

Conseil Régional de Concertation Locative

15 décembre 2016

17h30 - 22h00

Présents :

Pour l'AFOC	Barbara Thocquenne	
Pour la CLCV	Joelle Grille Fidèle Ngo Nkeno Matip	Véronique Bell (invitée)
Pour la CNL	Paul Pinchon Nicole Benkirane Annie Duverger Claude Fainzang	Jean-Pierre Charriot (invité) Marie-Blanche Fernandez (invitée)
Pour la CGL	Serge Bauer Jocelyne Poullain	Katiana Tacite
Pour la CSF	Christian Deschenes Martine Boujerie	
Pour I3F	Didier Jeanneau Stéphane Ducret	

Absents excusés:

Pour la CLCV Nacéra Djemma (excusée) /
 Jacques Ribette (excusé)

Pour l'AFOC Georges Mavroyannis (excusé)

Pour le DAL HLM Danièle Proto (excusée)

Avant l'ouverture de la séance Christian Deschenes demande la parole pour faire une demande au nom de la CSF qui souhaite avoir un rapport sur l'état du patrimoine.

Didier Jeanneau indique que 3F est en cours de finalisation du Plan Stratégique de Patrimoine, Ce Plan Stratégique de Patrimoine sera présenté lors du CRCL de juin 2017.

En introduction de l'ordre du jour, Stéphane Ducret indique que tous les documents afférents aux points de l'ordre du jour, excepté le point sur les échanges autour de la charte de gardiennage, ont été adressés à l'ensemble des participants ce qui permettra de se concentrer sur les questions et demandes de précision autour de ces documents.

POINT 1 : AVANCEMENT DES REGULARISATION DES CHARGES DE L'ANNEE 2015

Stéphane Ducret présente les résultats des programmes régularisés et notifiés au 30/11/2016.

2087 programmes étaient à régulariser et 1967 l'ont été à cette date, soit un taux de régularisation de 92%, dont :

- 79,7% des programmes avec syndics
- 95,6% des programmes pleine propriété

Tableau : Programmes régularisés par agence
Exercice 2015 sur l'année 2016 au 31/11/2016

Agence	Nombre de prog. devant faire l'objet d'une régul.	Nombre de prog. régularisés	% de prog. cumul de novembre
Athis	301	286	93%
Boulogne	322	300	90%
Eaubonne	241	221	88%
Paris	225	206	90%
Rosny	316	302	95%
Serris	151	150	97%
St Germain	273	271	99%
Alforville	258	231	85%
	2087	1967	92%

Stéphane Ducret rappelle que depuis 2 ans, 3F poursuit l'objectif de régulariser l'ensemble des programmes sur l'exercice en cours, tout en rattrapant le retard des régularisations de charges pour les résidences qui ont été reprises à d'autres bailleurs.

Christian Deschenes intervient pour exprimer sa satisfaction puisque sur son programme de Gennevilliers (ex Sadif), le retard des charges de 2013 et 2014 vient d'être rattrapé et que les locataires ont bénéficié de charges créditrices.

Stéphane Ducret précise que l'agence l'a informé que les charges 2015 seront régularisées en début d'année 2017 et que nous serons sur un rythme normal pour les prochains exercices.

Stéphane Ducret présente le tableau des régularisations créditrices et débitrices. A ce jour le 70% des programmes (19,7% de plus de 300€) ont une régularisation créditrice et 30% ont une régularisation débitrice (4,34% de plus de 300€). Il explique que 3F poursuit l'objectif de réduire le nombre de programmes avec des montants créditeurs ou débiteurs de plus de 300€.

Plusieurs participants expriment le fait qu'il est préférable d'avoir des acomptes de charges plus élevés que les dépenses pour éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation.

Stéphane Ducret explique qu'il s'agit d'arriver à ce que les acomptes soient au plus près des dépenses lorsque l'écart de plus de 300€ s'observe sur plusieurs années, tout en conservant une marge afin que la régularisation des charges ne devienne pas débitrice.

POINT 2 : REVALORISATION DES ACOMPTES DE CHARGES AU 1^{ER} JANVIER 2016

Stéphane Ducret présente le pourcentage d'augmentation pour le calcul des charges récupérables 2017 par rubrique.

Code rubriques de charges	Libellé de charges	DGP 2017	
		I3F	RUF
		% à appliquer sur budget 2016	% à appliquer sur budget 2016
400	Prov. charges générales	1,00%	1,00%
401	Prov. ascenseurs	1,20%	1,20%
402	Prov. entretien équipements	1,00%	1,00%
403	Prov. taxes foncières	5,00%	5,00%
500	Prov. chauffage collectif	1,10%	1,10%
501	Prov. entretien chaudières indiv.	1,00%	1,00%
600	Prov. Compteurs eau froide	1,00%	1,00%
601	Prov. Compteurs eau chaude	1,00%	1,00%
602	Prov. Compteurs calories	1,00%	1,00%

Stéphane Ducret rappelle que ces pourcentages sont donnés à titre indicatif aux responsables habitat, qui les ajustent en fonction de l'analyse de la consommation des résidences et des spécificités des communes, notamment pour la rubrique taxes ordures ménagères qui varie fortement d'une commune à l'autre.

POINT 3 : REPORTING TRAVAUX DE LA COMMISSION QUALITE DE SERVICE

Stéphane Ducret présente les sujets et les actions mises en place ou avancées qui ont été présentées et/ou ont fait l'objet d'échanges avec les participants aux réunions qualité de service.

Il rappelle que trois réunions se sont déroulées en 2016, en janvier, en mai et une en novembre. Toutes les associations ont systématiquement été représentées (CNL, CGL, CLCV, AFOC, CSF, DAL HLM) sauf en cas d'absence excusée.

Trois thématiques ont servi de fil conducteur :

- a) La communication aux locataires
- b) Les charges
- c) Les contrats

a) La communication aux locataires

a.a) Refonte du flyer « qui fait quoi ? »

- Constat : Les locataires ne distinguent pas très bien ce qui est à la charge du bailleur de ce qui est à la charge du locataire. Certains équipements manquent par ailleurs dans le flyer actuel (ex : DAAF)
 - Objectifs de la refonte : Améliorer la compréhension du document pour aider les locataires à identifier les obligations de chacun
 - Organisation : Groupe de travail interne sur les axes d'amélioration □ réalisation d'une nouvelle maquette. Maquette présentée en réunion QS pour avis des amicales
- ⇒ Consultation du service juridique en cours suite aux retours des associations de locataires

a.b) Mise en ligne du nouvel espace locataire

Diffusion de la vidéo présentant le nouvel espace locataire en ligne depuis le 22/08/2016 :

- Simplification de l'activation du compte
- Responsive design (smartphone et tablette)
- Refonte du design pour faciliter la recherche d'information
- Ajout d'information : graphique suivi consommation d'eau, liens utiles (ex : comprendre mon avis d'échéance)....

a.c) Refonte du décompte définitif

- Présentation du nouveau décompte définitif plus clair pour le locataire
- Pilote sur les agences de l'Essonne et des Hauts-de-Seine dès le 30 mai 2016
- Généralisation à l'ensemble des départements depuis juillet 2016

Nicole Benkirane indique que le décompte définitif qui a été validé en réunion qualité de service n'est pas celui qui est présenté lors des CDCL en agence (transmission de l'exemplaire donné en agence)

Didier Jeanneau indique qu'il s'agit bien du même décompte mais que le document est « dynamique » et en conséquence les informations présentées ne sont pas toujours les mêmes en fonction de la situation du compte du locataire et de la période.

Stéphane Ducret demandera aux agences de présenter le document validé en réunion qualité de service celui-ci avait été choisi du fait du plus grand nombre de rubriques pour donner un exemple plus complet.

a.d) Refonte de l'avis d'échéance

- Constat: 27% des locataires ne se réfèrent pas à la bonne rubrique pour connaître le montant à payer (confusion terme / total). En 2015 10% des appels au Service Clientèle concernait l'avis d'échéance
 - Objectifs de la refonte : Améliorer la lisibilité et la compréhension du document. Baisser les appels au Service Clientèles
 - Organisation: Groupe de travail interne sur les axes d'amélioration identifiés réalisation d'une maquette. Maquette présentée en réunion QS pour avis des amicales globalement favorables excepté pour le regroupement de certaines rubriques
- ⇒ **consultation interne au niveau du groupe 3F**. Rédaction du cahier des charges en cours pour mise en place du nouvel avis en mars 2017

a.e) Communication EFICASH

- Nouveau service pour le paiement des loyers en espèces : Plus simple (plus aucun document à remplir), économique (gain de 5€/transaction par rapport au mandat cash – 3F prend en charge une partie des coûts), fiable (plus aucun risque d'erreur) et rapide (compte locataire mise à jour dans les 24H suivant le paiement)
- Effectif à compter du 1er janvier 2017
- Fin décembre : envoi d'un flyer aux locataires ayant payé leur loyer en espèces au moins 1 fois sur 2016

Didier Jeanneau informe les participants que dès à présent les clients auront la possibilité, sur le site extranet clients, de payer par carte bleue le montant de leur choix à partir d'un montant de 10€.

b) Les charges

b.a) Nouveau tableau 12 colonnes

- Facilite le contrôle des montants récupérés sur les rémunérations des gardiens : Indication sur le % d'activité du gardien et le % de récupération sur le programme contrôlé. Les montants indiqués prennent en compte ces % . Annexes avec éléments du brut des salaires gardiens, rubriques récupérées, rubrique non récupérées
- Validation du document en séance par l'ensemble des participants
- Mise en place du tableau en agence depuis avril 2016 avec une formation des responsables habitat en septembre 2016

b.b) Fiche pratique contrôle des charges

- La fiche pratique présente les directives et fixe un cadre (pour 3F et pour le locataire) en ce qui concerne le contrôle des charges : Contexte (loi ALUR). Les modalités de contrôle (qui ? Quand ? Comment?) . Liste des documents à mettre à disposition du locataire au moment du contrôle.

c) Les contrats

c.a) Contrat confort

- Mesure de la satisfaction contrat confort : 2267 locataires interrogés (5% des contrats confort actifs au moment de l'enquête en novembre 2015). Les locataires utilisent leur contrat (86% des interviewés au moins 1 fois / 74% plus d'une fois) et en sont satisfaits (86,2% de satisfaction). Le contrat convient aux locataires aussi bien au niveau du contenu (87,2% affirment que le contrat répond à leurs attentes) que du prix (90% satisfaits du rapport qualité prix)
- Extension du contrat confort aux résidences réhabilitées < 2 ans à compter de janvier 2017 : Envoi d'un courrier aux locataires concernés

Fidèle Ngo Nkeno Matip regrette que le contrat confort ne soit pas étendu à l'ensemble des locataires car il permet de rectifier ce qui a été mal traité lors des travaux.

Stéphane Ducret rappelle qu'à l'origine du contrat confort celui-ci était uniquement proposé aux nouveaux locataires car il faisait suite à la remise en état du logement et qu'il a été décidé de l'élargir aux résidences qui avaient bénéficiées de travaux de réhabilitation en partie privative depuis moins de deux. Cela permettra à terme de proposer l'ensemble des locataires le contrat confort dès lors que des travaux de remise en état des équipements auront été réalisés dans le logement.

Jean-Pierre Charriot indique que l'entreprise ne vient que lorsqu'elle intervient sur la résidence en multiservice, et qu'il a fallu qu'elle intervienne trois fois pour une chasse d'eau.

Stéphane Ducret s'étonne de cette situation car le numéro de téléphone pour le contrat confort est un numéro spécifique dans la mesure où le contrat confort est géré par des équipes différentes que le contrat multiservice partie commune.

Nicole Benkirane rappelle qu'elle a relevé des redondances entre le contrat robinetterie et le contrat confort alors que le contrat robinetterie bénéficie à tout le monde.

Stéphane Ducret indique que 3F étant en cours d'analyse comparative des deux contrats et que cela fera l'objet d'une prochaine réunion qualité de service, car il peut y avoir des similitudes entre ce qui relève de la robinetterie et de la plomberie alors que cette dernière ne rentre pas dans le périmètre du contrat robinetterie.

c.b) Conservation du mobilier du locataire sortant

- Depuis le 1er octobre 2016 le locataire entrant a la possibilité de conserver le mobilier (cuisine/salle de bain) du locataire sortant : Mise en place d'une convention tripartite (renonciation recours du nouveau locataire à l'encontre de 3F). Information interne 3F sur le sujet (RH/CDS)

Paul Pinchon regrette que cette convention n'est pas fait l'objet d'échange avec les représentants des locataires dans le cadre des réunions de qualité de service. Cette convention est très prudentielle pour 3F.

Stéphane Ducret explique qu'avec cette convention 3F va au-delà de ses obligations puisque le locataire sortant doit normalement rendre un logement vide et dans l'état auquel il lui a été loué. Cette convention a été rédigée pour permettre, exceptionnellement, au locataire qui va prendre le logement de conserver les équipements « cuisine équipée » et « salle de bains équipée » du locataire sortant. Il s'agit d'un accord entre les deux locataires et 3F ne saurait être tenu responsable des malfaçons ou désordres dus par ces équipements. Dans le cas où 3F ne peut contrôler les installations du fait de l'encombrement des meubles, le locataire entrant en aura connaissance et aura 1 mois pour signaler tout dysfonctionnement.

Joelle Grille demande s'il y a un dysfonctionnement après 1 mois que se passe-t-il ?
Qui paye ?

Didier Jeanneau indique que c'est au locataire sortant qu'incombera les réparations et que s'il est nécessaire de démonter le mobilier et le transporter à la décharge, le coût sera facturé au locataire sortant par 3F.

Paul Pinchon demande à ce que cette convention soit rédigée dans ce sens.

Stéphane Ducret propose que cette convention soit relue lors de la prochaine qualité de service afin d'y apporter les ajustements nécessaires. Il précise qu'en aucun cas la rédaction de cette convention renverra la responsabilité d'un dysfonctionnement sur 3F qui, le cas échéant, se réservera le droit de refuser la conservation du mobilier.

POINT 4 : GESTION ET PROCEDURE D'ENLEVEMENTS DES VEHICULES EPAVES (SUJET CSF)

Stéphane Ducret demande s'il y a des questions sur le guide du traitement des enlèvements des véhicules ou épaves, préalablement transmis aux membres.

Les participants ont pris connaissance des procédures mises en œuvre par I3F, mais s'interrogent sur le fait que certains véhicules ne sont pas retirés.

Didier Jeanneau explique que c'est à la police d'intervenir et que nous ne pouvons pas nous substituer aux forces de l'ordre.

Stéphane Ducret rappelle qu'en chaque début d'année, les Directeurs départementaux adressent à l'ensemble des forces de l'ordre (gendarmerie, police nationale, police municipale) les réquisitions permanentes qui leur permettent d'intervenir dans les résidences de 3F.

POINT 5 : COMITE NOUVELLES TECHNOLOGIES : PROPOSITIONS DES MEMBRES DU CRCL

Stéphane Ducret souhaite connaître les sujets qui intéressent les participants afin que nous puissions les présenter lors d'un prochain comité des nouvelles technologies.

Paul Pinchon rappelle que lors du dernier comité des nouvelles technologies, 3F en la personne de Didier Jeanneau avait accepté la mise en place d'une indemnité forfaitaire qui serait accordée aux locataires des résidences où la 4G serait installée en contre partie des bénéficiaires de ces prestations, soit 4€/logement/an. Il constate que l'agence de Paris n'a pas appliqué cette indemnité.

Didier Jeanneau rappelle qu'il est prévu que cette indemnité soit appliquée lors des régularisations annuelles de charges à partir de la date de la mise en service 4G et qu'elle sera appliquée rétroactivement si nécessaire.

Paul Pinchon indique que la 4G fonctionne sur le patrimoine de Paris.

Didier Jeanneau rappelle que ce n'est pas parce que les résidences parisiennes de 3F ont reçu la 4G que les installations sont nécessairement sur notre patrimoine. Il s'agit pour les opérateurs d'avoir la meilleure couverture et les antennes peuvent en conséquence être sur d'autres bâtiments que les nôtres. Pour exemple tous les programmes 3F initialement identifiés sur Paris pour y installer la 4G n'ont pas été retenus.

Paul Pinchon indique que la 4G se déploie sur tout le territoire de l'Île de France.

Didier Jeanneau informe qu'à sa connaissance 3F n'a pas eu de demande d'autorisation d'installations de la 4G sur d'autres résidences que celles de Paris.

Paul Pinchon demande d'obtenir par la direction des commerces le nombre d'installations 4G et 3G sur le patrimoine de 3F.

Didier Jeanneau informe qu'il en fera la demande.

Pour les prochaines réunions de la commission Nouvelles Technologies, les participants proposent les thèmes suivants :

- Installation contrôle d'accès Intratone (GSM)
- Accès à l'information (le câble, la fibre, 4G)
- Bornes électriques (retour d'expérience et prescriptions)

POINT 6 : DISTRIBUTION D'EAU : CHOIX DU DISTRIBUTEUR (SUJET CSF)

A la question de la CSF, Stéphane Ducret répond que le choix du fournisseur d'eau ne dépend pas de 3F mais des collectivités.

POINT 7 : CHARTE GARDIENNAGE : ECHANGES CONCERNANT LA MISE A JOUR DE LA CHARTE GARDIENNAGE (SUJET CNL/CLCV)

Didier Jeanneau rappelle que le 19/11/2012 Immobilière 3F signait une charte pour améliorer le dialogue avec les amicales de locataires sur les charges de gardiennage. Au vu des différents échanges de l'année 2016, il propose de discuter d'un nouveau texte début 2017 pour qu'il prenne effet au 1^{er} janvier 2017. Ce nouveau texte a pour objet principal d'avancer sur le point où les tâches matérielles ne sont pas réalisées par le seul personnel de 3F.

Didier Jeanneau propose d'ouvrir ce sujet en établissant un principe général et des déclinaisons qui pourront être appliquées au niveau local en fonction des spécificités des résidences. Le choix du modèle fera, alors, au niveau de la résidence l'objet d'un accord collectif avec les associations de locataires qui le souhaitent.

Paul Pinchon déplore que l'application de la charte n'ait visé qu'à interpréter la loi en faveur du bailleur contre l'intérêt des locataires.

Didier Jeanneau explique qu'il est nécessaire de passer par des accords collectifs locaux, car toutes les associations de locataires peuvent ne pas être d'accord avec le principe général de la charte. Il rappelle que certaines associations, pourtant affiliées à une confédération ayant signé la charte, ne la reconnaissent pas comme étant opposable et attaquent l'3F. L'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 qui donne la possibilité pour les bailleurs de conclure des accords collectifs avec une ou plusieurs associations de locataires ou avec les locataires directement.

Paul Pinchon indique que les principes déclinés ne peuvent pas déroger à la liste limitative des charges. Il faut respecter la loi.

Didier Jeanneau indique que l'article 42 de la loi de 1986 permet de conclure des accords locaux sur la maîtrise de l'évolution des charges récupérables. Ce qui peut être le cas lorsque le personnel de 3F ne peut faire seul les tâches matérielles. Il propose que les associations de locataires puissent choisir pour leur résidence une des déclinaisons suivantes :

- augmenter le nombre de salariés 3F de façon à leur permettre de réaliser, sans l'apport de tiers, l'intégralité des tâches matérielles nécessaires sur la résidence.
- revoir les prestations de nettoyage (fréquence...) de façon à permettre au(x) équipe(s) 3F de réaliser, sans intervention d'une entreprise extérieure, l'intégralité des tâches matérielles.
- focaliser l'activité du (des) salarié(s) 3F soit sur l'entretien ménager, soit sur le traitement des ordures ménagères, de façon à leur permettre d'effectuer seul(s) cette tâche, et d'être récupéré(s) à 40%, l'autre tâche étant alors entièrement réalisée par une entreprise extérieure récupérée à 100% sur les locataires.
- dans le cas où aucune de ces solutions ne serait envisageable, et afin d'éviter que soit retenue une solution de retrait des équipes de gardiennage 3F qui serait préjudiciable au maintien du Bien Vivre Ensemble sur la résidence, principe auquel l'ensemble des membres du CRCL se déclarent unanimement attachés, une entreprise extérieure continuera d'intervenir en complément des équipes 3F et sera récupérée à 100%, mais Immobilière 3F et la (les) association(s) de locataires conviendront, dans le cadre de cet accord collectif de résidence, de limiter à 40% la part récupérable des gardiens affectés à cette résidence, dans la limite de leur coefficient d'activité.

Paul Pinchon précise que de toute façon, il faut supprimer de la charte le terme « significatif » qui ne veut rien dire et tout dire, on ne sait pas ce qu'est qu'une tâche soit significative.

Joëlle Grille rappelle que normalement s'il y avait un litige le Directeur d'agence devait statuer, mais cela n'a jamais été appliqué.

Didier Jeanneau répond que l'accord collectif sera appliqué localement et cela réduira le risque de litige puisque les différents scénarios seront proposés aux associations qui choisiront celui de leur résidence.

Marie-Blanche Fernandez demande comment cela pourrait se passer lorsqu'il y a deux associations d'une confédération différente. Par exemple comme sur sa résidence où il y a Madame Proto pour le DAL HLM et elle-même pour la CNL.

Didier Jeanneau répond que dans ce cas présent, la question ne se pose pas puisque le DAL HLM n'a pas souhaité signer le Plan de Concertation Locative et ne peut donc pas être signataire d'accords qui en découlent.

Joëlle Grille explique que si le gardien fait les 2 tâches mais que le prestataire réalise 70% de l'activité sur la résidence alors les associations pourraient être conduites à accepter 40%, alors que la loi indique que c'est une récupération à 0%.

Didier Jeanneau explique que si dans ce cas-là on applique 0% en application de la loi, le modèle économique ne fonctionne plus et que 3F pourrait être conduits à retirer ses gardiens. Il rappelle qu'il ne faut pas non plus négliger le coefficient d'activité, qui intervient avant même l'application du taux de récupération de 75 ou 40%.

Annie Duverger déclare que son gardien est en restriction de tâches matérielles et que les locataires le paye et en plus ils payent l'entreprise.

Didier Jeanneau répond que c'est la loi puisque le gardien reste rémunéré par 3F, mais que dans la charte signée en 2012, I3F assure aux locataires de le récupérer uniquement 6 mois et qu'ensuite il n'est plus récupéré. Il indique pouvoir passer de 6 mois à 3 mois dans la nouvelle charte.

Paul Pinchon souhaite avoir la liste des résidences avec des gardiens à 75% et une entreprise qui fait le ménage.

Didier Jeanneau déclare ne pas disposer de cette information, très difficile à centraliser puisque beaucoup de contrats avec des prestataires sont également utilisés pour des remplacements de gardiens en congés, situation qui est prévue dans le décret charges et n'empêche pas la récupération à 75%. C'est pour cela que les accords collectifs locaux ont un intérêt car ils permettront d'ajuster au niveau de la résidence les attentes des locataires entre la qualité de service et son coût global.

Fidèle Ngo Nkeno Matip demande à ce que la récupération des gardiens à 40% sur Athis-Mons le Noyer Renard soit rétroactive à partir de 2010/2011.

Stéphane Ducret indique que les gardiens du Noyer Renard seront récupérés à 40% dès l'exercice 2016 mais pas sur les exercices antérieurs car jusqu'alors les gardiens continuaient à rentrer les containers, le collecteur ne réalisant pas cette tâche. Suite à une demande à l'entreprise, désormais le collecteur sort et rentre les containers et les gardiens ne réalisent donc plus qu'une seule tâche (EM). En conséquence, l'agence de l'Essonne ne récupèrera plus qu'à 40% dès le 1^{er} janvier 2016.

Paul Pinchon revient sur la charte et indique que 3F a une position d'attentisme et qu'elle souhaite gagner du temps. Il faut selon lui sortir de cette situation et que dès 2016, le taux de récupération à 40% soit appliqué lorsque qu'un gardien est récupéré à 75% et qu'il est secondé par une entreprise. C'est déjà mieux que ce que prévoit la loi puisque c'est 0% de récupération dans ce cas-là. Il indique qu'à chaque fois que 3F est attaqués, 3F perd en justice mais gagne 3 ans. Il indique qu'il aurait souhaité avoir le projet de la nouvelle charte avant le CRCL.

Didier Jeanneau répond que les participants au CRCL auront le projet dès le début de l'année.

Paul Pinchon remet en main propre une pétition de 1508 signataires qui dénonce l'actuelle charte et souhaitent que soit appliqués les 40% dès lors qu'il y a l'intervention d'une entreprise sur la résidence.

Didier Jeanneau propose d'adresser le projet de la nouvelle charte et de fixer une date en janvier pour échanger avec les représentants des confédérations en limitant le nombre des représentants à 2 par confédération signataire du PCL.

Didier Jeanneau clôture la séance et remercie les participants.

La séance s'achève à 22h00