



COMPTE-RENDU*

CRCL

11 mars 2021

*Ce document contient :

- Le support présenté en CRCL
- Les remarques/questions des associations pendant le CRCL et les réponses apportées par I3F

Document joint : Bilan 2020 et perspectives 2021 de l'appel à projets « Faîtes bouger votre quartier ! »



PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur
CLCV	Joëlle Grille	Membre permanente
CNL	Nicole Benkirane Paul Pinchon Marie-Blanche Fernandez	Membre permanente Administrateur Invitée
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur
CSF	Christian Dechenes Martine Bougerie	Membre permanent Invitée
CGL	Ahmed Mamache	Invité
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Thomas Remy Emilie Dos Santos	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chef de projet technique Directrice département Cohésion et Innovation Sociale



ORDRE DU JOUR

- **Suivi Charte (Indicateurs sociaux janvier/février)**
- **Retour Téléalarme suite précédent CRCL**
- **Point d'avancement travaux PMR (Indecosa-CGT)**
- **Appels à projets Associatifs (Sujet CNL)**
- **Contrôle des détecteurs de monoxyde et de fumée (Sujet CSF)**
- **Récupération des charges Encombrants (Sujet CSF)**
- **Divers**
- **Questions/réponses (CLCV) – *A aborder en séance***

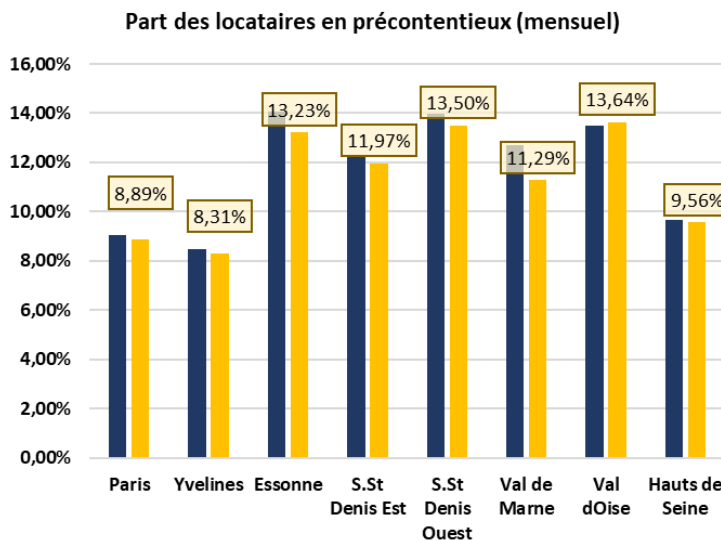
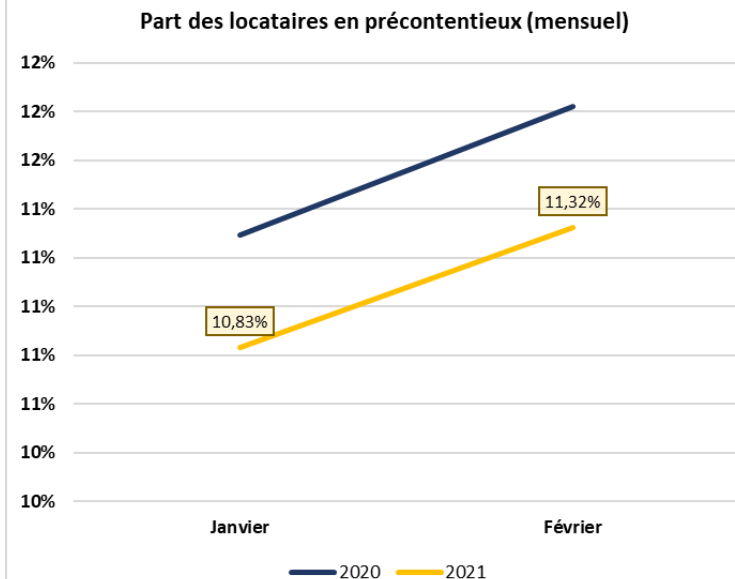
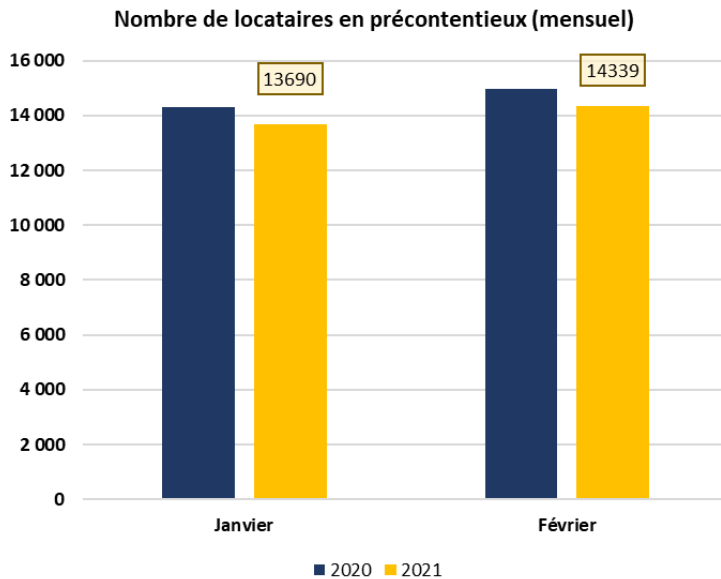


Envoyés par mail le 09/03/2021

SUIVI CHARTE

(INDICATEURS SOCIAUX JANVIER ET FÉVRIER)

Indicateurs Précontentieux

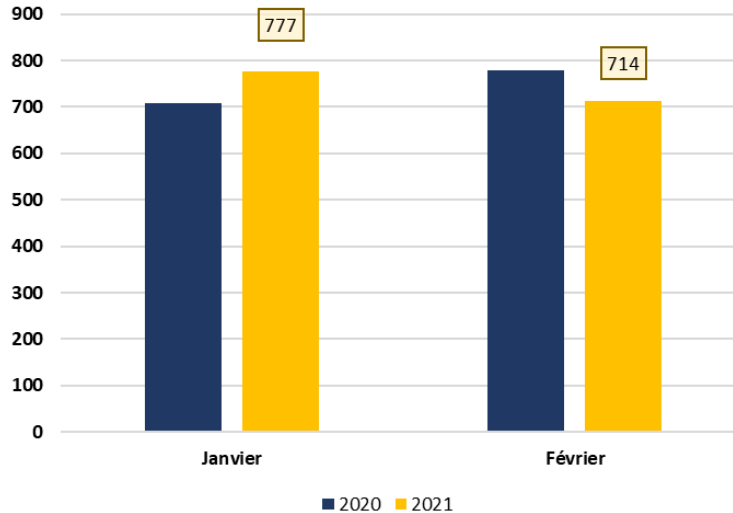


Nombre et part de locataires en précontentieux similaires au début d'année dernière.

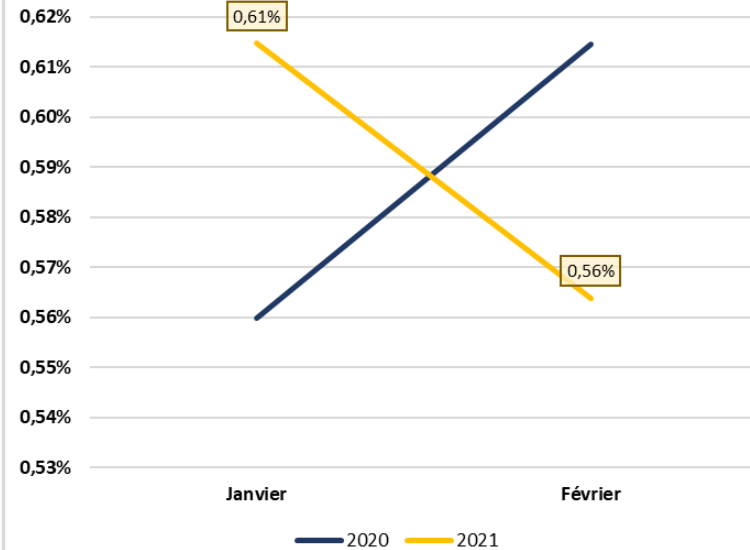
Indicateurs

Primo-débiteurs

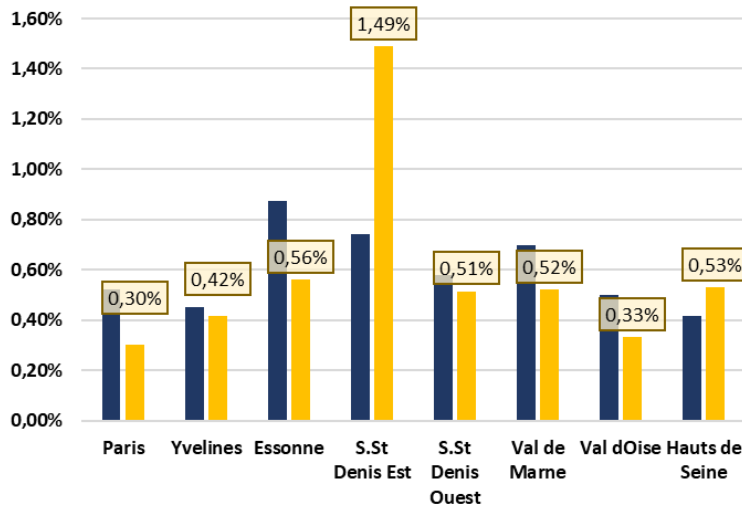
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)

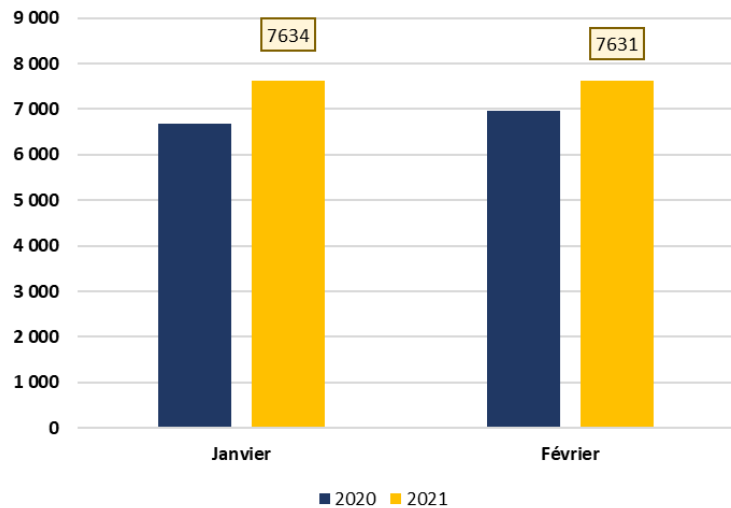


Hausse du nombre de primo-débiteurs en janvier 2021 mais non reproduite en février. Singularité notable sur l'agence Est Seine Saint Denis.

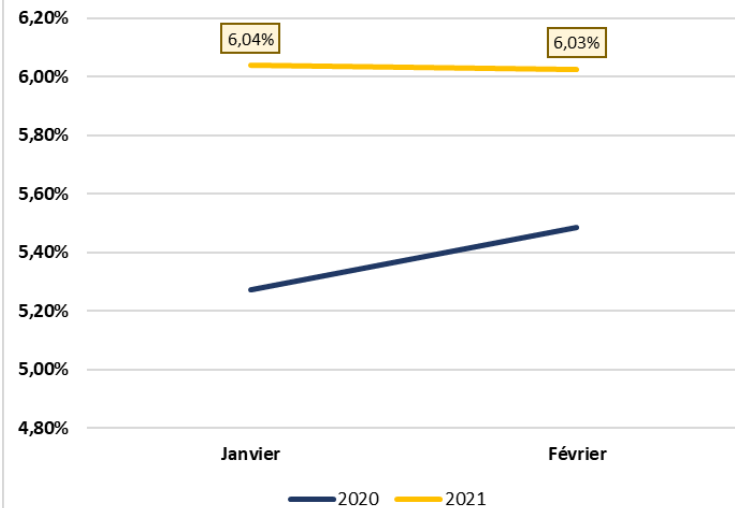
Indicateurs

Plans d'apurement

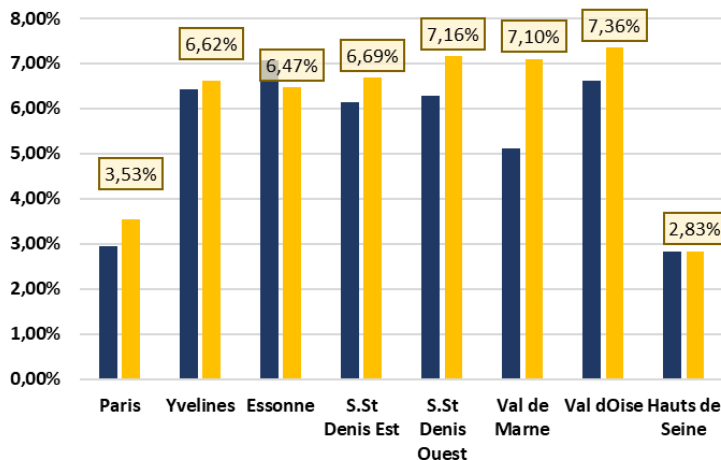
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



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



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

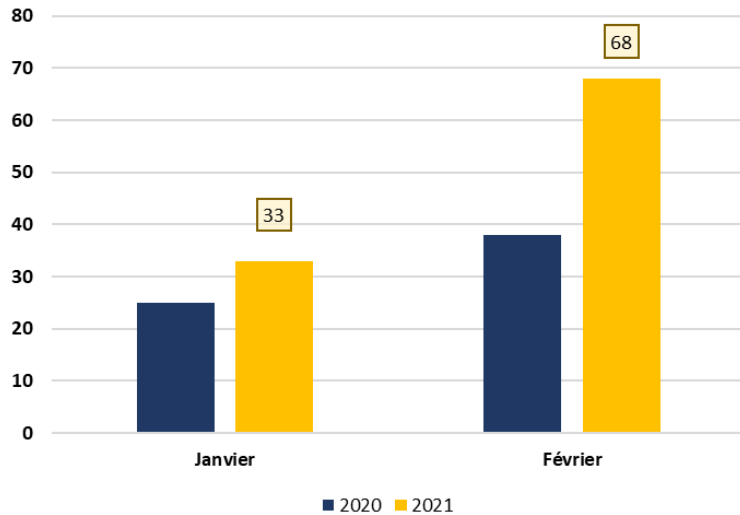


L'augmentation du nombre de plan d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, niveau supérieur à l'année passée même période.

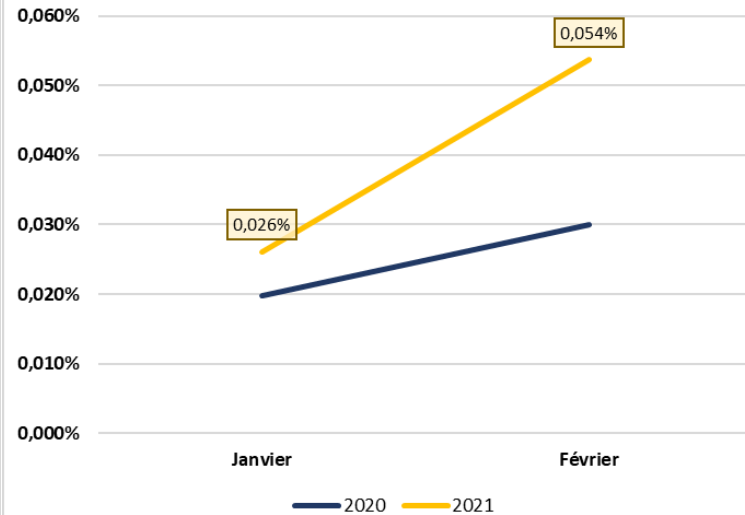
Indicateurs

Perception d'une aide FSL Maintien

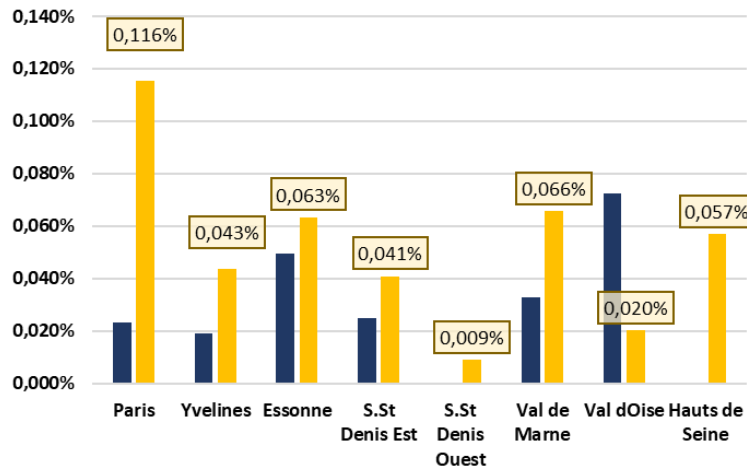
Nombre de locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Part des locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Part des locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



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



Accompagnement des locataires âgé·es isolé·es

Contacts sur les mois de janvier et février 2021 :

(Appels téléphoniques + contacts gardien·nes) réalisés par les agences auprès des **locataires isolé.es âgé.es de 70 ans et plus** (9293 locataires*) :

- **1 653** prises de contacts réalisées
- **675** contacts établis, dont 146 contactés plusieurs fois
- **43** accompagnements mis en place :
 - Nature des accompagnements par les CAS mis en place :
 - 22 pour accompagnement social
 - 14 pour problème de santé
 - 7 pour aide au quotidien.



TELEALARME

(RETOURS SUITE PRECEDENT CRCL)



TELEALARME

✓ **Lors du CRCL du 19/01, la CLCV et la CNL avaient évoqué** plusieurs avis de Cour de Cassation qui confirmeraient leur position sur la téléalarme.

- Cour de Cassation, N°01-14439, Chambre civile 3, du 24 mars 2004,
- Cour de cassation, N°09-15360, Chambre civile 3, 30 juin 2010,
- Cour de cassation, N°08-11739, Chambre civile 3, 28 avril 2009,

✓ **Réponse apportée au compte-rendu :**

→ **Réponse I3F pendant le CRCL :**

Les deux arrêts de la Cour de cassation du 24 mars 2004 (société SNR) et du 30 juin 2010 (société OGIF) concernaient des bailleurs privés et la Cour s'est appuyée uniquement sur le décret de 1987 qui n'intègre pas les frais de téléalarme comme charges récupérables. Nous considérons que ces arrêts ne peuvent servir de fondement à l'argumentation de nos locataires puisque les bailleurs privés ne sont pas soumis à la réglementation de l'article L.442-3 du CCH qui concerne les organismes HLM et qui prévoit bien la récupération des charges de téléalarme.

→ **Réponse I3F post CRCL, envoyée le 19/02/2021 avec le compte-rendu :**

- L'arrêt de la Cour de Cassation du 28 avril 2009 concernant la société SOLLAR (filiale de 1001 Vies Habitat) condamne effectivement le bailleur au remboursement des charges ascenseurs mais dans le cadre d'un «abonnement télésurveillance» et non pas de téléalarme.
https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020578184?tab_selection=all&searchField=ALL&query=arret+cour+de+cassation+0811739&page=1&init=true
- Note de l'USH transmise

- ✓ **CNL** : Il y a plusieurs arrêts qui traitent ce sujet.
- **I3F** : Nous avons étudié l'arrêt de la Cour de Cassation du 28 avril 2009 communiqué par le juriste de la CLCV lors du précédent CRCL qui fait bien référence à la non récupération de la télésurveillance et non de la téléalarme. Nous maintenons notre position, conformément à la position de l'USH.
- ✓ **CNL**: Depuis le remboursement de Paris Habitat à ses locataires, il s'avère que Paris Habitat ne récupère plus du tout la téléalarme. Il en est de même pour la Sablière. Ce sujet devrait peut-être être remonté à l'AORIF pour connaître la position de vos confrères.
- **I3F** : Bruno Rousseau se rapprochera de Jean-Luc Vidon, Président de l'AORIF et Directeur Général de ICF La Sablière. Cependant, l'engagement des sociétés membres de l'AORIF n'engage que ces sociétés.

DROIT DE REPONSE

Drout de réponse CLCV post CRCL

La CLCV souhaite que les éléments suivants soient intégrés à ce compte-rendu :

1-Dans le compte-rendu du CRCL du 11 mars 2021 vous indiquez :
L'arrêt de la Cour de Cassation du 28 avril 2009 concernant la société SOLLAR (filiale de 1001 Vies Habitat) condamne effectivement le bailleur au remboursement des charges ascenseurs mais dans le cadre d'un «abonnement télésurveillance» et non pas de téléalarme.
https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020578184?tab_selection=all&searchField=ALL&query=arret+cour+de+cassation+0811739&page=1&init=true

A cela la CLCV répond que depuis 2008 jusqu'en 2012/2013, vos synthèses des charges annuelles indiquent comme libellé « Télésurveillance » et non « Téléalarme ». Cela était aussi le cas chez d'autres bailleurs comme SOLLAR, il est donc normal que cet arrêt de la cour de Cassation porte sur la télésurveillance.

3-Il est intéressant de noter que l'accord survenu en 2014 entre l'association SLC-CSF et Paris-Habitat concerne aussi bien la télésurveillance que la téléalarme. Voici leur communiqué COMMUNIQUÉ DE PRESSE Paris, le 19 mai 2015 :

PARIS HABITAT ET LA CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES : ACCORD SUR LES CHARGES DE TELESURVEILLANCE ET DE TELEALARME

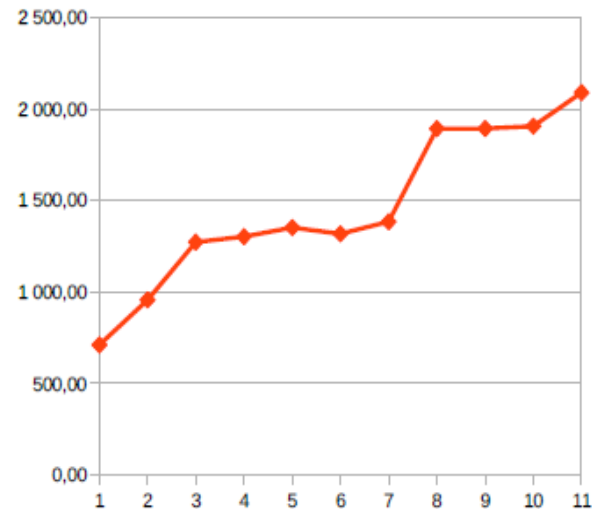
A la suite de l'action de groupe engagée par la Confédération Syndicale des Familles (CSF), en octobre 2014, Paris Habitat et la Confédération se sont rapprochés pour mettre amiablement un terme à ce contentieux. Selon les termes du protocole qui a été approuvé par le bureau du Conseil d'administration de Paris Habitat, les locataires seront remboursés des charges relatives à la télésurveillance-téléalarme des ascenseurs (service François-Marie Retourné – francoismarie.retourne@parishabitat.fr – 06 07 56 47 91 Antoine Le Mao – antoine.lemao@parishabitat.fr – 06 72 98 87 12) qui consiste en cas de panne à permettre à un locataire de signaler qu'il est bloqué dans l'ascenseur) récupérées par Paris Habitat au titre des années 2013 et 2014. Par ailleurs, la facturation de ces mêmes charges a été suspendue, par décision du Conseil d'administration de Paris Habitat à compter d'octobre 2014.

Si des éléments nouveaux étaient de nature à faire évoluer la récupérabilité des charges relatives aux ascenseurs, Paris Habitat et la Confédération Syndicale des Familles se concerteraient afin d'en analyser les conséquences avant qu'une éventuelle modification soit soumise au Conseil d'administration de Paris Habitat.

2-Un autre argument consiste à dire que vous ne récupérez plus la télésurveillance mais seulement la téléalarme, ce qui devrait se traduire par une baisse des charges de téléalarme par rapport aux charges antérieures de télésurveillance, or c'est tout le contraire qu'on peut constater.

Télésurveillance et téléalarme sur les synthèses Programme 2492L

Libellé	Année	Charges en €
Télésurveillance	2008	712,14
Télésurveillance	2009	957,60
Télésurveillance	2010	1 273,88
Télésurveillance	2011	1 303,84
Téléalarme	2012	1 353,16
Téléalarme	2013	1 318,40
Téléalarme	2014	1 385,48
Téléalarme	2015	1 894,01
Téléalarme	2016	1 894,01
Téléalarme	2017	1 907,09
Téléalarme	2018	2 090,70





POINT D'AVANCEMENT TRAVAUX PMR



Point d'avancement travaux PMR (Indecosa-CGT)

Question : «*Faire le point sur l'avancée des travaux d'amélioration des logement pour PMR »*»

- Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux d'adaptation :
- ✓ Depuis le début de l'année **2021** :
Plus de **150 chantiers engagés**
- ✓ En **2020** :
221 logements adaptés

→ Enquête lancée en mars/avril auprès des agences pour faire un état des lieux sur les travaux en attente

POINT D'AVANCEMENT PMR

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ INDECOSA-CGT : Est-ce que le retard pris en 2020 avec le contexte sanitaire pourra être rattrapé?
- **I3F** : Nous aurons du mal à rattraper ce retard, notamment tant que nous n'aurons pas de visibilité quant à l'éclaircissement du contexte sanitaire. Il y a un besoin de refaire un point avec toutes les agences pour bien prioriser les demandes et s'assurer que les situations les plus critiques pour les locataires qui attendent ces travaux puissent être engagés dans les meilleurs délais.



APPELS A PROJETS ASSOCIATIFS

(INTERVENTION D'EMILIE DOS-SANTOS)



Appels à Projets associatifs (CNL)

Intervention d'Emilie Dos-Santos
Directrice du Département de Cohésion et d'Innovation Sociale

Question : «*Nous souhaiterions être informés des moyens, modalités et objectifs des actions promues par l'entreprise I3F pour une valorisation participative à la qualité de service en faveur de ses "clients" citoyens dans le cadre de ses "Appels à Projets Associatifs" et sa plate-forme "Bouge ton quartier" en nous précisant notamment :*

- *Les corrélations et divergences avec les modalités et objectifs du PCL/I3F 2019-2022*
- *Le bilan annuel des actions par programme et par département IdF dont nous demandons à être naturellement destinataires à titre de Concertation et afin, s'il y a lieu, d'en être pleinement partenaires.*
- *Le schéma fonctionnel de la structure.*
- *La composition des Jurys de sélection des candidatures.*
- *Les critères de sélection des projets.*
- *La nature des fonds alloués, dits FSI, et le ratio des parts constitutives. (fonds propres, abattement TFPB, subvention PCL des AdL... »*

Réponse I3F : Il existe différents dispositifs pour financer les projets, les initiatives des locataires, des associations locales et des amicales/groupements:

- LES APPELS A PROJETS SOUTENUS PAR LE DCIS
- LES PROJETS SOUTENUS PAR LES AGENCES



ZOOM APPELS A PROJETS

Immobilière 3F finance des projets d'associations locataires au titre de :

- ✓ L'appel à projets **Faites Bouger Votre Quartier**
- ✓ L'appel à projets **Coup de pousses aux jardins partagés**
- ✓ **D'actions menées sur les sites** par les Chargé·es de mission du Département de la Cohésion et de l'Innovation Sociale (DCIS)

→ Pour un **total, en 2020**, tous moyens de soutien confondus (hormis les locaux, l'ingénierie de projets, etc.) **au bénéfice d'associations de locataires de 21 174€.**

- **Ces actions et les subventions du PCL portent la contribution au logement pour Immobilière 3F à 2,16€.**
- Par ailleurs, le DCIS et les agences financent aussi d'autres projets avec des associations de quartier ou associations de locataires jardiniers.

FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER

[L'appel à projet " Faites bouger votre quartier 2021 " d'Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne démarre \(groupe3f.fr\)](https://www.groupe3f.fr/lappel-a-projet-faites-bouger-votre-quartier-2021)

Avant 2019 → Appels à projets pour les locataires

Depuis 2019 → Appels à projets ouverts aux amicales/groupement pour financer des projets co-financés par le PCL

Quel type de projet ?

Les projets soutenus devront porter sur l'un des **thèmes** retenus pour cette 7^è édition :

- le renforcement du lien social au sein de la résidence et le bien-vivre ensemble
- le développement durable
- l'inclusion numérique.

Ces projets devront impérativement :

- mobiliser majoritairement les locataires d'Immobilière 3F et de 3F Seine-et-Marne,
- se dérouler dans ou à proximité de la résidence,
- impliquer un nombre conséquent de locataires,
- se dérouler entre le **1^{er} janvier 2021** et le **31 décembre 2021**,
- être réalistes et garantir une faisabilité pratique.

Comment les projets sont sélectionnés ?

Aucune date limite de dépôt : vous pouvez **déposer votre dossier tout au long de l'année** pour un projet qui devra se dérouler au cours de l'année 2021.

Le comité de sélection se réserve la possibilité d'auditionner les porteurs et porteuses de projets.

Si leur projet est sélectionné, ils ou elles bénéficieront :

- d'un **accompagnement au montage du projet**
- d'une **aide financière** pouvant aller jusqu'à 1 500 €.



FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER

Vous êtes locataire 3F ou une association de quartier ?
Vous avez des idées ?
3F finance votre projet !

APPEL A PROJETS 2021

POUR EN SAVOIR + ET DÉPOSER VOTRE CANDIDATURE :

- ⇒ par mail : faitesbougervotrequartier@groupe3f.fr
- ⇒ sur www.groupe3f.fr/actualites/locataires
- ⇒ auprès de votre gestionnaire

3F®

FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER

[L'appel à projet " Faites bouger votre quartier 2021 " d'Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne démarre \(groupe3f.fr\)](https://www.groupe3f.fr/)

Article 8 : Comités de sélection

La désignation des lauréats aura lieu tout au long de l'année 2021. Elle sera effectuée par un comité de sélection qui sera composé de:

- un-e Directeur-trice Départemental-e ou Territorial-e
- un-e Responsable Habitat
- un-e Chef de Secteur
- un-e chargé-e d'accompagnement social
- un-e Gardien
- un-e chargé-e de mission DCIS
- la directrice DCIS
- un-e représentant-e du Service Communication
- un membre d'une fonction support
- un-e représentant-e d'une association de proximité
- un administrateur locataire élu ou son représentant, à tour de rôle

→ Nouveau en 2021

Détail et Règlement complet sur : [www.groupe3f.fr: PV Dépôt règlement.pdf \(groupe3f.fr\)](https://www.groupe3f.fr/PV_Dépôt_règlement.pdf)

FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER

Vous êtes locataire 3F ou une association de quartier ?
Vous avez des idées ?
3F finance votre projet !

APPEL A PROJETS 2021

POUR EN SAVOIR + ET DÉPOSER VOTRE CANDIDATURE :

- >> par mail : faitsbougevotrequartier@groupe3f.fr
- >> sur www.groupe3f.fr/actualités/locataires
- >> auprès de votre gardien-ne

3F®



REMARQUES/QUESTIONS

FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Quels types de projets ont été soutenus en 2020?
- **I3F** : Il s'agit d'actions multiples et variées portant sur les thèmes du lien social, de la vie de la résidence, du développement durable et des relations entre voisins (actions culturelles, sociales, temps conviviaux, achats de petites matériaux pour fabriquer des masques, soutien scolaire, ateliers de pâtisseries, tournois de basket organisés avec des éducateurs sportifs, ...). Le bilan annuel de l'appels à projets sera transmis aux membres du CRCL.
- ✓ **CNL** : Un projet de publication d'une personne représentante du conseil citoyen aurait été financé sur Montmagny. Est-ce que cela est conforme aux objectifs des appels à projets?
- **I3F** : Il peut y avoir des thèmes partagés et des actions portées par un locataire avec d'autres partenaires que 3F pour le concevoir. Des précisions sur ce projet seront apportés post CRCL.
Réponse complément hors CRCL : ce projet n'a pas été subventionné par le dispositif d'Appel à Projets Faites bouger votre quartier mais par l'Agence 95 sur fonds propres valorisables au titre de la TFPB. Il s'agit d'un projet mémoire pour le quartier LES LEVRIERS porté par le Conseil Citoyen, représenté par Mme Boutin. Des témoignages ont été recueillis, y compris, celui du Président de l'Amicale affiliée CNL, M. Gillet qui est ravi d'avoir participé au projet. Une publication a été faite et une fois la période COVID passée, le livre remis à I3F serait à la disposition des habitants pour le consulter à l'Espace accueil.
- ✓ **CNL** : Il est surprenant que des actions comme planter des arbres ou faire du ramassage en pied d'immeuble soient financées dans ce type d'appels à projet.
- **I3F** : Ces actions visent à l'amélioration du cadre de vie portée grâce au soutien de dynamiques habitants. L'intégration des administrateurs locataires au jury, à la demande de la CNL, permettra justement aux associations d'avoir plus de visibilité sur les projets déposés. Une réunion spécifique pourra être organisée pour présenter le mode de fonctionnement du jury et répondre aux questions complémentaires sur les projets soutenus.



CONTRÔLE DÉTECTEURS MONOXYDE ET FUMÉE

(INTERVENTION THOMAS REMY)



Contrôle des détecteurs de monoxyde et de fumée (CSF)

Intervention Thomas Remy, Chef de projet technique

Question : « *Mon détecteur de fumée s'est un jour déclenché intempestivement sans raison valable. Le dispositif ne comportait pas de pile interchangeable et son obsolescence n'était prévue que dans 4 ans. Mon gardien m'en a fourni un autre, de la même série probable, problème identique, puis un troisième tout aussi défectueux. En attendant le quatrième, j'ai interrogé le voisinage et il s'est avéré n'être pas la seule dans ce cas, sauf qu'ils ont contourné ce problème en l'enlevant purement et simplement. Par extension j'ai pensé au détecteur de monoxyde de carbone des appartements avec chaudière gaz individuelle. Lors des contrôles annuels des chaudières, le prestataire devrait être tenu de vérifier le bon fonctionnement et signaler au locataire et au bailleur si absence ou dysfonctionnement. On parle de sauver des vies ces appareils n'ont pas été installés pour user des piles seulement Les amicales ont déployé des efforts pour la gratuité de leur installation et après plus personne.... »*

2 sujets différents :

DAAF

(Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée)

- Fourniture réglementaire obligatoire par le bailleur
- Pose et maintenance à la charge des locataires

DAACO

(Détecteur Avertisseur Autonome de monoxyde de Carbone)

- Pas obligatoire mais dans la politique technique interne d'I3F pour tous les logements avec présence gaz ou combustion en partie privative
- Maintenance à la charge de l'entreprise d'exploitation. Les DAACO sont répertoriés d'un point de vue contractuel.

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV** : Ce sont les locataires qui doivent assurer la maintenance de leur DAAF. Mais ce n'est pas toujours évident pour changer les piles. Lors de leur installation, nous n'avons pas eu d'explications et nous ne savons pas où s'achètent les piles pour les remplacer.
- **IBF** : Les piles s'achètent dans le commerce. Une notice a été remise lors de l'installation des DAAF. Aujourd'hui, le taux d'installation est de 98%. Et lors de chaque remise en état d'un logement, cet équipement est vérifié par le prestataire et réinstallé ou remplacé si nécessaire.

- ✓ **CLCV** : Certains DAACO ne sont pas installés dans certains immeubles alors que chauffage individuel gaz.
- **IBF** : Il est possible que des logements ne soient pas équipés. Soit par manquement du prestataire, soit parce que les locataires l'ont retiré. Si cela arrive → Nous communiquer les logements concernés



REMARQUES/QUESTIONS

CONTRÔLE DES DÉTECTEURS DE MONOXYDE ET DE FUMÉE (CSF)

- ✓ **CSF + CLCV** : Est ce qu'il est prévu dans les contrats que les prestataires changent les piles des DAAF ou des DAACO lors de leur visites annuelles et qu'ils signalent si ces équipements ont disparu? Compte tenu du son émis lorsqu'ils sont en fin de pile, certains locataires ne sachant pas quoi faire, finissent par les enlever. Est-ce que cela pourrait être prévu dans les contrats car ce n'est pas toujours pratique, notamment lorsqu'ils sont installés en hauteur?
- **I3F** :
 - **Sur la partie DAACO** → La maintenance y compris le remplacement des piles est prévu au contrat d'exploitation du chauffage individuel gaz. Lorsque le DAACO sonne, le locataire doit prévenir le prestataire pour une intervention.
 - **Sur la partie DAAF** → La vérification et le remplacement des piles ne sont pas couverts par un contrat et il est de la responsabilité du locataire de s'assurer du remplacement des piles. Les entreprises qui les ont installés avaient pour consigne de les mettre dans les couloirs, en pièce proches des pièces de nuit, à des endroits accessibles. Cependant si un locataire est en difficulté, notamment dans le cadre d'une installation qui ne permet pas au locataire de changer la pile, prévenir l'équipe de proximité pour faire intervenir un prestataire si intervention en hauteur. Le remplacement des DAAF s'ils sont manquants ou le remplacement des piles sont prévus dans le cadre de la remise en état des logements ainsi que dans le contrat confort et le coup de pouce senior.
- ✓ **CLCV** : Quand est-ce que le contrat coup de pouce sera accessible auprès des personnes de + de 70 ans?
- **I3F** : Le projet de déploiement est en cours : validation du contrat par le service juridique, évolutions informatiques, préparation de la communication locataires. Dès que ce sera opérationnel, l'information sera transmise aux membre du CRCL.



RÉCUPÉRATION CHARGES ENCOMBRANTS



« Récupération charges (CSF)

Question : *«Depuis 2 ans, il apparait 1 nouvelle ligne dans le tableau des charges récupérables envoyé par les responsables habitats avant diffusion, pour une première lecture aux amicales. Celle-ci concerne la sortie des encombrants sur le trottoir (qui fait partie de la charge gardien dans la rubrique traitement des rejets). Rajouter dans les charges dues aux locataires, le traitement des déchets volumineux, sans informations, sans préavis est déloyal. Nous souhaiterions qu'un dialogue soit ouvert entre associations et bailleur. Le bailleur n'a aucune certitude pour attribuer aux résidents seuls, ces déchets volumineux . Presque toutes les résidences sont ouvertes au public, les riverains ne se privent pas de déverser leurs encombrants jusque dans les locaux réservés à cet effet même les prestataires travaillant sur le parc laissent leurs gravats. »*

Sur la question « encombrants », I3F a été amenée à utiliser deux termes différents par ce que recouvrent deux réalités différentes :

1. Le terme « encombrants » : concerne l'enlèvement des encombrants à partir du trottoir jusqu'à la déchèterie
2. Le terme « déchets volumineux » : concerne la prestation de sortie des encombrants du local poubelles au trottoir

La société ne récupère jamais le cout des prestations d'enlèvement des encombrants au sens commun du terme (1).



REMARQUES/QUESTIONS

Récupération charges (CSF)

- ✓ **CSF** : Nous avons découvert cette nouvelle charge par surprise car d'une année sur l'autre nous nous sommes retrouvés avec ce service sans en avoir été informés au préalable.
- **I3F** : Nous avons toujours récupéré les déchets volumineux. Il ne s'agit pas d'une charge nouvelle. Cela a d'ailleurs fait l'objet de nombreux échanges avec les associations de locataires.
- ✓ **CSF** : Une résidence ouverte à tout vent permet à des riverains ou prestataires de déposer tout ce qui les dérange. Du coup, nous payons quelque chose pour d'autres sans aucune preuve de qui a déposé ces déchets. De même lors d'un déménagement ou d'un décès, nous voyons apparaître des déchets en tout genre.
- ✓ **CLCV** : Nous avons des exemples avec des dépôts sauvages car les résidences sont ouvertes (ex: Fresnes) La CLCV a déjà été au tribunal ou en CDC pour faire annuler des récupération de charges d'encombrants. Donc il faudrait voir pour faire appliquer la même politique partout.
- **I3F** : Si nous avons la preuve que d'autres personnes que des locataires déposent des déchets, nous portons plainte. Cependant, nous n'avons pas les moyens d'identifier les locataires qui déposeraient des déchets volumineux. Nous récupérons donc cette prestation auprès de l'ensemble des locataires, s'agissant de la sécurité et de l'hygiène de la résidence qui concerne tout le monde.



REMARQUES/QUESTIONS

Récupération charges (CSF)

- ✓ **CNL** : Sur cette question des encombrants, il y a l'arrêt de la cour de cassation du 15 mai 2018 qui dit que le stockage et l'enlèvement des encombrants n'entre pas dans l'élimination des rejets et ne figure pas dans la liste limitative des charges locatives annexées au décret du 26.8.1987. Si dans un local poubelle, des encombrants ont été déposés par des locataires mais qu'on ne connaît pas leur identité, on ne peut pas imputer ça à l'ensemble des locataires. Si on ne connaît pas le locataire, c'est le bailleur qui doit prendre le cout à sa charge car du coup vous sanctionnez tous les locataires pour un geste incivil d'un locataire.
- **I3F** : Ce n'est pas la position d'I3F. Ce sujet a été évoqué à plusieurs reprises. Nous avons maintenu et maintenons notre position du fait qu'il s'agit d'une obligation des locataires à traiter leurs déchets volumineux. Nous ne récupérons pas ce que nous appelons le sur-entretien (ex: gravas ou encombrements dans les couloirs de cave) où nous organisons des opérations particulières. Mais dès lors que nous sommes sur des déchets volumineux, nous récupérons lorsque nous sommes obligés de faire appel à un prestataire qui déplace le déchet volumineux de la cave, voire des fois du pied d'immeuble jusqu'au trottoir.
- ✓ **CSF** : Le bailleur pourrait-il proposer un service au moment du dépôt du préavis qui permettrait aux autre locataires de ne pas souffrir des conséquences d'un déménagement? Et/ou rappeler aux locataires qui vont déménager que s'ils laissent des déchets volumineux, ceux-ci leur sont facturés et qu'ils doivent également nettoyer les traces de leur passage dans l'ascenseur et les escaliers.
- **I3F** : L'idée de proposer un service payant est peut-être une piste à creuser car cela engage la responsabilité du locataire et ça répond à ses obligations d'aller à la déchetterie. Nous renverrons aux agences pour examen en détail des situations particulières signalées. Nous pourrions également renforcer l'information des locataires en mettant à disposition une FAQ ou des campagnes ciblées sur les résidences les plus touchées.
- ✓ **CSF+AFOC**: Un rappel aux prestataires serait nécessaire car certains laissent beaucoup de déchets lorsqu'ils viennent faire des travaux (carrelage, kilomètres de fils pour la fibre, menuiserie, chutes de moquette) et ne laissent pas les escaliers propres après leur passage.
- **I3F** : Un rappel sera fait car c'est prévu dans leur contrat : ils ne doivent rien laisser et ont une obligation de nettoyer et de reprendre leur matériaux. Pour certains matériaux ils doivent d'ailleurs remplir un document qui nous assure qu'ils ont bien déposé leurs déchets à la déchetterie spécifique. C'est un sujet de suivi et de qualité des prestations des entreprises. Nous allons faire un rappel à nos équipes. Les gardiens sont souvent les premiers impactés par une entreprise qui ne respecte pas ce point. N'hésitez pas à nous signaler ce type de dysfonctionnement.



DIVERS

Prochaines réunions et information

✓ PCL :

➤ **Financement 2021 (sous réserve de réception du bilan d'activité 2020):**

La contribution au logement est fixée à 2€ :

	Nbre de logements	Montant
Nombre de logements au 31/12/2018	129 514	259 028 €
Nombre de logements au 31/12/2019	130 684	261 368 €
Nombre de logements au 31/12/2020	132 182	264 364 €



	Suffrages	%	2021
CNL	3909	24,5%	64 769,59
AFOC	2867	18,0%	47 504,33
INDECOSA	2385	14,9%	39 517,90
CGL	2357	14,8%	39 053,96
CLCV	2044	12,8%	33 867,75
DAL HLM	1603	10,0%	26 560,67
CSF	790	5,0%	13 089,79
	15955	100,0%	264 364,00

➤ **Liste des amicales/groupements : seul l'AFOC a adressé sa liste d'amicales à ce jour**

✓ **Prochain CRCL : jeudi 15 avril de 17h à 18h30**



QUESTIONS/RÉPONSES ASSOCIATIONS



«

Contrôle des charges (CLCV)

Question : «A partir de quand les documents seront ils envoyés dématérialisés dans tous les départements?»

Réponse I3F: L'expérimentation réalisée en 2020 sur les agences du 93 a été présentée à l'ensemble des agences. Des évolutions informatiques sont en cours.

Les agences peuvent, néanmoins, dès aujourd'hui, envoyer les dossiers dématérialisés aux associations qui en feront la demande. Ce processus a déjà été étendu sur le 78.

Un message sera envoyé à l'ensemble des agences après ce CRCL.



«

Demandes des amicales par l'espace locataire (CLCV)

Question : *«Problème de la Plate-Forme 3F : Les tickets pour signaler un problème sur le site 3F sont prévus pour les locataires individuels mais pas pour les groupements ou associations. Si le responsable d'une association ou d'un groupements de locataires ouvre un ticket sur le site 3F pour plusieurs problèmes, l'enquête qualité qui suit ne permet pas de vérifier ce qui a été fait et ce qui n'a pas été fait pour plusieurs sujets ».*

Réponse I3F: L'espace Locataire permet aux locataires ayant un compte client activé de réaliser, à titre individuel et sécurisé, des démarches en ligne et d'accéder à des informations personnelles. (Point d'entrée = intitulé de compte). De fait, l'espace locataire ne permet pas d'adresser des demandes collectives au nom de plusieurs locataires.



« Terminal prestataire (CLCV)

Question : «*Problème lors d'une intervention d'un prestataire, le locataire doit signer sur un terminal mais on ne voit pas ce que l'on signe et on ne garde aucune trace du passage ni des travaux effectués. Pourrait-on demander aux prestataires d'envoyer un mél de réception avec un résumé du contenu de l'intervention ou du problème qui reste à régler? »*

Réponse I3F: Evolution à étudier avec nos prestataires

Grille de vétusté (CLCV)

Question : « Demande de réactualisation de la grille de vétusté de 2008 ? Beaucoup d'équipements ont évolué depuis 13 ans.

Réponse I3F: Pas de réactualisation prévue dans l'immédiat mais nous sommes ouverts à toute proposition d'évolution.

Nota : La grille d'I3F est utilisée comme référence → Cf. article dans *Le particulier Immobilier* de 2019

leParticulier
immobilier

N° 361
2019
Pages 40-45
2906 mots



GÉRER

Dégradations locatives, qui paie quoi ?

Votre locataire quitte son logement mais vous le rend abîmé. Vous pensez retenir le dépôt de garantie pour financer la remise en état. Mais ce n'est pas si simple. Nos explications.



Lavabo ébréché, moquette brulée, murs peints en rouge (une couleur trop violente, d'après les tribunaux)... Le bailleur ne sait jamais à quoi s'attendre lorsque son locataire quitte son logement et lui rend les clés. En cas de dégradations, la loi du 6 juillet 1989 autorise à prélever sur le dépôt de garantie les sommes nécessaires pour effectuer la remise en état. En effet, le locataire est censé avoir assuré « l'entretien courant du logement (et de ses) équipements », procède à « l'ensemble des réparations locatives » nécessaires (1), et il doit répondre des « dégradations et pertes » survenues pendant la durée du bail (2). En revanche, il n'est pas responsable des détériorations occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou cas de force majeure ».

PREUVES À L'APPUI

C'est là que les choses se corrent. Car, comme l'explique Jennifer Larousseau, formatrice consultante,

spécialisée dans les constats d'état des lieux et les réparations locatives, « les bailleurs ont souvent du mal à bien comprendre ce que les textes impliquent. Pour retenir tout ou partie du dépôt de garantie reçu en début de location, un propriétaire doit être en mesure de justifier d'un manquement de son locataire à ses obligations. La dégradation, la perte ou le défaut d'entretien doivent être prouvés, en comparant les états des lieux contradictoires d'entrée et de sortie. Et en se demandant, pour chaque différence constatée entre les deux documents, si elle est, ou non, le fait du locataire. » Parfois, la dégradation n'est pas difficile à caractériser. Nathalie Nacache, responsable de cinq agences Century 21 Fortis Immo à Paris, évoque les « appartements refaits à neuf, dont les murs sont jaunis moins d'un an après leur mise en location ». C'est « fréquent avec les petites surfaces louées à des étudiants pour une année universitaire ». Même chose pour les moquettes récemment changées, que l'on retrouve trouées de brins de cigarette. Lorsque le bon état de l'équipement a été précisé dans le état des lieux d'entrée (peinture et moquette neuves), il est facile de mesurer les dégâts et de les imputer au locataire.

INTÉGRER L'USURE

L'exercice est plus délicat quant le locataire quitte le logement après l'avoir occupé plusieurs années, ou quand le bien n'était pas « comme neuf » lors de la signature du bail. Bien que, là encore, la traque aux dé-

gradations sera d'autant plus efficace que l'état des lieux d'entrée aura été réalisé avec soin (3). Entre alors en jeu la notion de vétusté. Un décret de 2016 l'a définie comme « l'état d'usure ou de détérioration résultant du temps ou de l'usage normal des matériaux et éléments d'équipement dont est constitué le logement » (4). Beaucoup ont déploré la lapalissade. « L'important, c'est que cette définition impose aux bailleurs de tenir compte du vieillissement normal du bien qu'ils louent, vieillissement dont ils ne peuvent rendre leurs locataires responsables », manne Jennifer Larousseau.

En pratique, le bailleur doit prouver en comparant le vieillissement du logement et de ses équipements avant de déterminer la part des réparations qui lui incombent. Comment ? On procède au cas par cas, explique Frédéric Pellissolo, fondateur du réseau d'agences Pellissolo Immobilier et président de l'association française de l'Union nationale de la propriété immobilière (UNPI). La somme éventuellement retenue sur le dépôt de garantie dépend à la fois de la nature de l'équipement endommagé, de son ancienneté et de son état au moment de la prise à bail. « Le trou de cigarette évoque plus haut » n'est pas sanctionné de la même manière si la moquette était neuve, en bon état d'usage ou déjà endommagée au moment de l'entrée du locataire dans l'appartement, poursuit le professionnel. Après quelques années, on ne retient généralement rien sur le dépôt, même si, comme c'est sou-

vent le cas, le modèle à remplacer n'est plus disponible et qu'il faut changer la totalité de la moquette, et pas seulement une dalle... ». Idem pour des murs jaunis ou des tapisseries portant des marques de meubles.

La jurisprudence retient généralement une durée de 5 ans, au-delà de laquelle les dégradations sont considérées comme imputables à l'usure normale et donc, supportées par le bailleur seul. Mais le délai est souvent plus long pour les parquets et pour les équipements de cuisines et de salle de bains, réputés plus résistants. « Là encore, on raisonne au cas par cas, poursuit Frédéric Pellissolo. Il peut y avoir discussion pour une éraflure dans la faïence, mais nous n'hésitons pas à imputer au locataire le remplacement d'un lavabo cassé s'il était en parfait état de marche. » Même chose pour des trous de chevilles non rebouchés, qui sont considérés comme une dégradation quel que soit l'âge du revêtement.

AVEC OU SANS FACTURE

Le bailleur devra détailler la dégradation dans l'état des lieux de sortie en y annexant autant de photos que nécessaire. La retenue opérée sur le dépôt de garantie doit ensuite être « dûment justifiée » (5). Représentant une jurisprudence établie, le secrétaire au Logement précisait en 2010 que « la loi ne prévoit pas que le bailleur doit être en mesure de produire des factures pour justifier la réalisation des travaux » (6), ce qui lui permet de les effectuer lui-même. Pas de facture, donc, « il faut toutefois éviter les retenues responsables des dégradations qu'ils pourraient commettre », explique Christine Fumagalli, présidente du réseau Orpi.

UNE GRILLE AD HOC

Reste à savoir quelle grille de vétusté

VISITE DE COURTOISIE

Pour limiter les mauvaises surprises, les agents immobiliers ont pris l'habitude de procéder à un pré-état des lieux de sortie. « Dans les 48 heures qui suivent son préavis de départ, nos gestionnaires contactent le locataire pour convenir d'un rendez-vous à l'appartement », explique Éloïse Bidaut de Century 21 France. L'occasion de « rappeler au locataire ses obligations en matière d'entretien locatif et de faire le point avec lui sur les éventuelles menues réparations qu'il lui faudra avoir accomplies d'ici à l'état des lieux pour se voir restituer son dépôt de garantie dans les meilleures conditions. C'est aussi le moyen de prévenir le bailleur des possibles travaux qui seront nécessaires à la bonne relocation du bien. Cela fait partie du travail de pédagogie que nous menons », poursuit-elle.

La grille de vétusté est, de ce point de vue, un outil très utile. La plupart des réseaux d'agences recommandent à leurs franchisés de l'utiliser. Annexé au bail, ce document fixe, pour chacun des équipements du logement loué, une durée de vie théorique et des coefficients d'abatement forfaitaire annuels. Au moment de l'état des lieux de sortie, ce sont ces coefficients qui permettent de déterminer le montant des éventuelles retenues locatives (voir p. 43). « Présentée aux deux parties dès la signature de l'état des lieux d'entrée, la grille a le mérite de faire comprendre aux bailleurs que la vétusté est un phénomène dont ils vont devoir tenir compte, et aux locataires, qu'en dépit de l'usure normale, ils seront responsables des dégradations qu'ils pourraient commettre », explique Christine Fumagalli, présidente du réseau Orpi.

UNE GRILLE AD HOC

Reste à savoir quelle grille de vétusté

il. Le décret de 2016 exige qu'elle soit issue d'un accord collectif. Ce peut être un accord signé au sein de la Commission nationale de concertation (CNC) en matière locative ou un accord collectif local conclu entre un bailleur social et une association de locataires. « À l'heure actuelle, aucun accord national n'a été signé au sein de la CNC », explique David Rodrigues, juriste pour l'association de consommateurs CLCV. Les grilles doivent donc être choisies parmi celles issues du parc social. Ce qui rend caduques toutes les grilles utilisées jusqu'ici par les réseaux d'agences, qui ont dû revoir leur copie. « Nous avons étudié différentes grilles et avons finalement décidé de retenir celle, en vigueur, du parc du bailleur social 3F pour l'Ile-de-France. Elle nous semble la plus équilibrée », explique Éloïse Bidaut. Orpi en propose quant à lui pas moins de 12 à ses franchisés (7). Si un bailleur et son locataire conviennent de l'application d'une grille de vétusté, celle-ci devra donc avoir été choisie parmi celles en vigueur dans le logement social (voir p. 43). Aucune d'entre elles n'est toutefois adaptée aux locations meublées. Maud Velter, directrice juridique de Lodgis, agence immobilière spécialisée dans ce secteur, a résolu la question en utilisant une grille datant d'avant 2016, mais à titre indicatif. Élaborée à partir de la jurisprudence en vigueur, elle fixe par exemple à 5 ans la durée de vie des équipements électroménagers ou hi-fi et à 12 ans celle d'un salon en cuir. « Elle nous sert pour expliquer le principe de la vétusté à nos clients bailleurs, autant qu'à leurs locataires, mais nous ne l'annexons plus aux baux, puisqu'elle ne correspond pas à la définition des grilles autorisées par le décret et pourrait, à ce titre, être contestée par un locataire », explique Maud Velter.

L'ASSURANCE EN

« Nous avons étudié différentes grilles et avons finalement décidé de retenir celle, en vigueur, du parc du bailleur social 3F pour l'Ile-de-France. Elle nous semble la plus équilibrée », explique Éloïse Bidaut. (century 21)



«

Charte pour améliorer le dialogue entre les locataires et 3F (CLCV)

Question 1: «*Pourrait-on avoir la liste des implantations par département avec le taux de récupération du/de la gardien.ne ?*

Réponse I3F: A étudier en fonction des données exploitables.

Question 2: *Lors d'un contrôle de charge, lorsqu'il y a désaccord entre l'association et le responsable habitat, qui confirme être sur la même ligne que son directeur départemental, ne pourrait-il pas y avoir un arbitrage du Directeur en charge de la gestion du patrimoine en Ile de France pour éviter un blocage, avant de porter l'affaire devant le tribunal compétent?*

Réponse I3F: En cas de désaccord avec les responsables habitat, les associations peuvent saisir directement la directrice ou directeur départemental / territorial pour réexaminer la situation.



« Travaux personnalisés pour les locataires anciens (CLCV)

Question : *« Cette question est en négociation chez Antin Résidence, la question avait été traitée chez Efidis et évoquée chez OSICA, les 2 ayant maintenant fusionné au sein de CDC Habitat social... »*

Réponse I3F: A étudier auprès de nos confrères.

« QUESTIONS/RÉPONSES (CLCV)

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV** : Demande que les accords 3F (vétusté/chartes gardiennage) puissent être remis à jour.
- **I3F** : Nous pouvons avancer sur des sujets sans forcément passer par des accords, comme c'est le cas pour le contrat confort par exemple. Il y a peut être plutôt des actions immédiates à mener. Néanmoins, s'il y a des sujets de fond sur lesquels les associations veulent que 3F ouvre des sessions de concertation, cela pourra être programmé.

***Nota** : La partie questions/réponses a été abordée rapidement en toute fin de réunion car le délai était terminé. Les questions/réponses sont adressées avec le compte-rendu et pourront être remises à l'ordre du jour du prochain CRCL, à la demande des associations, si besoin de complément.*