

CR Conseil de concertation locative du 3 octobre 2016

COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Du 3 octobre 2016

A l'initiative du Bailleur, le Conseil de Concertation locative s'est tenu le 3 octobre 2016 à 10h, dans les locaux d'Immobilier Méditerranée, 57 avenue Pierre Sémard à GRASSE.

Etaients présents : Pour IMED

Jean-Pierre SAUTAREL (Directeur Général IMED)

André SANTONI (Directeur de la Gestion du Patrimoine)

Arnaud FETET (Gérant IMED)

Pour les locataires

Monsieur DIACON (CGL)

Monsieur BONNET (CGL)

Madame HAZEM(CGL) excusée

Monsieur EVEILLAU (AFOC)

Madame BERNARD (AFOC)

Monsieur BARLET (AFOC)

Ordre du jour :

- ✚ Présentation de l'AFOC
- ✚ Présentation d'IMED
- ✚ Relation clients : engagements qualité du 2^{ème} trimestre 2016
- ✚ Travaux IMED : avancements des réhabilitations et des GE/IMMO
- ✚ Régularisation des charges 2015
- ✚ Projet IDEAL avec la CAF en novembre 2016
- ✚ Bordereau de prix pour les travaux des REL et parties communes 2017
- ✚ Contrat de confiance des engagements IMED auprès des locataires début 2017
- ✚ Questions divers

➤ **Présentation AFOC.**

Monsieur EVEILLAU Secrétaire de l'AFOC du Var, Madame Bernard et Monsieur Barlet locataires sur Draguignan représentent l'AFOC et intègrent le CCL à partir de ce jour. Ils souhaitent que nous leur présentions la structure et l'activité d'IMED



Immobilière Méditerranée

CR Conseil de concertation locative du 3 octobre 2016

➤ **Présentation d'IMED.**

Une plaquette de présentation est distribuée en séance et Jean-Pierre Sautarel fait un historique très complet en remontant aux origines d'IMED qui précédemment s'appelait La Grassoise, puis Azur Provence Habitat.

Il retrace également l'activité de la Société en soulignant les particularités de la filiale :

- fort développement : 5 800 logements fin 2016 et 6 500 fin 2017, avec environ 700 à 900 logements livrés chaque année jusqu'en 2019, ce qui représente 10% de la production du Groupe sur 3 secteurs géographiques principaux : les métropoles de Montpellier, et Marseille et sur la Côte d'Azur sur des secteurs liant logements et emplois.
- périmètre géographique étendue avec une agence sur Perpignan, Montpellier, Marseille et Grasse.

Monsieur Eveillau le remercie de cette présentation très exhaustive.

➤ **Relation clients : engagements qualité du 2ème trimestre 2016.**

A Santoni présente les résultats des engagements qualité.

Le document de synthèse est distribué en séance.

Il explique les 5 items qui constituent le parcours résidentiel des locataires :

- L'accueil des nouveaux locataires
- L'amélioration de leur cadre de vie
- La gestion des demandes clients
- La participation des habitants
- Le départ des locataires.

Sur l'ensemble de ces points les résultats via les enquêtes de satisfaction des nouveaux entrants, via les réclamations locataires enregistrées dans notre logiciel Cohéris, et les remontées sous ULIS, sont toutes dans les objectifs de satisfaction.

A Santoni précise que ces indicateurs seront présentés trimestriellement.

➤ **Travaux IMED : avancement des réhabilitations et des GE/IMMO**

Un tableau d'avancement des réhabilitations est distribué indiquant que les 4 chantiers de Freyssinet, Draguignan, La Ferrière et Lodève sont terminés. L'ensemble des travaux a coûté 2 839 K€ ;

Autre tableau distribué celui de l'avancement des GE qui montre que sur un budget de 700 K€, le taux d'avancement est de 96% soit une dépense de 682 K€.

➤ **Régularisation des charges 2015.**

Arnaud Fetet fait le point sur l'avancement. Il est précisé qu'IMED a procédé ces derniers mois à la régularisation des charges sur l'ensemble des résidences couvrant la période 2011 à 2014.

IMED fera 80 % des régularisations avant fin novembre pour arriver à 100 % en fin d'année.

➤ **Projet IDEAL**

A Santoni distribue une note présentant le projet IDEAL en partenariat avec la CAF. Ce procédé permettra de transmettre à la CAF les informations nécessaires au montage et à

CR Conseil de concertation locative du 3 octobre 2016

l'étude du dossier APL ce qui facilitera les démarches des locataires puisque ce sera IMED qui saisira en ligne les éléments constitutifs du dossier et accélèrera le versement de l'APL.

Le démarrage est prévu début novembre 2016.

➤ **Bordereau de prix.**

A.Santoni explique qu'IMED a décidé de mettre en place un bordereau de prix sur les travaux en parties communes et lors des remises en état des logements.

Un exemple est distribué en séance.

Ce qui permettra une homogénéisation des coûts sur les territoires et une meilleure répartition des entreprises intervenantes.

La mise en place est prévue début 2017.

➤ **Contrat de confiance.**

IMED souhaite mettre en place un contrat de confiance des engagements qualités auprès des locataires en 2017.

Le document est également présenté en séance mettant en évidence 4 points sur le parcours résidentiel des locataires.

Ces derniers auront une communication des engagements avec un retour semestriel sur les résultats.

➤ **Questions diverses**

- L'AFOC pose la question sur l'individualisation des charges de chauffage.

A Santoni répond que bien entendu IMED respectera les instructions et que nous communiquerons un tableau exhaustif des résidences qui feront l'objet de cette étude et des possibilités ou impossibilités techniques de réalisation.

- Monsieur Eveillau demande :
 - que lui soit communiqué le listing du patrimoine d'IMED. Arnaud Fetet fera le nécessaire.
 - si nous appliquons une grille de vétusté.

Ce qui est confirmé par IMED.

- Il demande également si nous avons une charte pour les bons locataires qui sont en place depuis plus de 10 ans : est-ce qu'IMED fait des interventions gratuites de travaux pour ces bons locataires ?

A Santoni lui répond que ce n'est ni dans nos procédures ni demandé par les textes et qu'il semble très délicat de mettre en place de tels procédés qui font appels à une part de subjectivité pour faire le tri entre les locataires

- M.Eveillau évoque la possibilité du remboursement des frais de déplacements pour les CCL. JP Sautarel et A Santoni ont répondu que cela n'était pas prévu et que seuls les défraiements des déplacements pour les commissions d'attributions des logements sont prises en compte.
L'AFOC en prend acte mais souhaite que nous y réfléchissions.

Plus rien n'étant à l'ordre du jour, la séance est levée.