

Le 11.04.2024

Conseil de Concertation Locative Local 10.04.2024

DATE : 10.04.2024

PARTICIPANT(S) : M. Aymerit Mayela Mohamed LAMINE (UDCSF21), M. Gérard LELARGE (CNL 21), M. Robert MONNERET (CNL 21), M. Frédéric DROUHARD (AFOC 21), M. Christian Muller (AFOC 21), M. David DEMEY (CLCV 21), M. Bernard LAFARGE (UFC QUE CHOISIR), M. Pierre GUILLE (UFC QUE CHOISIR)

Pour CDC Habitat : Gilles PAUCHET, Amélie PILLET, Céline SCHWINDT, Bérangère CLAUDON, Nathalie MARQUET

ÉMETTEUR : Gilles PAUCHET

DESTINATAIRE(S) : Participants

COPIE(S) :

Pièce(s) jointe(s) : /

Compte rendu

Le CCLL commence à 14h00.

Gilles PAUCHET accueille les participants, les remercie de leur présence et un tour de table est réalisé afin de présenter les participants.

Un tour de table et présentation des présents.

1. Approbation des comptes rendus des CCLL du 29.11.2023 et du 05.10.2022

Le compte rendu ont été approuvé, sauf pour UFC que choisir ainsi que l'AFOC indique ne pas l'avoir reçu. Il a été envoyé sur les adresses génériques des associations. Il a été demandé à chaque association de communiquer sur la feuille de présence, l'adresse sur laquelle, les convocations et comptes rendus devaient être diffusés.

Par ailleurs, il sera apporté une attention particulière aux délais de transmission des éléments nécessaires à la tenue des CCLL.

2. Tour de table sur Visite CCC

Les personnes qui ont pu y être présentes sont très contentes de cette présentation. Ceux qui n'ont pu y assister, en cas d'autre possibilité de présentation du CCC seraient très intéressés.

3. Prochaines Dates (CCLL, Visite patrimoine, groupe de travail FARE)

3 dates proposées 18 septembre ; 9 octobre et 20 novembre.

Date retenue le 9 octobre 14H.

Visite patrimoine : résidence interG sur Quetigny, le 20 novembre *(organisée par A. Pillet)*

Groupe travail FARE :

Pour mémoire, le dispositif FARE est un levier de fidélisation de nos clients, il s'agit d'accompagner nos locataires en place depuis plusieurs années, pour améliorer leur qualité de vie au sein de leur logement. Les montants alloués en travaux d'amélioration de leur habitat peut aller jusqu'à 600 €, ou 1200 € dans les QPV.

Il ne s'agit en aucune manière de faire peser sur les locataires, une quelconque obligation du bailleur quant à l'entretien du bâti.

Toutefois, suite aux remarques des associations, il apparait que les modalités de communication du dispositif ou encore de son articulation peuvent être améliorées et que ce travail peut être réalisé dans le cadre de la concertation.

De sorte qu'un groupe de travail pourra être créé, auquel il est souhaitable qu'au moins 2 associations de locataires puissent être représentées.

Mme Schwindt réinterrogera pour connaître les participants pour ce groupe de travail.

En parallèle, et bien que le sujet soit distinct, l'AFOC évoque le sujet de l'adaptation des baignoires en douche. Il n'y a pas de commission sur ce sujet, mais c'est un échange avec les DA pour voir comment aider, faire ses adaptations ou évaluer la possibilité d'un relogement.

Il convient de préciser que ces aménagements ne sont pas pris en charge en totalité par CDC HABITAT, il existe un certain nombre de financeurs à solliciter en fonction des situations, MDPH, Fondation Bompard, CNAV, etc...

Pour le cas particulier évoqué par l'UFC Que choisir concernant un dossier dépendant de l'agence de Dijon. Il sera évoqué avec Mme CLAUDON.

4. Point Qualité de Service

Présentation par Céline Schwindt, du fonctionnement des enquêtes qualité dans le groupe CDC HABITAT

Et des résultats pour les agences de Dijon et Quetigny

Gilles Pauchet rappelle que c'est sur les résultats révélés par ces enquêtes et l'analyse des réponses de nos locataires que sont dressés les plans d'actions visant à améliorer la satisfaction de nos locataires.

Mme Pillet, rappelle qu'il permet de mettre en place des dispositifs et des actions, notamment : des informations/formations, culture client ; des appels de courtoisies...

CNL : indique qu'il reçoit 2 courriers pour communiquer les informations depuis l'outil CDC HABITAT ET MOI. Ces informations sont remontées au service en charge

UFC Que Choisir, relate l'importance de l'écoute du client, et de la prise en compte de la légitimité de la demande. Il faut savoir intervenir rapidement sur certains sujets en sortant du processus habituel de décisions.

M. Pauchet rappelle que l'important dans l'échange c'est de comprendre le besoin évoqué et rappelle que c'est aussi l'attente du client qui doit être comprise.

CLCV précise que l'important, c'est l'analyse des chiffres.

Concernant la réhabilitation de Talant évoquée, M. Pauchet répond qu'il y a toujours des cas difficiles. Sachant, que c'est une opération complexe, puisqu'ils y a de multiples interlocuteurs (entreprises, syndicats, locataires..), dont les interventions doivent être coordonnées d'autant plus qu'il s'agit d'un site occupé et d'un volume de 360 logements.

M. Pauchet rappelle l'importance du rôle du locataire, car quand il est interrogé, c'est à lui de bien indiquer s'il n'est pas satisfait de la prestation travaux réalisée.

Concernant les échanges avec les prestataires, Mme Pillet, indique qu'elle les voit régulièrement 1 à 2 fois par an pour un échange et plus ponctuellement si besoin, en fonction des sujets d'actualités. Il y a des échanges réguliers et qui se renforcent, car ce sont des entreprises sous contrat mais aussi des partenaires. C'est très important pour l'image également de CDC Habitat qu'ils représentent.

En cas d'anomalie, Il y a des échanges graduels en fonction des cas.

M. Pauchet, informe de la mise en place d'un nouvel outil « intent », qui permet d'avoir l'interface entre les fournisseurs et CDC Habitat.

5. Point Accompagnement Spécifique des Locataires

FSE

Cette aide peut être accordée à un ménage qui rencontre des difficultés de paiement de ses charges liées au coût de l'énergie.

Elle peut atteindre 450,00 € maximum par foyer.

Il est important que les associations des représentants des locataires communiquent sur ce sujet pour les locataires qui en auraient besoin.

Sachant que les locataires peuvent solliciter le personnel de proximité, ou le CCC, qui relayera leur demande.

C'est une mission portée par les chargés de précontentieux qui réalisent avec le client en difficulté un point sur les aides qui peuvent lui être apportées tant sur la partie paiement du loyer, que paiement des charges.

Par ailleurs, la connaissance des chargées de recouvrement de leur locataire est suffisamment précise, et dès lors qu'elles ont connaissance d'une régularisation de charge débitrice, elles les contactent afin d'engager la démarche d'accompagnement.

Le FSE vient en plus de SOLI'AL ou du FSL, et complète, les autres aides ou partenaires, existants.

L'AFOC souhaiterait une communication avec les locataires sur toutes ces aides.

CDC Habitat, communique sur « TOUTES LES AIDES », le site piloté par l'Etat, et le locataire y a accès de manière autonome.

Il doit d'ailleurs communiquer des documents pour l'étude de son dossier.

Il y a un délai pour obtenir ces aides.

Sachant qu'il y a un vrai accompagnement sur ces sujets.

La CLCV indique que 25% des locataires présentent un impayé, ce sont les chiffres de l'USH communiqués dernièrement. C'est pour cela qu'au niveau national, la CLCV indique avoir demandé des actions au niveau du gouvernement.

L'AFOQ demande à ce que les loyers ne soient pas augmentés, c'est l'action la plus efficace pour les locataires.

La CLCV rappelle que c'est au gouvernement de faire une action sur les charges d'énergies des locataires.

CDC Habitat, rappelle que l'an dernier les loyers n'ont pas été augmentés au niveau du maximum qui était possible.

6. Actualité SLS

Il est rappelé la démarche pro active des agences afin de collecter les dernier avis d'impôts manquants des locataires enquêtés et également de revenir sur les SLS forfaitaires quittancés.

Il est précisé que la réglementation prévoit bien que seul l'avis d'impôt sur les revenus peut être pris en compte, on ne peut y déroger. C'est bien au locataire de fournir l'avis d'impôt, sollicité.

S'est tenue, une semaine thématique sur la déclaration d'impôt avec l'association ORE, mise en place du 12 au 17 mai à l'agence de Quetigny.

Il est évoqué également des Services de proximité mis en place avec « l'appart' service », rue ronde à Quetigny dont l'inauguration a eu lieu, semaine dernière.

Sur Beaune, CDC Habitat participe aux Balcons fleuris.

7. Questions posées par les associations de locataires

UD CSF 21 :

- Nous avons eu plusieurs dossiers où CDC habitat mettait beaucoup de temps pour intervenir suite à des dégâts des eaux ou incendie. Les assurances avaient chiffré mais les travaux étaient en attente de devis ou de validation de devis pour faire intervenir des artisans. Dans ces dossiers les délais de réfection dépassaient les 1 ou 2 ans. Est ce que ces délais sont classiques? Y a t-il une raison particulière à l'augmentation de ce nombre de dossiers ou n'est ce qu'un sentiment?

Il y a des délais au niveau des assurances, avec les expertises, les dédommagements, cela peut prendre plusieurs mois. Mais systématiquement, il y a des mesures conservatoires en attendant.

- une rumeur court sur un déménagement de l'agence de Quetigny, qu'en est-il?

Non pas de déménagement de prévu.

- Après contact avec le centre contact pour une intervention, comment se déroule le suivi des entreprises par CDC?

La prochaine CCLL, une présentation dédiée sera réalisée afin de répondre à ces questions.

- En 2023, y a t'il eu des pénalités avec ces entreprises? Si oui, combien?

La prochaine CCLL, une présentation dédiée sera réalisée afin de répondre à ces questions.

AFOC 21 :

- cession du patrimoine à GDH :

Déjà répondu.

- Lors de la dernière réunion du CCLL il a été dit que les agences de Dijon et Quetigny allaient s'occuper de la gestion des bâtiments de CDC "hors social" : (Entretiens, grands travaux , gestion locative ?). L'Afoc 21 voudrait savoir le nombre de logements concernés pour la Côte d'or ? Quelle est la masse de travail pour ces agences et ont-elles recrutées pour ce travail supplémentaire ?...

C'est le dispositif AMI, les périmètres ont été revus et sont différents. Cette organisation est déjà en place depuis 2 ans. Elle avait été présentée en 2022, et rappelé en CCLL sur 2022.

- Groupe d'immeubles Daubenton/Castel : point sur la sécurisation et la rénovation de ce groupe en grande difficulté

Une étude a eu lieu il y a quelques années a été faite mais pas de travaux réalisés.

La Directrice d'agence est là pour voir avec vous sur des sujets s'il y a de grandes difficultés.

L'AFOQ précise que c'est les halls d'entrées qui sont à sécuriser car ils permettent actuellement l'accès facile à des personnes non locataires.

- Entre 2020 à 2022 (et jusque début 2024 pour certains immeubles rue de la manutention / montée de guise) de nombreux appartements ont subis des problèmes d'humidité et de moisissures à cause de pannes complètes de leurs VMC.

Les travaux sont lancés sur les cages d'escaliers, c'est commandé avec réparation des serrureries, 7 actuellement réalisés et 2 qui vont l'être.

Les escaliers et cette sécurisation sont sur le domaine communale.

L'UFC QUE CHOISIR, indique qu'il y a de gros problème d'infiltration d'eau dans un logement. Monsieur Pasquetti a rencontré le locataire et a mis en place des actions. Il continu à pleuvoir chez eux.

Il y a des permanences mises en place les après-midi (DA communiquera les horaires demain)

A savoir, qu'actuellement, le coût de ces réparations est d'environ 150 000 euros de réparations hors déclaration de sinistres.

Il semble que la société qui était chargée de ce contrat d'entretien était défaillante et a été remplacée au pied levé par Iserba en 2022.

Svp est il possible d'avoir plus informations sur cette situation ?...

- Ensuite les groupes d'immeubles touchés par la défaillance de ce prestataire ont néanmoins été facturés de la prestation d'entretien de la VMC (via leurs charges locatives) ?...
Pourquoi les locataires payent-ils pour une prestation non réalisée ?...

Ces points sont à évoquer lors de vos échanges avec la DA.

- Pour les contrats actuels de VMC : est-il bien prévu le nettoyage et la désinfection des gaines ? (Nous ne parlons pas de la désinfection des appartements par ailleurs bien menée par un nouveau prestataire intervenant depuis 2023).

Des locataires nous alertent sur le fait qu'ils n'ont plus de passage annuel pour le nettoyage des bouches et le contrôle des VMC ?...

- Charges locatives : svp pouvez-vous nous faire un point sur le CSP (centre de services partagés) ?...

L'Afoc 21 voudrait un point sur les retards ?... (plus d'un an de retard).

- En 2024 il semblerait que les budgets prévisionnels des charges locatives n'ont pas été envoyés en janvier 2024 (pourtant c'est une obligation légale).

- En outre, nous voudrions évoquer le sujet des contrats et de leur application par les prestataires : espaces verts, nettoyage, VMC, etc...

- CDC HS a diffusé une information relative à "Allo l'artiste" (novembre 2023). Cependant nous constatons que CDC HS ne communique JAMAIS sur les aides financières en faveur des locataires (rénovation décennale, aide à l'énergie, etc...).

La communication des informations utiles aux locataires est réalisée.

L'Afoc 21 renouvelle sa demande qu'une information sur les aides à la rénovation des appartements (baux +10 ans d'ancienneté) soit adressée aux locataires ; idem sur l'aide énergétique ou toute autres aides qui existeraient...

*Concernant le FSE une communication aux locataires est réalisée.
La CNL confirme qu'ils reçoivent des tutos, sur différents sujets.
Il y a des communications régulières sur différents sujets.*

Nous demandons que le montant de l'aide à la rénovation (650€/1200€) soit revalorisée et unifié (l'aide pour les appartements en "zone prioritaire" est doublée ce qui nous semble moins pertinent que la prise en compte des revenus).

Les éléments ont été communiqués dans les échanges précédents.

- nous avons toujours des cas de locataires qui demandent en vain des places de parking alors que ces places sont proposées sur Yespark !...
En 2022 l'Agence de Dijon répondait à la presse locale que Yespark était un gage de "sécurité" dans les parkings (+ il y a de passage et + c'est sûr pour résumer le narratif).
Nous demandons la diffusion de 3 photos présent en décembre 2023 dans le garage de la montée de guise : à votre avis : Yespark améliore t-il la sécurité ?...

*Il est confirmé que la Priorité aux locataires qui souhaitent une place de parking. L'occupation par Yespark vient en complément pour les places non commercialisées.
Comme évoqué, si des locataires souhaitent des parkings et qu'ils n'en ont pas, nous sommes à votre écoute.
Communiquez-nous, la liste que l'on puisse voir cela.*

*Le pôle charge sera présenté lors de la prochaine CCLL.
Tous les appels de fonds régularisation des charges, sont mis en place dès que disponible, sur CDC Habitat & moi et visible par chaque locataire sur son site.*

CLCV

- Modalité de transmission aux locataires des informations sur le prix et la qualité de l'eau, en application de l'ordonnance du 22 décembre 2022 de transposition de la Directive Eau Potable.

Ce sujet sera évoqué à la prochaine CCL au niveau national.

- Bilan des pénalités appliquées aux entreprises qui ne respectent pas leur contrat.

*Pas de montant à communiqué, aujourd'hui.
Il est rappelé que c'est un partenariat qui est mis en place et qu'il est plus dans l'objectif de résoudre les difficultés.
Et qu'il est nécessaire de graduer les échanges.
Il est précisé que les locataires sont facturés uniquement des prestations réalisées.*