



Compte-rendu

**CDCL**

**28 mars 2022**

# **Direction Départementale des Hauts-de-Seine**

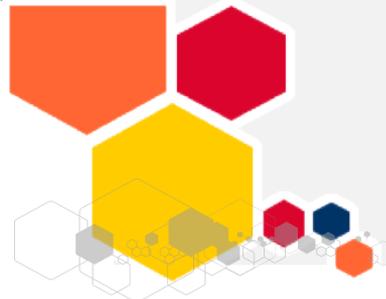
# PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Emmanuel Philippon Jacques Ribette Françoise Marcoulet Geneviève Tixier	Membre permanent Membre permanent Membre permanent Membre invitée
CNL	Paul Pinchon Marie-Blanche Fernandez Annie Faget Jean-Pierre Rossi	Administrateur Locataire Membre permanente Membre permanente Membre permanent
CSF	Christian Deschenes	Membre permanent
CGL	Michèle Zehnacker	Membre permanente
I3F	Laetitia Caille Camille de Boissieu Christine Clair Maryse Norel Aurore Poggi Alexandre Audinet Franck Clinchamps Benoît Dizier Damien Prevot Laure Andrieu	Directrice Départementale 92 Directrice Départementale Adjointe Responsable Activité Locative Responsable Habitat Responsable Habitat Responsable du pôle technique Responsable Habitat Responsable Développement Clientèle Cadre Technique Assistante de Service



# Ordre du jour

- 1. Point sur l'évolution du gaz**  
Intervention A. Audinet – DGRDI
- 2. Evolution du patrimoine des Hauts-de-Seine**  
Intervention B. Dizier
- 3. Bilan des attributions 2021**  
Intervention B. Dizier
- 4. Bilan des investissements 2021 Gros entretien/Immobilisés**  
Intervention D. Prevot
- 5. Avancement des régularisations de charges locatives**  
Intervention C. De Boissieu
- 6. Eau – Point d'avancement déploiement de la télérelève**  
Intervention C. De Boissieu et C. Clair
- 7. Questions/Réponses**



# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

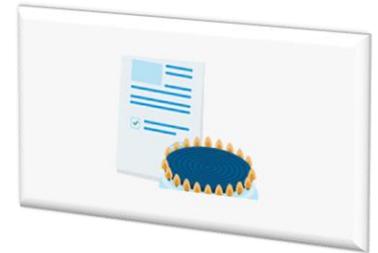
(Intervention A. Audinet)

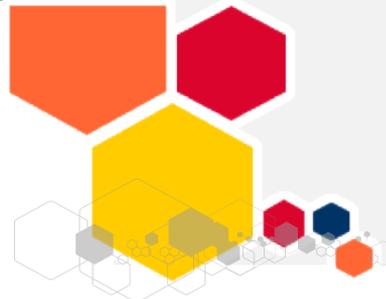
## Contexte

Le prix des énergies, et du gaz en particulier, connaît depuis plusieurs mois une augmentation particulièrement forte.

Le marché, qui a atteint des niveaux historiquement bas au cours de l'année 2020, est reparti très fortement à la hausse en 2021, et plus particulièrement depuis le mois de juillet, atteignant cette fois-ci des niveaux historiquement hauts.

Cette envolée des prix est la conséquence de multiples facteurs concomitants.





# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## 1. Une augmentation mondiale de la demande de gaz :

- Reprise économique post COVID, notamment en Chine ;
- Stocks/réserves de gaz à l'échelle européenne mis à mal au cours de l'hiver 2020/2021, plus rugueux que la moyenne ;
- Absence de vent en mer du Nord, entraînant une production d'électricité éolienne moindre, et demandant un recours au gaz pour compenser l'absence de vent ;

## 2. Une capacité des pays producteurs à exporter plus limitée :

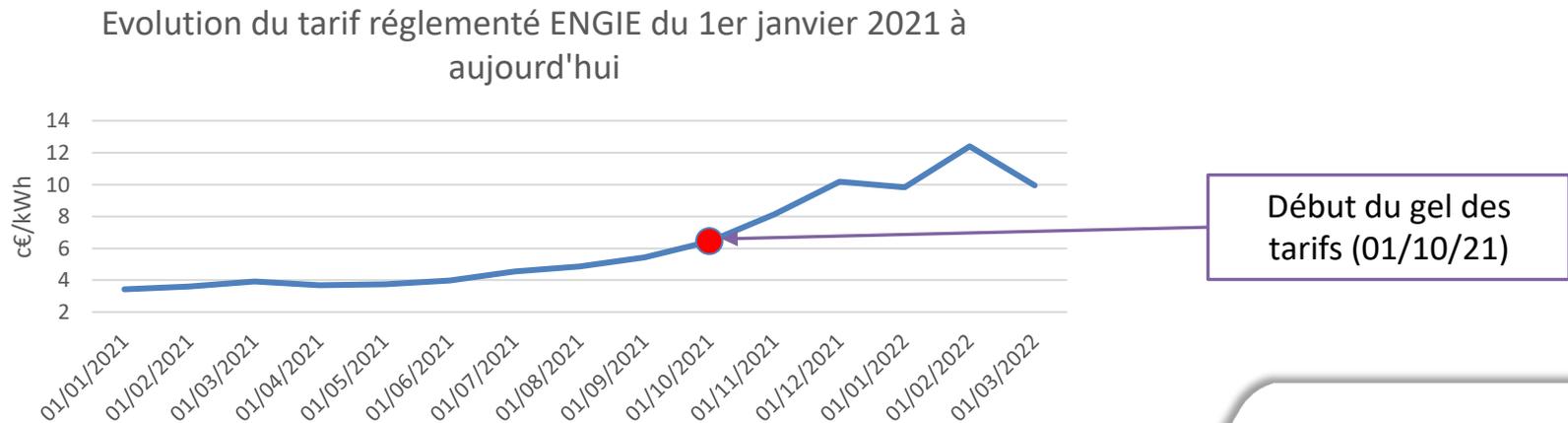
- Mise en service de NordStream 2 (gazoduc entre la Russie et l'Allemagne) décalée ;
- Opérations de maintenance sur certains gazoducs ;
- Réduction du transit du gaz russe (principal exportateur pour l'Europe, 2<sup>ème</sup> concernant la France) par l'Ukraine en raison des tensions géopolitiques entre les deux pays ;
- Déclin de la production en Norvège (2<sup>ème</sup> exportateur en Europe, 1<sup>er</sup> concernant la France).

# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

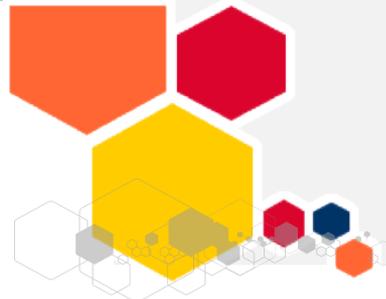
(Intervention A. Audinet)

## Conséquences

En conséquence, les prix ont connu sur l'année 2021 une véritable flambée, le tarif réglementé d'ENGIE connaissant une augmentation de 197% entre janvier et décembre 2021. A ce jour, rien ne laisse présager une baisse du coût du gaz avant la fin de l'hiver gazier, soit mars 2022. Un retour « à la normale » des prix n'est évoqué au mieux qu'en 2023, mais reste toutefois très hypothétique, compte-tenu des nombreux facteurs d'influence non maîtrisables (contexte géopolitique, rigueur de l'hiver, ...).



Début du gel des tarifs (01/10/21)



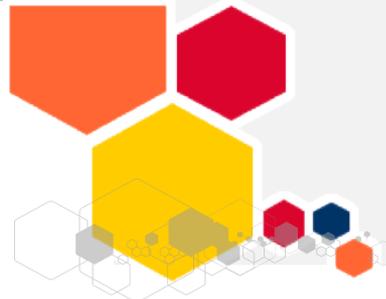
# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

1. Pour les installations collectives, l'impact de l'augmentation du prix du gaz pour les consommateurs va dépendre du taux de couverture des besoins assurés par le gaz :

a. Dans le cas des chaufferies gaz « traditionnelles », il est de 100%, ce qui veut dire que les charges varient comme le prix du gaz à volume constant de consommation.

a. Dans le cas des réseaux urbains, il varie de quelques pourcents à 100% pour les quelques réseaux urbains dont le fonctionnement est encore exclusivement au gaz. Pour un réseau urbain moyen, on peut estimer que la variation du prix du gaz ne se répercute qu'à hauteur de 15% sur les charges.



# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## 2. Pour les installations individuelles :

S'agissant des locataires souscrivant directement leur contrat au tarif réglementé, les variations du prix du gaz se répercutent directement sur les charges.



# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## Annonces gouvernementales

Le gouvernement a annoncé 3 mesures qui devraient permettre de limiter l'impact de la hausse des prix du gaz sur les dépenses des ménages :

1. La majoration du **chèque énergie** de 100€ et une aide de 100€ supplémentaires (dite indemnité inflation) pour les personnes touchant moins de 2000€ net par mois,
2. Mise en place du **bouclier tarifaire sur le chauffage individuel** : gel des tarifs réglementés du gaz du 1er octobre 2021 jusqu'au 30 juin 2022, bénéficiant aux particuliers ayant souscrit un contrat au tarif réglementé ou indexé sur le tarif réglementé,
3. Mise en place du **bouclier tarifaire sur le chauffage collectif** : gel des tarifs réglementés du gaz du 1er octobre 2021 jusqu'au 30 juin 2022 (en attente des dispositions spécifiques).



Annonce  
du  
15/09/21



Annonce  
du  
30/09/21



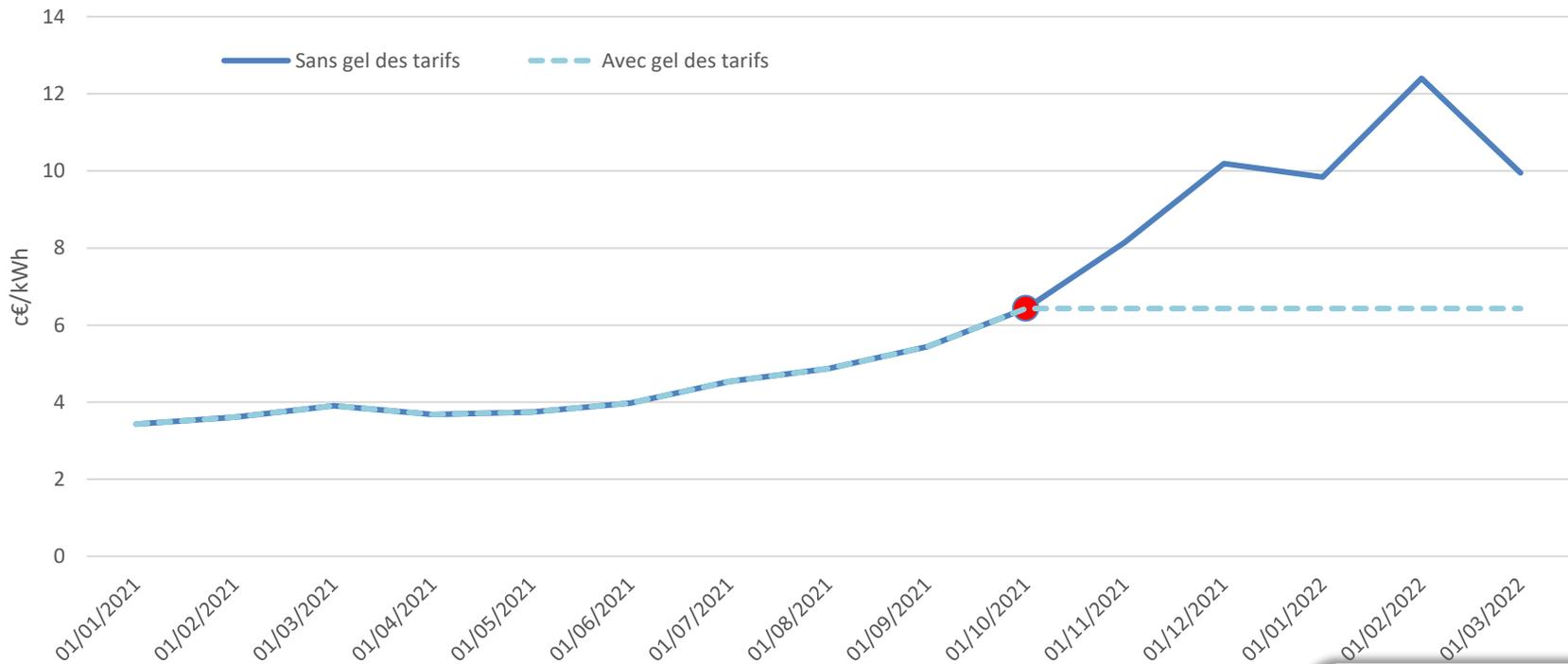
Annonce  
du  
16/02/22

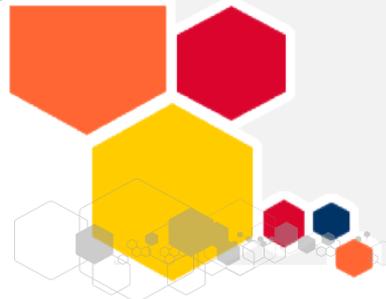
# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## Annonces gouvernementales

Evolution du tarif réglementé ENGIE du 1er janvier 2021 à aujourd'hui





# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## Pistes d'actions techniques 3F

### Actions à court terme

#### ➤ Réduit de nuit

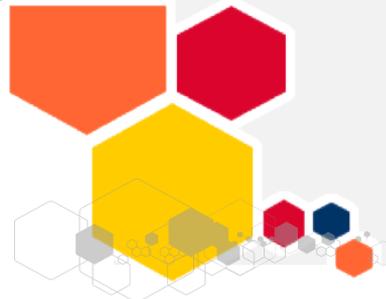
Le réduit de nuit consiste à abaisser automatiquement la température de quelques degrés pendant la nuit pour générer quelques % d'économie

#### ➤ Baisser d'1 ou 2 degrés pendant la période de chauffe

L'ADEME évalue l'impact moyen d'1 degré à 7%

#### ➤ Durée des saisons de chauffe

Un réallumage plus tardif et un arrêt plus tôt permettraient des gains de consommation.



# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## Pistes d'actions techniques 3F

### Actions en cours

- **Poursuivre les investissements thermiques** menés par 3F (entre 2018 et 2021, 442 M€ d'investissements en réhabilitations thermiques, soit 12 991 logements réhabilités)
- **Poursuivre le raccordement des résidences chauffées collectivement au gaz à des réseaux de chaleur urbains « verts »** (entre 2018 et 2021, 2 848 logements raccordés à un réseau urbain en remplacement d'une chaufferie collective gaz)



# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## Pistes d'actions locataires

### ➤ **Accompagnement des locataires en difficultés**

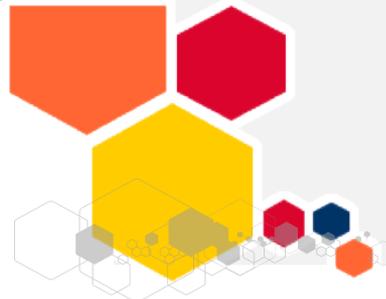
- Poursuivre la démarche "aller vers" .
- Vigilance accrue sur les remontées des représentants locataires et des équipes de proximité.
- Orientation vers les dispositifs d'accompagnement.

### ➤ **Acomptes de charges 2022**

- Simuler la possibilité de réajuster les acomptes en fonction du bouclier tarifaire.

### ➤ **Régularisation des charges 2021**

- Mettre en attente la régularisation des programmes en chauffage collectif le temps de disposer et de répercuter le montant des avoirs.
- Echelonner les régularisations débitrices sur plusieurs mois pour les locataires en difficultés.



# 1. Point sur l'évolution du prix du gaz

(Intervention A. Audinet)

## Pistes d'actions locataires

### ➤ **Communication locataires**

- Communiquer de manière ciblée auprès des locataires à ce sujet (Courrier, brochure, webinaires... ), selon leur situation (chauffage individuel/chauffage collectif) et au moment opportun.

## REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV** : Qu'est-il prévu pour les régularisations de charges 2021 ?
- ✓ **I3F** : Toutes les régularisations de charges pour 2021 concernant les résidences impactées par le gaz sont suspendues. A ce jour, nous n'avons pas les éléments de facturation.
- ✓ Nous devons éviter l'effet de surprise qui consisterait à diminuer le montant des provisions appelées puis de les réaugmenter par la suite à la sortie du bouclier tarifaire.
- ✓ Les équipes prépareront les dossiers de charges et réajusteront ensuite les dossiers concernés par le décret.
  
- ✓ **CNL**: Ne peut-on pas vérifier dans un premier temps toutes les autres charges et ensuite revenir pour vérifier les factures de gaz ?
- ✓ **I3F** : les consignes ont été données aux équipes de préparer les dossiers sur tous les autres postes sauf celui-là et les charges seront vérifiées en une seule fois.
  
- ✓ Le contrat de gaz se termine le 30 juin 2022, les marchés en contrat d'exploitation chauffage incluant la fourniture de gaz sont en renouvellement, un appel d'offre a été lancé en fin d'année dernière.
  
- ✓ **CNL**: Faites vous des marchés nationaux pour le gaz, groupés pour obtenir des prix intéressants ?
- ✓ **I3F** : Le marché concerne l'Ile-de-France qui correspond à plus de la moitié de notre parc.

- ✓ **CLCV** : Vous maintenez l'utilisation du gaz sur l'ensemble du périmètre de vos logements ?
- ✓ **I3F** : Il y a plusieurs types de contrats qui permettent de mieux travailler pour répondre à la problématique, sur l'optimisation des installations et sur l'investissement réalisé sur nos chaufferies pour avoir un meilleur rendement. A moyen et long terme, des efforts sont réalisés pour réduire les consommations sur le bâtiment en isolant, en changeant les fenêtres, en réduisant au maximum les besoins. 3F reste attentif à l'opportunité quand elle se présente de pouvoir substituer le gaz par une autre énergie. Une solution de plus en plus privilégiée est le raccordement à un réseau urbain qui utilise beaucoup moins le gaz. Il n'existe pas de réseau urbain sur tout le territoire néanmoins nous travaillons avec les gestionnaires de ses réseaux pour anticiper ces raccordements.



# 1. Patrimoine des Hauts-de-Seine au 31 décembre 2021

**16 867 logements implantés dans 34 des 36 communes des Hauts-de-Seine**

- ✓ 383 programmes gérés par Immobilière 3F
- ✓ Plus de 1 000 logements situés à :
  - Colombes (1501 logements).
  - Sèvres (1486 logements)
  - Asnières (1383 logements)
  - Gennevilliers (1343 logements)
  - Clichy (1264 logements)
  - Boulogne (1088 logements)
- ✓ 3,8% de logements individuels/mixtes
- ✓ Âge moyen des programmes : 37 ans
- ✓ 116 programmes en copropriété

## En 2021:

- 79 logements vendus en accession à la propriété.
- 2 résidences cédées à l'ONV :
  - 3592L - SURESNES CARON JAUR
  - 3532L - ISSY MOULINEAUX VILA HAUSSMANN
- 175 logements livrés.

# 1. Patrimoine des Hauts-de-Seine

## Livraisons 2021

Ville	Adresse	Nombre de Logements	Livraison	Financements
COURBEVOIE	124, Rue Armand Silvestre	10	février	4 PLUS/3 PLAI/3PLS
CLAMART	381 av du Général de Gaulle, Lot H/I	20	mai	7 PLUS, 6 PLAI et 7 PLS
BOULOGNE	81, rue de Bellevue	15	juin	2 PLAI / 2 PLUS / 11 PLS
BAGNEUX	11 Rue Gustave Courbet	21	juin	21 PLS
ASNIERES	131 avenue d'Argenteuil	4	juillet	4 PLI
COURBEVOIE	Avenue Michel Ricard lot B2b - opération Village Delage VEFA BNP + Interconstruction	38	septembre	16 PLUS / 11 PLAI / 11 PLS
LA GARENNE COLOMBES	10, boulevard de la République "Villa Joséphine" COGEDIM	32	août	32 PLS
ASNIERES	14 boulevard Voltaire	8	novembre	8 PLS
SEVRES	30-32, rue Ernest Renan - Bouygues Immo "LES BELLES DE SEVRES"	8	novembre	8 PLS
LEVALLOIS PERRET	87 rue Baudin / 150-152 rue Jules Guesde "Capitole"	11	octobre	8 PLUS / 3 PLAI
BOULOGNE BILLAN COURT	29, RUE LOUIS PASTEUR 92100 BOULOGNE BILLAN COURT	8	Décembre	3 PLUS/ 1 PLAI/ 1 PLS/ 3PLI

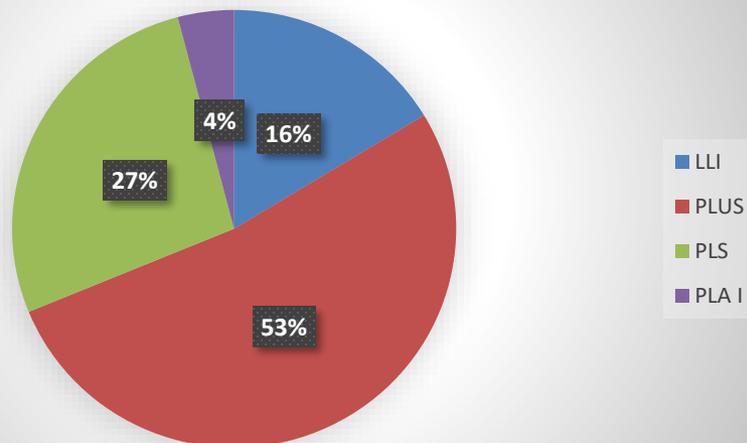
175

- 7 logements PLI
- 26 logements PLAI
- 40 logements PLUS
- 102 logements PLS

# 1. Patrimoine des Hauts-de-Seine au 31 décembre 2021

EPCI	Nombre de logements
T02 - VALLEE SUD GRAND PARIS	2 697
T03 - GRAND PARIS SEINE OUEST	3 633
T04 - PARIS OUEST LA DEFENSE	4 251
T05 - BOUCLE NORD DE SEINE	6 286
<b>Total Agence des Hauts de Seine</b>	<b>16 867</b>

Répartition des plafonds de ressources



# 1. Patrimoine des Hauts-de-Seine

## Livraisons prévisionnelles 2022

VILLE	ADRESSE	LOGTS	DATE DE LIVRAISON	Financements
BOULOGNE	14-14 bis rue de Silly, "Résidence Evidence"	7	21/01/2022	3 PLUS/ 2 PLAI/ 2 PLS
RUEIL MALMAISON	12 / 14 Rue Henri Claire Deville "VILLA OCEANE"	17	31/01/2022	6 PLUS/ 6 PLAI/ 5 PLS
VAUCRESSON	11 bis av de la Celle Saint Cloud - bien achevé	1	15/02/2022	1 PLS
VILLE D'AVRAY	17, rue de Sèvres	21	30/04/2022	7 PLUS / 7 PLS / 7 PLAI
RUEIL MALMAISON	Zac de l'Arsenal lot J1 / WOODEUM "PETRAEA"	44	30/04/2022	17 PLUS /14 PLAI/13 PLS
VAUCRESSON	38 rue Raymond Poincaré "VILLA POINCARE"	4	30/04/2022	2 PLUS / 1 PLAI / 1 PLS
COURBEVOIE	26-28 rue Edith Cavell	13	30/06/2022	9 PLUS / 4 PLAI
COURBEVOIE	70, rue du Moulin des Bruyères	84	30/07/2022	7 PLUS, 5 PLUS ANRU, 4 PLAI, 8 PLAI ANRU et 59 LLI
BOIS COLOMBES	341- 349 avenue d'Argenteuil	57	01/09/2022	
CLAMART	5-9 rue de Verdun	38	30/09/2022	
CLAMART	rue des Monts	18	30/09/2022	
VANVES	16 av Victor Hugo	38	30/09/2022	6 PLUS / 5 PLS / 3 PLAI / 24 LLI
LA GARENNE COLOMBES	102 bis bd de la République "Carré Foch" / COGEDIM	6	05/12/2022	5 LLI, 1 PLS
ASNIERES	Parc d'affaires - lot B1 / OGIC "High 17"	27	30/12/2022	11 PLUS / 10 PLAI / 6 PLS
<b>Livraisons 2022</b>		<b>375</b>		



## REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **I3F** : Entre 2021 et 2022, nous constatons une accélération des livraisons due à une politique d'investissement 3F plus volontaire et de développement plus dynamique dans les Hauts-de-Seine. Parallèlement, I3F poursuit sa politique de vente aux locataires. Par ailleurs, dans le cadre de l'ANRU (139 logements ont été démolis) à Villeneuve la Garenne.
- ✓ **CNL**: Les personnes ayant un revenu minimum, ont rarement accès aux logements HLM, seulement 4%.
- ✓ **I3F** : Dans les tranches de financements PLUS et PALULOS, on peut retrouver des loyers plus faibles que le PLAI actuel. Les loyers sont réhaussés quand les locataires partent mais ils restent relativement bas. Sur un programme neuf en logement PLAI attribué en commission d'attribution, le loyer au m<sup>2</sup> sera potentiellement plus cher qu'un logement PALULOS plus ancien. Le plafond de ressources est pris en compte dans l'attribution et le financement détermine le plafond de ressources.
- ✓ **CNL**: Concernant les livraisons prévisionnelles 2022, les logements PLAI restent en quantité stables et peu évolutifs avec seulement 5%.
- ✓ **I3F** : Il y a plus de 50 logements en PLAI sur les livraisons prévisionnelles 2022, soit environ 30%. Les financements sont disparates, ce qui permet d'assurer une certaine mixité sociale dans les résidences.
- ✓ **CLCV**: Quel est l'impact pour 3F de l'augmentation des coûts de fabrication avant la livraison ?
- ✓ **I3F** : A l'échelle des Hauts-de-Seine, s'agissant des appels d'offres lancés ces derniers mois, nous n'avons pas eu de consultation infructueuse et nous n'avons pas rencontré non plus de décalage de démarrage des travaux. Seules les difficultés de livraisons de matériels ont pu entraîner des délais importants, selon les corps d'état.



## 2. Bilan des attributions 2021

- 52 CALEOL réalisées en 2021
- 1840 dossiers présentés (dont 1114 attributions) soit 726 dossiers de plus présentés qu'en 2021
- 325 attributions au profit de publics prioritaires dont 285 DALO

RESULTAT DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS	
ACD/AutresPublicsPrioritaires	40
Accord Collectif Dépt. / DALO	285
Hors prioritaire	789
<b>Total</b>	<b>1 114</b>

- 71 mobilités soit 6,37% des attributions:
  - 47 par 3F
  - 24 par d'autres réservataires
- 46 permutations entre locataires
- 85 mobilités réalisées dans le cadre d'opérations de relogement soit 7,63% des attributions
- 15 logements loués à des Associations (FNSF, CLLAJ,...)



## 2. Bilan des attributions 2021

- Le taux de rotation annuel de l'agence est de 5,50%

EPT	Rotation 2021
Vallée Sud Grand Paris	5.08%
Grand Paris Seine Ouest	6,48%
Paris Ouest La Défense	7,26%
Boucle Nord de Seine	3,45%
<b>Agence des Hauts de Seine</b>	<b>5,50%</b>

Concerne tout  
type de  
logement

### 3. Bilan des investissements 2021

#### Travaux immobilisés

	Réel 2021	% évolution entre réel 2020 et 2021
Création / aménagement espaces d'accueil	2 899 000	19%
Étanchéité / couverture		
Sécurité		
Menuiseries extérieures		
Vidéoprotection		
Parties privatives		
Locaux OM		
Parkings		
VMC		
VRD		
Autres		

26 opérations réalisées dans 28 résidences pour un total de 2255 logements (13.5% du parc des Hauts-de-Seine de 16 742 logements), soit une moyenne de 80 logements par opération.

# 3. Bilan des investissements 2021

## Travaux immobilisés

### ■ Toitures

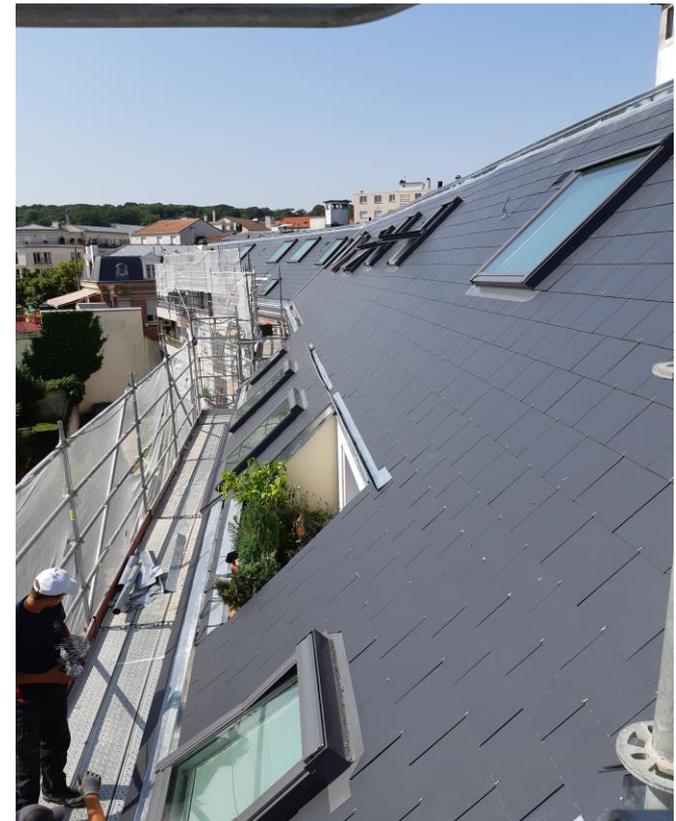
2211L – 32 rue de Trosy à **Clamart** – 37 lgts

1506L – 55 Chemin Corot à **Ville d'Avray** – 11 lgts

R148L – 14 rue Carl Hébert à **Courbevoie** – 95 lgts



1506L – Ville d'Avray



2211L - Clamart

# 3. Bilan des investissements 2021

## Travaux immobilisés

### ■ Résidentialisation et gestion de déchets

1332L – 26 à 36 Grande rue à **Garches** – 151 lgts

S063L – 2 à 20 avenue de Tassigny à **Rueil-Malmaison** – 290 lgts

3144L – 1 à 7 rue Marie Nodier à **Fontenay-aux-Roses** – 108 lgts



S063L – Rueil-Malmaison



1332L - Garches



3144L – Fontenay-aux-Roses



# 3. Bilan des investissements 2021 Travaux immobilisés

## ▪ Sécurisation - vidéoprotection

1239L/1764L – 8 rue Castel à **Gennevilliers** – 378 lgts  
2108P – 6 rue Pierre Curie à **Clichy** – 39 places

Mise en place d'une équipe EMTR sur le quartier Cité rouge à Gennevilliers pour éviter les dégradations.





# 3. Bilan des investissements 2021

## Travaux immobilisés

### ■ Parking

R063P – 38/40 bd de la République à **Saint-Cloud** – 59 lgts





## 3. Bilan des investissements 2021

### Gros entretien

#### ■ Synthèse

Libellé poste	réel 2020 en k€	réel 2021 en k€	% évolution entre réel 2020 et 2021
Bâti	763	996	64%
Parties communes	1061	2 096	
Parties privatives	397	512	
Ascenseurs	151	231	
Chauffage	39	154	
Espaces extérieurs	314	225	
Travaux PMR	195	562	
<b>TOTAL</b>	<b>2920</b>	<b>4 776</b>	



## 3. Bilan des investissements 2021

### Gros entretien

#### ■ Rénovation des parties communes

ESI	adresse	Nbre de logts
3141L	33 à 37 avenue Jeanne et Maurice Dolivet - <b>Fontenay Aux Roses</b>	56
3144L	1 à 7 rue Marie Nodier - <b>Fontenay Aux Roses</b>	108
3201L	1 à 16 rue Gaston Appert - <b>Villeneuve la Garenne</b>	389
1060L	21 rue de l'Europe - <b>Sèvres</b>	103
R148L	14 rue Carl Hebert - <b>Courbevoie</b>	95
<b>Total</b>		<b>751</b>

# 3. Bilan des investissements 2021

## Gros entretien

### ■ Parties communes

Avant



Après



1060L – 21 rue de l'Europe - Sèvres



## 3. Bilan des investissements 2021 Gros entretien/Immobilisés

### ■ Ravalement des façades

Tous les 20 ans  
environ selon le PSP  
(Plan Stratégique du  
Patrimoine)

ESI	adresse	Nbre de logts
4202L	4 Rue Denfert Rochereau - <b>Asnières</b>	9
3106L	32-34 rue Esnault Pelterie - <b>Boulogne</b>	33
1474L	41 rue Louis Castel - <b>Gennevilliers</b>	30
3144L	11 rue Yves Cariou - <b>Marnes la Coquette</b>	6
<b>Total</b>		<b>78</b>

Le ravalement des façades est généralement effectué selon :

- 1) La pathologie du bâtiment
- 2) L'esthétisme du bâtiment

# 3. Bilan des investissements 2021

## Gros entretien

### ▪ Ravalement 4202L Asnières

Avant

Après



4 rue Denfert Rochereau - Asnières



Incluant le rattrapage de 2020 suite aux restrictions sanitaires

## Travaux d'adaptation PMR

PMR	Nombre de dossiers	montants en K€	Coût moyen par dossier	Délai moyen entre la demande et la réalisation
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>542</b>	<b>4796 €</b>	<b>6 mois</b>

Exonération de la TFPB (taxe foncière sur les propriétés bâties) : les travaux d'adaptation sont déduits de cette taxe selon les villes.

## 4. Avancement des régularisations de charges locatives

Etat des dossiers / année	Nombre de résidences	Nombre de logements	
<b>2018</b>	<b>348</b>	<b>18070</b>	
A régulariser	4	282	1,56%
Régularisés	344	17788	
<b>2019</b>	<b>350</b>	<b>17961</b>	
A régulariser	16	981	5,46%
Régularisés	334	16980	
<b>2020</b>	<b>361</b>	<b>18131</b>	
A régulariser	55	3937	21,71%
Régularisés	306	14194	

## 4. Régularisations de charges locatives

### Analyse du débit moyen entre 2018 et 2020

Débit par tranche	Montant moyen	Nombre de logements	Taux de logements en débit / année de régul.
<b>De 0 à 50 €</b>	<b>22</b>		
2018	22	1922	11%
2019	22	1685	10%
2020	22	1369	10%
<b>De 50 à 150 €</b>	<b>97</b>		
2018	96	2411	14%
2019	103	2865	17%
2020	88	873	6%
<b>De 150 à 300 €</b>	<b>208</b>		
2018	210	2147	12%
2019	196	839	5%
2020	217	1472	10%
<b>Plus de 300 €</b>	<b>510</b>		
2018	486	670	4%
2019	538	459	3%
2020	521	293	2%

## 4. Régularisations de charges locatives

### Analyse du crédit moyen entre 2018 à 2020

Crédit par tranche	Montant moyen	Nombre de logements	Taux de logements en crédit / année de régul.
<b>De 0 à 50 €</b>	<b>26</b>		
2018	27	2221	12%
2019	24	1682	10%
2020	26	2100	15%
<b>De 50 à 150 €</b>	<b>99</b>		
2018	95	3649	21%
2019	96	4211	25%
2020	105	3587	25%
<b>De 150 à 300 €</b>	<b>217</b>		
2018	210	2626	15%
2019	217	3101	18%
2020	223	2614	18%
<b>Plus de 300 €</b>	<b>876</b>		
2018	749	2142	12%
2019	1 009	2138	13%
2020	887	1886	13%

- ✓ **CNL:** Les débits sont élevés.
- ✓ **I3F :** Les charges de 2020 n'ont pas encore été toutes régularisées. Nous constatons que la part des charges débitrices se réduit. Le rattrapage des régularisations se veut plus stable.
- ✓ **CGL:** Pourquoi ne pas avoir fait également 2016 et 2017 ? Les remboursements se font avec plusieurs années de retard.
- ✓ **I3F :** Ce document est représentatif et non exhaustif. Nous avons simplifié au maximum le document.
- ✓ Nous sommes prudents dans les provisions de charges des opérations neuves car nous avons peu de visibilité sur le consommable, le retard que l'agence a pris au niveau opérationnel ainsi que la complexité des montages fonciers.
- ✓ **CLCV:** Pourquoi ne pas envoyer un courrier aux locataires pour leur spécifier du retard sur les résidences concernées ?
- ✓ **I3F :** Les Responsables habitat communiquent sur les résidences. Un lien est fait régulièrement avec les locataires qui ne sont pas régularisés.



## 5. Eau – Point d'avancement déploiement de la télérelève

1<sup>ère</sup> agence à passer en télérelève

Etat d'avancement du remplacement des compteurs d'eau au 10/03/2022

- 252 résidences concernées:
  - 90 programmes sont soldés à 100%.
  - La pose se finalise sur 162 programmes
- 25 864 compteurs concernés (95,7% compteurs posés)
- 1119 compteurs restent à poser (soit 731 EF et 388 EC) regroupés par motifs de non-pose tels que:
  - 604 occupants absents ( 415 EF/189 EC) / 4 passages de Proxiserve
  - 159 pas d'accès/en travaux ( 107 EF/52 EC)
  - 16 logements inaccessibles ( 11 EF/5 EC)
  - 218 problèmes techniques ou encombrants (121 EF/97 EC)
  - 73 refus (48 EF/25 EC)
  - 49 à poser sans motifs ( 29 EF/20 EC)
- Pour les compteurs restant à poser et dysfonctionnements techniques:
  - ligne téléphonique Proxiserve dédiée à 3F 92 depuis le 15 mars 2022: [06 17 99 88 30](tel:0617998830)



## 5. Eau – Point d’avancement déploiement de la télérelève

Rappel du calendrier de déploiement (présenté au CDCL de novembre 2021):

**Périmètre A** (160 programmes – 9 578 logements) :

Régularisation entre les forfaits appliqués depuis le début de l'opération, les index de dépose des anciens compteurs et la consommation relevée au 15/10/21 du nouveau compteur.

- Sur la quittance de novembre 2021

**Périmètre B** (76 programmes – 4 451 logements)

**Périmètre C** (16 programmes – 385 logements) :

- Annoncés sur la quittance de décembre 2021 et reportés
- Application de forfaits maintenue sur la relève au 15/02/22 (quittance de mars 2022)

- ✓ **I3F** : Les gardiens sont en possession du numéro de téléphone de Proxiserve qu'ils peuvent communiquer aux locataires.
- ✓ Les compteurs ont une durée de vie de 10 ans.
- ✓ Des forfaits ont été sur et sous facturés sur le périmètre A (14% des compteurs avec une régul de 30 m3 d'eau environ) et des forfaits à zéro, cela est dû à des défaillances de prestation d'Ista, au déploiement de Proxiserve.
- ✓ Le changement de prestataire nous a permis de mettre à jour des défauts de relevés qui existaient depuis des années et des sujets de déploiement et de calendrier.
- ✓ Concernant les forfaits à zéro, certains compteurs n'étaient pas référencés chez 3F pour lesquels nous n'avions aucune information ou soit des compteurs inversés au niveau des fluides : 184 cas identifiés sur le périmètre A.
  
- ✓ **CLCV**: Si il y a eu un dysfonctionnement réalisé par Ista, ce n'est pas au locataire de payer mais au fournisseur.
- ✓ **I3F** : En cas d'écart important ou de réclamation, notre logique d'action est la bonne foi. Nous arbitrons les dossiers complexes selon ce principe. Aujourd'hui, nous savons détecter à distance les compteurs qui tournent et ceux qui ne tournent pas, les fuites ainsi que les compteurs bloqués.
- ✓ Au niveau de l'affichage, nous reviendrons vers Mme Zehnacker et Mme Faget pour simplifier les termes.

- ✓ **CGL:** Vous aviez proposé un échelonnement à un locataire et vous lui avez imposé sans aucune indication.
- ✓ **I3F :** C'était un échelonnement sur 2 mois et il pouvait se rapprocher de la Chargée de Gestion Locative pour modification. C'était 100 m<sup>3</sup> à régulariser et même si on facturait 50 m<sup>3</sup> sur novembre et décembre, il apparaissait toujours 100 m<sup>3</sup>. Ce qui a généré énormément de réclamations et d'incompréhensions des locataires. C'est un dysfonctionnement de l'outil informatique utilisé pour nos quittances. Cette problématique a été remontée à la DSI pour que cela ne se reproduise plus.
- ✓ Nous avons conscience de l'impact que cela a pu avoir sur les locataires (3%) et nous leur avons proposé d'étaler leur remboursement. Pour chaque situation, les locataires ont été rappelés, des plans d'apurement ont été réalisés et nous avons pu faire des remboursements sur les charges.
- ✓ Des permanences avec une Chargée de Gestion Locative seront mises en place sur Asnières et Gennevilliers.

- ✓ **CGL:** Il faudrait connaître le volume d'eau que Veolia a fourni sur l'année pour vérifier ce qui est facturé aux locataires. Le fournisseur d'eau devrait adapter sa facture du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre pour que les locataires connaissent leur consommation d'eau annuelle.
- ✓ **I3F :** C'est une question d'abonnement. L'abonnement démarre à la date d'anniversaire d'évènement. Ensuite, on déduit l'ensemble des consommations individuelles cumulées de tous les locataires et il reste l'eau froide collective qui sert au nettoyage des poubelles et des parties communes.
- ✓ **CLCV:** Si un locataire a un compteur à zéro, que fait I3F de cette information ?
- ✓ **I3F :** Dans un premier temps, nous faisons une enquête pour savoir si le compteur d'eau chaude est à zéro également. Le locataire peut être absent de son logement et si ce n'est pas le cas, proposer à un technicien de vérifier les compteurs.
- ✓ L'objectif d'I3F est de détecter une fuite. Il n'y a pas d'utilisation des données à d'autres fins. Ce n'est pas un élément pour définir la bonne occupation du logement.
- ✓ **CNL:** Y a-t-il des compteurs à télérelève pour les parties communes ?
- ✓ **I3F :** En général, il y a de la télérelève mais certaines résidences n'ont rien entre le compteur de l'abonnement général de l'immeuble et l'abonnement du locataire.



# Questions/Réponses

## Question de M. Pinchon (CNL) :

- Eau, déploiement de la télérelève : qu'en est-il des rectifications de facturations erronées exigées sur l'avis d'échéance ou parfois même prélevées ?
  - ✓ **I3F** : La réponse a été apportée dans le point 5.

## Questions de la CLCV :

- Concertation sur l'implantation de 6 antennes relais à Sèvres (conformément à l'article 2 du Plan de Concertation Locative).
  - ✓ **I3F** : Une réunion a été organisée la semaine dernière avec les locataires en visioconférence et malheureusement il n'y a eu qu'une seule connexion. Une réunion en présentiel a été planifiée le 12 avril 2022 pour informer les locataires de la démarche : les outils techniques, les moyens de contrôle. Seront présents : l'opérateur Bouygues, l'agence et le service commercial en charge de ses antennes. Toutes les questions pourront être posées.



# Questions/Réponses

- Quelle protection des armoires informatiques, appelées baies informatiques, réservées aux câbles de la fibre. Ces armoires sont souvent en libre accès dans les paliers ou parkings et risquent le vandalisme. La fibre va bientôt concerner tout le monde puisque les connexions ADSL en cuivre doivent s'arrêter avant 2030.
  - ✓ **I3F** : Dans les programmes neufs, ses installations sont protégées et regroupées dans un local et le prestataire a la consigne de passer systématiquement par le gardien pour y accéder mais dans les résidences anciennes, cela est plus compliqué. I3F n'a pas la capacité d'intervenir dans un espace privatif en tant que bailleur.
- Bornes électriques de recharge pour véhicules électriques et hybrides, quand, comment, combien ?
  - ✓ **I3F** : La politique technique d'I3F sur ce sujet est en phase de finalisation. Aujourd'hui, à l'échelle des 80000 places de parking en Ile-de-France, 30 demandes de branchement ont été recensées sur Paris et les Hauts-de-Seine. I3F a des obligations réglementaires avec un droit à la prise. Quand nous avons une demande, nous essayons dans les meilleurs délais de fournir une borne électrique dans les parkings. La direction technique travaille actuellement sur le déploiement des bornes électriques sur des sites test.



# Questions/Réponses

## Questions de Mme Faget (CNL) :

- Demander aux entreprises intervenant sur les sites d'envoyer des agents efficaces et surtout compétents : Cofely, Proxiserve, ....
  - ✓ **I3F** : Les prestataires rencontrent actuellement des difficultés de recrutement et de fidélisation du personnel. Nous leur signalons ses dysfonctionnements et des mesures sont prises systématiquement.
- Quand pourra t'on vérifier les charges 2021 ?
  - ✓ **I3F** : Réponse apportée au point 4.
- Réparer les fuites rapidement quand elles sont dues à un problème lié à l'immeuble de manière à ce que le problème ne resurgisse pas six mois après....
  - ✓ **I3F** : Cette demande sera traitée rapidement par le secteur.

## Question de M. Ribette (CLCV) :

- Extension du bouclier tarifaire en place depuis le 1er octobre 2021 à l'ensemble des immeubles sociaux chauffés collectivement au gaz, la CLCV demande la répercussion immédiate sur les quittances des locataires des décisions gouvernementales : modalités d'application envisagées chez I3F ?
  - ✓ **I3F** : Réponse apportée au point 1.



# Questions/Réponses

## Question de Mme Zehnacker (CGL) :

- Pourriez-vous nous faire le point sur les modifications annoncées l'an dernier concernant la plateforme répondant aux demandes des locataires de l'espace locataire ?

✓ **I3F** : en novembre dernier, 2 modifications ont été apportées sur l'espace client pour les locataires qui ont la possibilité maintenant de :

- déposer l'attestation d'assurance sur le portail 3F.
- déposer jusqu'à 3 pièces jointes.

Le service client a la capacité de dépanner de façon rapide sur les sujets simples.

Si il y a une spécificité et qu'il n'est pas en mesure de répondre alors il va transférer la réclamation à un tiers (gardien, gestion, ...) qui sera susceptible de résoudre la problématique.

Fin 2022, une évolution sur les statuts de suivi de l'espace locataire sera déployée sur le portail.

- Pourquoi 3F n'a-t-il pas respecté les termes du courrier envoyé à tous les locataires concernant la régularisation d'eau de l'avis d'échéance de novembre 2021 ? Vous annoncez la possibilité pour un locataire en cas de régularisation élevée d'obtenir un échelonnement de sa dette. Or 3F a imposé à ces locataires-là un échelonnement sur 2 mois sans l'indiquer sur l'avis d'échéance (il y a pourtant une rubrique : Informations).



# Questions/Réponses

## RESULTAT :

Un locataire dans ce cas a eu une double mauvaise surprise avant et après les fêtes:

- début décembre, découverte sur l'avis d'échéance de novembre des régularisations d'eau chaude et d'eau froide entraînant un supplément important au loyer et prélevé immédiatement
- début janvier, à nouveau, les mêmes lignes de régularisations d'eau chaude et d'eau froide (avec en plus les consommations d'eau de novembre) entraînant à nouveau le même supplément alors que le locataire croyait s'être acquitté de sa dette. D'où demandes et/ou appels téléphoniques à 3F, demandes au gardien obtenant souvent des réponses confuses ou inadaptées et non la bonne : 3F a décidé sans prévenir le locataire d'un échelonnement de sa dette sur 2 mois .

S'y sont ajoutés des erreurs de Proxiserve lors du changement de compteurs et la découverte des manquements d'ISTA à son contrat et non repérés par 3F.

✓ **I3F** : Réponse apportée au point 6.

## Question de Mme Fernandez (CNL) :

- Régularisations d'eau suite au changement des compteurs.

✓ **I3F** : Réponse apportée au point 6.

- Charges gardiennage (Cité Rouge – sujet spécifique)

✓ **I3F** : Les charges sont passées à 40%



# PROCHAINE RÉUNION

## Lundi 27 Juin 2022 à 15H00