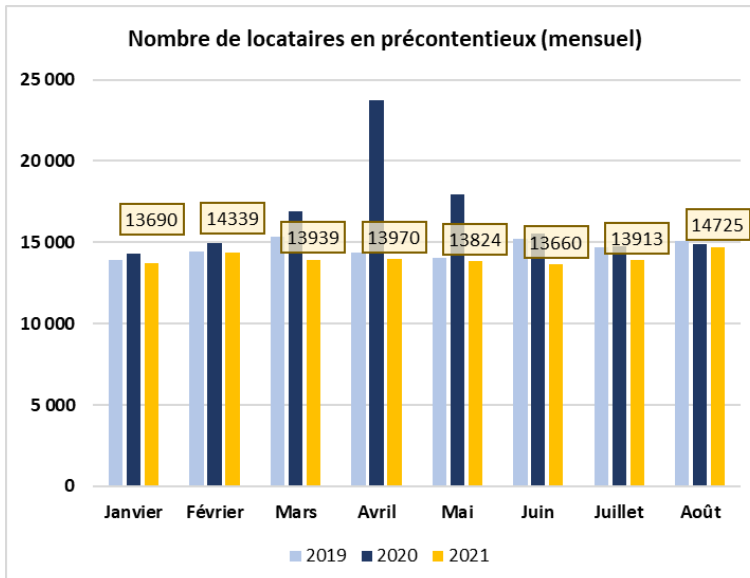
Envoyés par mail le 15/09/2021

# SUIVI CHARTE

(INDICATEURS SOCIAUX JUILLET ET AOUT)

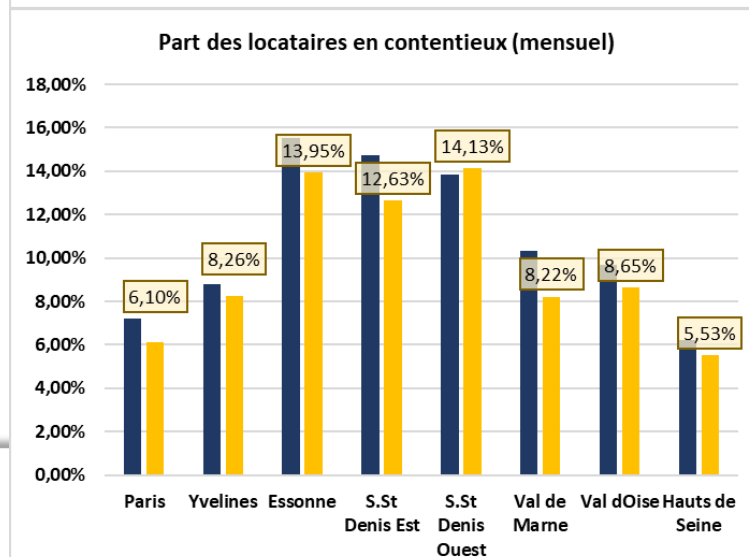
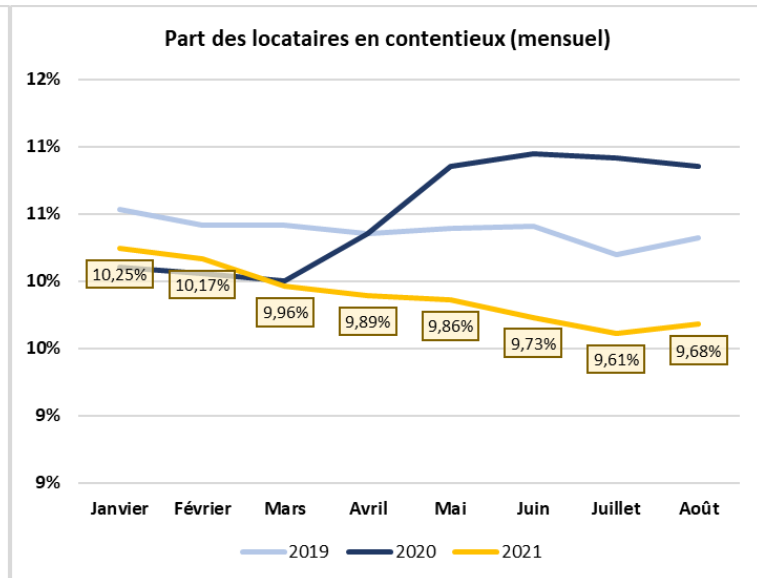
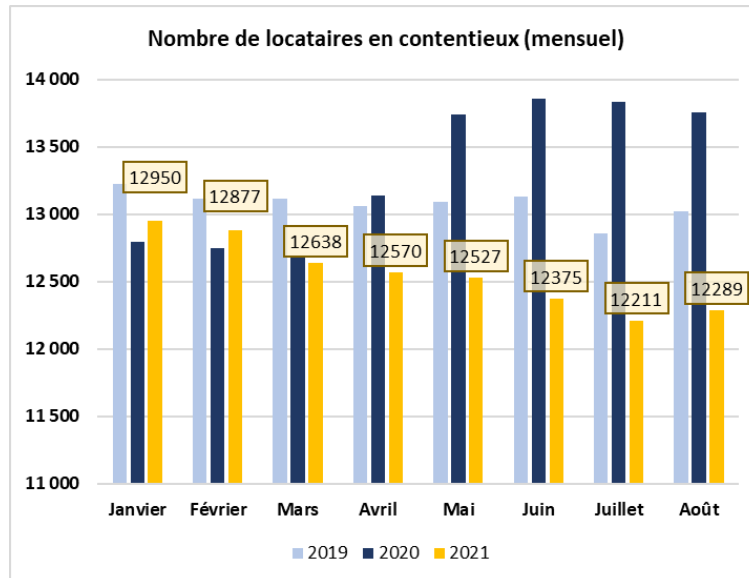
# Indicateurs

## Précontentieux (Locataires avec un impayé de moins de 3 mois)



Nombre et part de locataires en précontentieux inférieur au niveau de 2020, y compris à celui d'après le pic du mois de mars 2020 (lié au confinement et qui n'a pas été reproduit). Un rebond est observé à l'été 2021, rattrapant le niveau 2020 à la même période.

# Indicateurs Contentieux

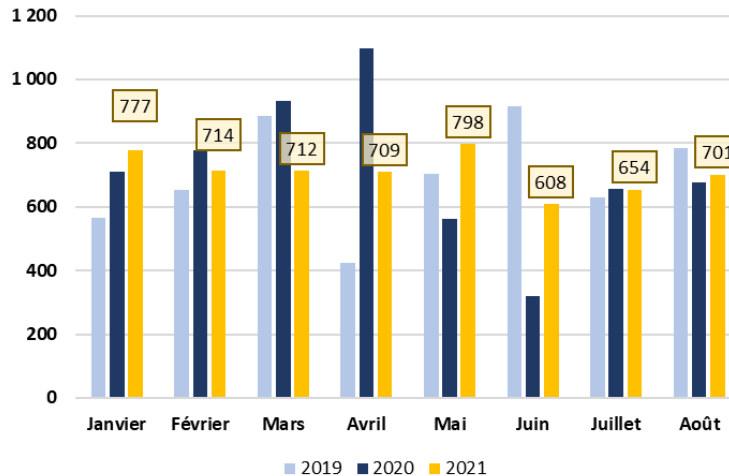


Courbe du nombre de locataire en contentieux inversée, en baisse constante depuis le début d'année 2020. Un très léger rebond est observé au mois d'août 2021. Agences de l'Essonne et Seine St-Denis plus impactées.

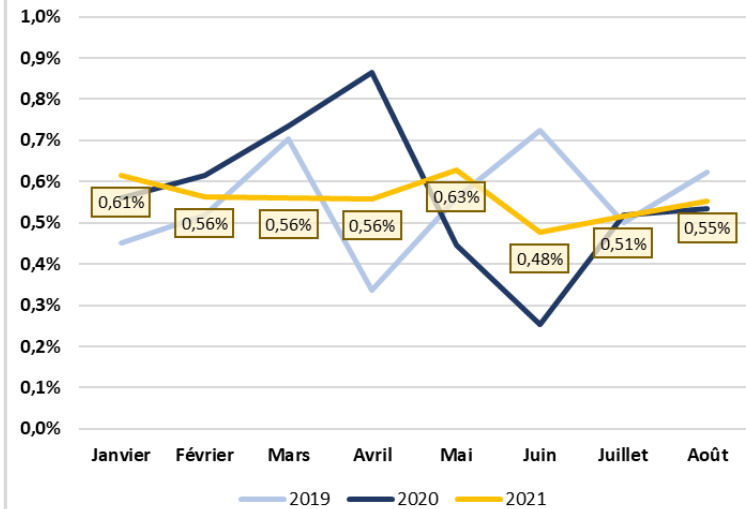
# Indicateurs

## Primo-débiteurs (Locataires avec un dossier précontentieux ouvert dans le mois)

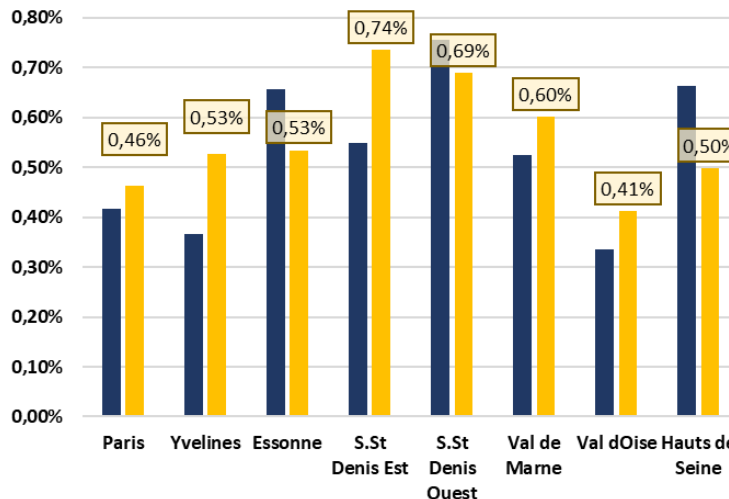
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



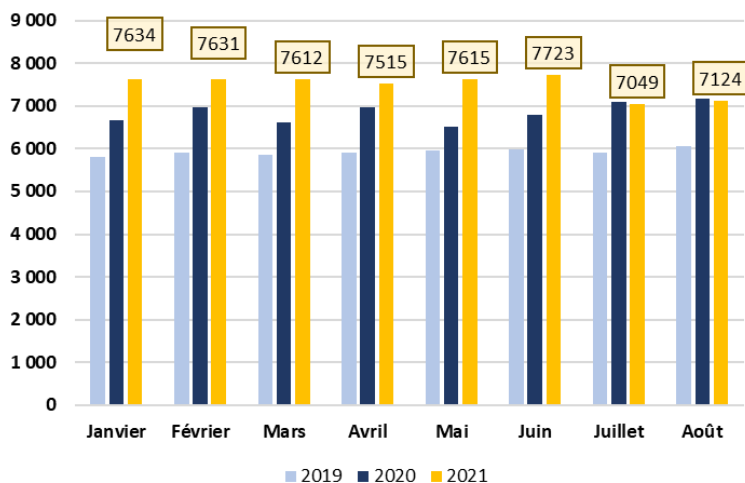
Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



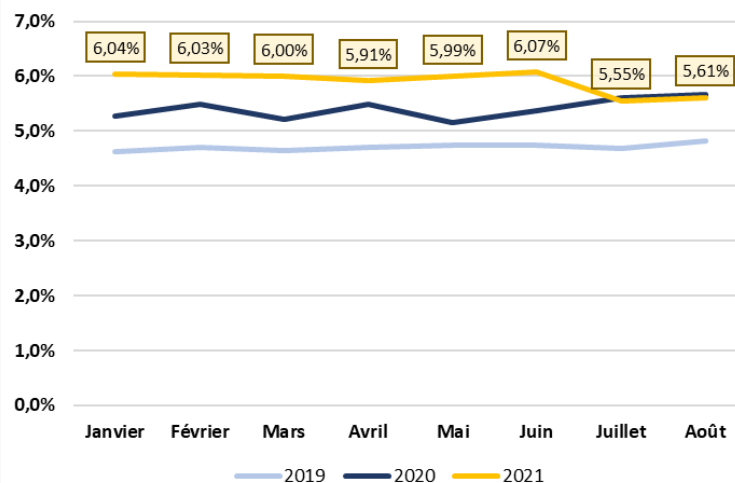
Pic d'avril 2020 liée au premier confinement non-reproduit en 2021, stabilisation des primo-débiteurs depuis début d'année 2021.

# Indicateurs Plans d'apurement (Actifs du mois)

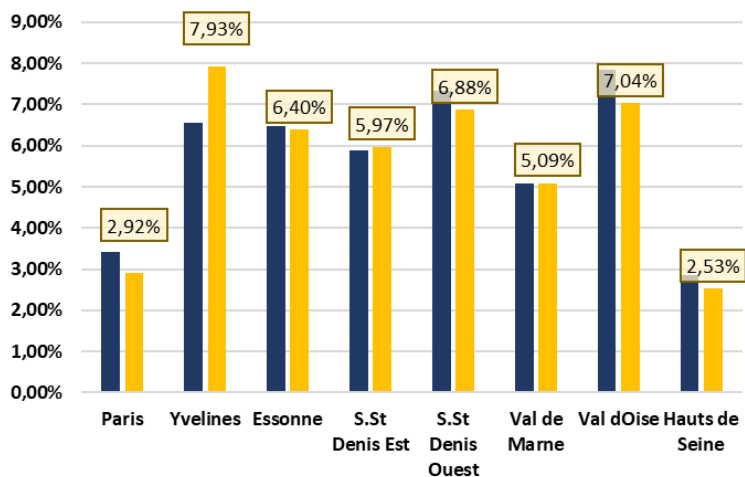
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)

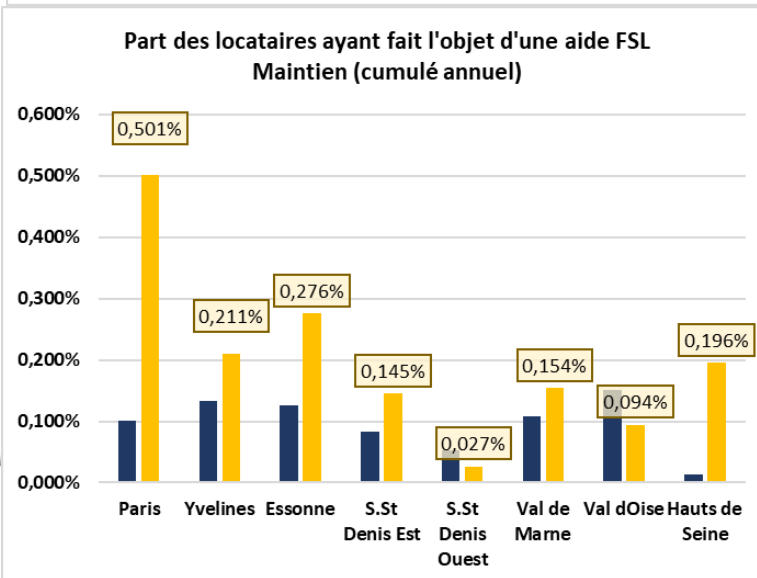
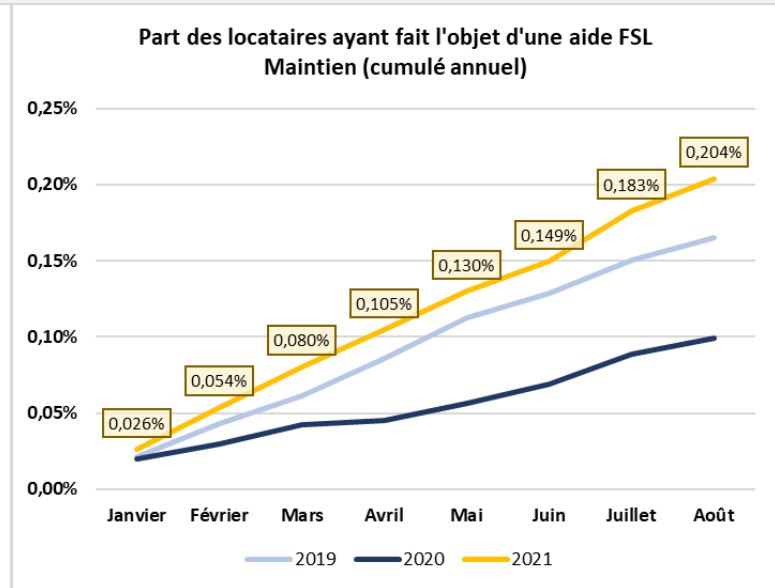
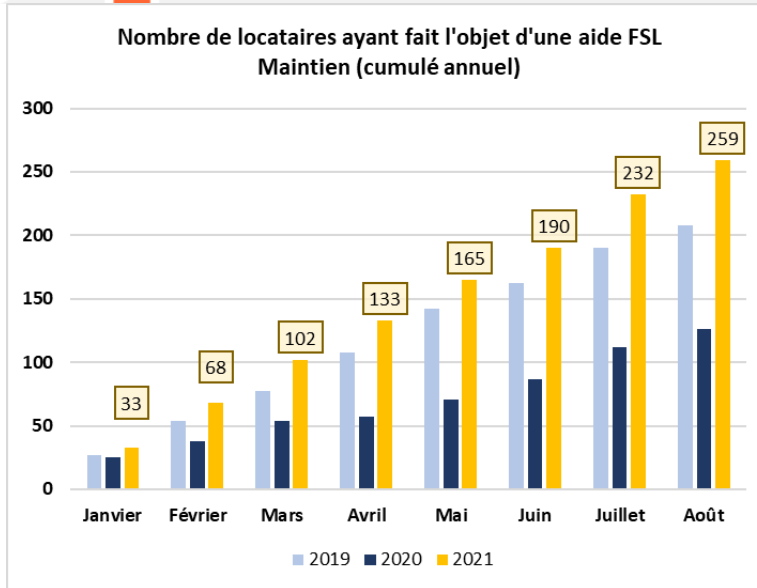


L'augmentation du nombre de plans d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, conservant un niveau supérieur sur le premier semestre. Une chute substantielle est observée (liée à la durée des plans mis en place en fin de confinement 2020) à l'été 2021.



# Indicateurs

## Perception d'une aide FSL Maintien (cumul)



Reprise significative du nombre d'aides FSL après une baisse en 2020 comparée à 2019.



# COUP DE POUCE SENIOR

(CAMPAGNE DE COMMUNICATION OCTOBRE 2021)



## Bénéficiaires actuels et locataires cible

DEPARTEMENT	BENEFICIAIRES CONTRAT COUP DE POUCE A CE JOUR (75 ANS ET +)	LOCATAIRES 70 ANS ET +
75	121	2 495
77	8	749
78	208	2 232
91	216	2 665
92	249	2 678
93	95	3 135
94	148	3 194
95	112	2 155
<b>TOTAL</b>	<b>1 157</b>	<b>19 303</b>

=> Une campagne de communication auprès de plus de 18 000 locataires

# Campagne de communication

## ■ Campagne de communication locataires :

### ❖ Envoi postal d'un courrier et d'un flyer de présentation du contrat



Votre confort est au centre de nos priorités. Pour cela, Immobilière 3F vous propose le « Coup de pouce Senior » qui vous permet de réaliser des prestations d'entretien, de réparation et de petit bricolage dans votre logement.

Age de souscription: 70 ans et +

**Qu'est-ce que cela m'apporte ?**

- Une simplification de l'entretien de votre logement et des travaux de petit bricolage pour limiter les traces du quotidien, tout en gagnant en tranquillité.
- Sur simple appel téléphonique, une intervention rapide chez vous par un prestataire spécialisé pour un dépannage, une réparation ou un remplacement d'équipement.
- Un nombre limité d'interventions pour un montant forfaitaire mensuel payé avec votre loyer.
- Une vérification du bon fonctionnement de vos équipements lors de la souscription du contrat puis 1 fois par an.
- Une garantie de qualité et de fiabilité du prestataire choisi par 3F.
- Une partie du coût du contrat prise en charge par 3F.

**Les horaires d'intervention**

- Du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30
- Hors jours fériés

### 1 Prestations d'entretien du logement

#### GAZ

- Vérification de l'étanchéité des canalisations de gaz après, compteur, robinet et arrêt de distribution des appareils (chauffe-eau, chaudières, cuisinières)
- Vérification de la date de limite d'utilisation du flexible gaz et remplacement par un tuyau flexible conforme à la réglementation en vigueur
- Recherche et suppression des fuites

#### ÉLECTRICITÉ

- Contrôle du tableau électrique général (carnage des bornes, nettoyage du tableau)
- Vérification du bon fonctionnement et de la mise en sécurité des installations d'éclairage
- Entretien et dépose/débranchement des commodes électriques dans le logement
- Contrôle du bon fonctionnement du détecteur de fumée (dépose/débranchement, remplacement des piles...)
- Vérification des ballons électriques, des interrupteurs, des douilles, des appliques et de la sonorité électrique

#### PLUMBERIE GÉNÉRALE

- Recherche et suppression des fuites sur les cruchs d'alimentation
- Vérification des ballons électriques et de ses accessoires (chauffe et sécurité)
- Réparation et calage des habitacles de baignoires
- Entretien et débouchage des siphons, des trap-pêches et des mécanismes de vidage
- Remplacement si nécessaire
- Contrôle des serrures des appareils sanitaires

#### MENUISERIE - SERRURERIE - QUINCAILLERIE

- Débouchage des trous d'évacuation des eaux de pluie et de condensation, avec nettoyage des gorges de retenue d'eau
- Mise en jeu de la porte palière et des fenêtres
- Remplacement des joints d'étanchéité et d'isolation autour des ouvertures
- Vérification et réglages des menuiseries
- Entretien et réparation des gonds, poignées, boutons, caches, serrures simples et multiples, verrous, crémaillères, magnéto-fermes
- Réparation du dispositif de fermeture, charnières et butées des placards et meubles sous évier
- Fixation ou remplacement des arrêtés ou boîtes de portes
- Ouverture de la porte palière bloquée en présence d'occupants ou d'un représentant du bailleur et remplacement du cylindre européen ou d'une serrure à l'identique avec un jeu de 3 clés
- Remplacement, si nécessaire, de toutes les pièces de mécanique constituant les éléments d'occultation
- Fixation des gâchettes directionnelles
- Fixation ou remplacement des barres de seuil cassées
- Entretien et mise en jeu des trappes de visites pour accès aux compteurs d'eau dans les logements

#### AUTRES ÉQUIPEMENTS

- Nettoyage et remplacement de la bougie VMC
- Entretien du vide-ordures



### ❖ Date : semaine du 11 octobre

Sauf pour les départements 92 et 93 : semaine du 8 novembre



# Campagne de communication

- **Campagne de communication en interne :**
  - ❖ Auprès des équipes de proximité (fiche de synthèse du contrat, FAQ, webinaire)
  - ❖ Auprès du Service Clientèle et des équipes de gestion



## Renouvellement de la campagne de communication

Au début de chaque année pour tous les locataires âgés de 70 ans dans l'année

## COUP DE POUCE SENIOR

- ✓ **CNL:** Est-il possible d'avoir le prix de ce contrat?
- **IBF :** Les prix varient d'un département à l'autre selon les contrats passés avec les entreprises multitechnique.

Agence	Prix mensuel TTC
75	8,23€
78	6,33€
91	6,91€
92	6,82€
93	6,65€
94	7,80€
95	8,29€



Moins de 100€ TTC/ an

Ce montant mensuel est révisé de plein droit le 1er janvier de chaque année

Nota : Pour les résidences neuves livrées depuis moins de 2 ans, un demi-tarif est facturé, incluant un taux de TVA de 20% répercuté par le Bailleur. A l'issue des 2 ans, le tarif plein automatiquement est facturé mais avec un taux de TVA répercuté réduit à 10%, conformément à la législation..

- ✓ **CLCV:** Est-il possible d'ajouter aux contrats confort et coup de pouce l'entretien et le graissage des volets roulants, le graissage des serrures, la remise sur rail les portes de placards déraillées.
- **IBF :** Ces prestations sont déjà intégrées aux contrats



# SOLI'AL

# Nouveau dispositif d'aide sur quittance

- **Nouvelles modalités de financement du fonds Aides Sur Quittance** pour les bailleurs adhérents à date, au bénéfice de **tous leurs locataires** :

## LE PRINCIPE

Les fonds dédiés des bailleurs au 01/01/2021 majorés des intérêts différentiels et/ou des versements volontaires des bailleurs en 2021.

+

Abondement par Soli'AL  
à hauteur de 200 % de cette base

=

**UNE ENVELOPPE  
SIGNIFICATIVEMENT MAJORÉE**

## À NOTER

- ✓ Plafonnement de l'abondement :  
à 500 k€  
 < 40 000 logements
- à 750 k€  
 > à 40 000 logements
- ✓ Nature des aides financées :  
**ASQ et MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**
- ✓ Des frais de gestion de 8% par bailleur sur leur enveloppe totale
- ✓ Signature de conventions non renouvelables avec les bailleurs pour 2021-2022

**L'apport I3F**, a été calculé à partir du montant dont bénéficiait I3F en 2017 (764 300€) en droit de tirage A2S – sur un équivalent 16 mois (4 mois sur 2021 et 12 sur 2022), soit :

- **Subvention volontaire = 375 000 €**
- Abondement Soli'al = 750 000€ (200% x 375000 €) soit 100% du plafond de l'abondement de 750 000€
- Frais de gestion = 90 000€ (1 125 000€ x 8%)
- **Droit de tirage = 1,035M€** (1 125 000€ - 90 000€)



# Nouveau dispositif d'aide sur quittance

## Critères d'éligibilité et fonctionnement

<b>PUBLIC ELIGIBLE</b>	Locataires de l'organisme rencontrant une difficulté financière (diminution de ressources ou augmentation de charges)
<b>CONDITIONS DE RESSOURCES</b>	Reste à vivre par jour et par personne inférieur ou égal à 15€ <u>ET</u> Charge logement > à 40% des revenus disponibles Où l'engagement du locataire à mettre en œuvre des actions pour rechercher des solutions adaptées : contrat d'accompagnement avec l'organisme ou un service social, paiement de la quote-part de loyer à la suite de la mise en place de l'ASQ, démarches permettant d'obtenir des aides ou des ouvertures de droits....
<b>DUREE ET MONTANT DE L'AIDE</b>	Montant maximal de 3 mois du loyer et charges résiduels / 6 mois à titre exceptionnel Renouvelable 1 fois (constitution d'un nouveau dossier) L'aide mensuelle doit être <ul style="list-style-type: none"><li>o &lt; Au montant du loyer et charges résiduels – un reste à charge est laissé au locataire</li><li>o &gt; à 10% du montant du loyer et charges résiduels</li></ul> L'aide peut être suspendue en cas d'amélioration de la situation.
<b>MODALITES DE FONCTIONNEMENT EN 3 ETAPES</b>	Le bailleur s'engage à mobiliser en amont de sa demande d'ASQ les aides publiques auxquelles le locataire est éligible. Le bailleur doit transmettre via l'extranet Soli'AIDE : <ul style="list-style-type: none"><li>o L'évaluation budgétaire de la situation du locataire</li><li>o L'accord signé du locataire</li></ul> La demande doit être saisie sur Soli'AIDE par les personnes habilitées par le bailleur. Le montant de l'ASQ doit être imputé sur le compte du locataire et apparaître de manière distincte sur l'avis d'échéance avec le libellé « co-financement Soli'AL -Groupe Action logement » Prendre en compte les décisions prises par Soli'AL (notamment les recommandation de la commission d'aide) La procédure contentieuse doit être suspendue durant le versement de l'ASQ. Le montant de l'aide doit être imputé sur le compte du locataire dans le mois suivant la décision.
<b>TRAITEMENT DES DEMANDES PAR SOLI'AL</b>	La demande peut-être : <ul style="list-style-type: none"><li>- Acceptée (pas d'engagement dans la convention de délai de réponse)</li><li>- Reportée pour complément d'information</li><li>- Refusée</li><li>- Faire l'objet d'un passage en « commission d'aide »</li><li>- Le versement des Aides Sur Quittance accordées est à la main du bailleur, qui doit demander le déblocage des fonds sur Soli'AIDE. Les montants peuvent être débloqués mensuellement.</li></ul>

- ✓ **AFOC:** Comment faire pour recenser toutes ces personnes en difficulté?
- **I3F :** Il y a plusieurs façons d'identifier ces personnes :
  - Lors des entretiens réalisés avec nos locataires par les Chargé.es d'accompagnement social, Chargé.es de recouvrement locatif et Chargé.es de pré-contentieux
  - Remontées par les équipes de proximité qui ont la connaissance du terrain
  - Remontées par le Service Clientèle
  - Remontées par notre dispositif « Aller vers » qui permet à nos agences d'aller au contact des familles (Plan d'apurement en cours, ...)



# CAMPAGNE SLS ET OPS

# CAMPAGNE EN COURS

SLS/OPS



**VOUS AVEZ  
JUSQU'AU  
30 OCTOBRE**  
POUR REPENDRE EN LIGNE  
ET  
**VALIDER VOTRE ENQUÊTE SLS OPS**

**1 ACCÉDEZ A L'ENQUÊTE**  
Votre enquête est accessible en ligne depuis votre Espace locataire via l'application smartphone ou depuis [www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)

**2 REMPLIR L'ENQUÊTE**  
Le document est pré-rempli. Vérifiez les informations et complétez si besoin. Une copie de votre dernier avis d'imposition est obligatoire.

**3 CONTACT**  
Ce numéro est à votre disposition à partir du **28 septembre** pour vous assister dans votre démarche.  
Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

Si vous n'avez pas de compte locataire en ligne, vous pouvez en créer un en quelques minutes avec votre avis d'échéance depuis l'appli Espace locataire 3F ou depuis notre site internet [www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)

**N°Cristal 09 69 36 96 03**  
APPEL NON SURTAXÉ

 Vous avez toujours la possibilité de répondre par correspondance, en renvoyant votre questionnaire papier dans l'enveloppe T fournie.

## Enquête satisfaction locataires

Enquête réalisée, par téléphone sur un échantillon représentatif de locataires pour collecter leurs avis sur les grandes thématiques de notre activité : résidence, logement, équipements, contact et échange, satisfaction globale...

Pour réaliser cette enquête, nous avons mandaté la société ENSOME qui contactera, de façon aléatoire, les locataires à compter :

- [du lundi 27 septembre pour Immobilière 3F.](#)
- [du lundi 11 octobre pour 3F Seine et Marne.](#)



## REMARQUES/QUESTIONS

## SLS/OPS

- ✓ **CNL**: Est-ce que les personnes qui ont un espace locataire auront l'information par ce canal?
- **IBF** : Oui, c'est le même fonctionnement qu'en 2020 : envoi d'un courrier ou d'un mail aux locataires en fonction de la façon dont ils ont répondu l'année dernière → Réponse enquête format papier ou enquête en ligne sur l'espace locataire



# QUESTIONS/REPONSES ASSOCIATIONS



# « Programmation dératisation (INDECOSA-CGT)

**Question :** «*Quelle est la programmation des dératisations dans les résidences?*»

**Réponse I3F:** Nous avons un contrat 3D – Dératisation/Désinfection/Désinsectisation (Hors traitement des punaises de lit) dont le périmètre couvre les parties communes, les locaux et les logements de l'ensemble du patrimoine d'Ile-de-France.

**Concernant la dératisation :**

**Prestations comprises au forfait :**



- **Dératisation des parties communes (article 2.2.1 CCTP)**

- Traitement préventif : 2 fois par an avec un taux de pénétration de **100 % des parties communes**.
- Garantie de ré-intervention : ré-intervention tous les 8 jours calendaires tant qu'il y a consommation d'appât + sur simple demande du client.

**Prestations sur bon de commande :**



- **Dératisation des parties communes (article 2.2.1 CCTP)**

- Traitement suppressif complémentaire en cas d'infestation majeure : diagnostic, traitement adapté à la situation rencontrée et ré-intervention tous les 8 jours calendaires tant qu'il y a consommation d'appât.

**Une infestation majeure s'entend comme l'observation de rongeurs soit dans la journée sur des lieux fréquentés par les locataires ou les gardiens, soit en grand nombre dans des caves.**

- **Dératisation des espaces extérieurs (article 2.2.2 CCTP)**

- Traitement suppressif : diagnostic et traitement adapté à la situation rencontrée et ré-intervention tous les 8 jours calendaires tant qu'il y a consommation d'appât.

- **Dératisation ou désourisaison en parties privatives (article 2.2.3 CCTP)**

- Traitement suppressif : traitement adapté à la situation rencontrée et ré-intervention tous les 8 jours calendaires tant qu'il y a consommation d'appât.

# Cendriers recyclage de mégots (CLCV)

**Question :** « Intégrer des récupérateurs de recyclage des mégots devant les halls d'entrée, dans les résidences où fument des jeunes ».

**Réponse I3F:** Nous avons commencé à mener fin 2020 des expérimentations pour tester de nouvelles façons de gérer les incivilités afin d'améliorer le cadre de vie à partir du concept du nudge\*.

Concernant les mégots, nous testons actuellement sur plusieurs sites des cendriers de vote.



\* Petite intervention dans l'environnement qui modifie les mécanismes du choix, c'est à dire le comportement des gens, pour les influencer dans un sens qui correspondrait mieux à leur propre intérêt ou à l'intérêt général.





# PROCHAINES REUNIONS



## Prochaines réunions

- **Commission Qualité de Service** : Présentation Espace Locataire - 1<sup>er</sup> octobre de 11h à 12h
- **Prochain CRCL** : Thématique spéciale Charges (Recup gardiens, évolution des acomptes, sobriété énergétique) – 26 octobre de 11h à 12h30
- **Forum des Associations Locataires**: ~~19 novembre 2021~~ Reporté au 1<sup>er</sup> trimestre 2022

- ✓ **CLCV**: Dans la thématique des charges, le document de régularisation des charges devrait être revu ainsi qu'un état des lieux des régularisations des parkings.
- **I3F** : Ces sujets seront approfondis lors des Commissions Qualité de Service que nous allons reprendre.