

# COMPTE-RENDU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE 2023 DIJON

## DATE ET LIEU

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 13 septembre 2023 | Dijon et en Visio Teams |
|-------------------|-------------------------|

## PARTICIPANTS

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| M. MONNERET   | CNL 21            |
| M. DEMEY      | CLCV 21           |
| M. EVEILLEAU  | AFOC              |
| M. MAGNIN     | Droit au Logement |
| M. GUINOT     | Droit au Logement |
| Mme MICHEL    | ICF HABITAT SEM   |
| M. STOCLET    | ICF HABITAT SEM   |
| M. MARTINELLO | ICF HABITAT SEM   |

## EXCUSÉS

|           |                   |
|-----------|-------------------|
| M. CRENN  | Droit au Logement |
| M. TABETE | Droit au Logement |
| M. JACROT | AFOC              |

## SUJETS

## DOCUMENTS

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| Ensemble du document | PPT « CCL » |
|----------------------|-------------|

## ORDRE DU JOUR

### **1. Présentation générale et Questions des associations**

- Présentation et tour de table
- Organisation/Organigramme
- Questions des associations

### **2. Stratégie patrimoniale**

- Contrats d'entretien des équipements techniques
- Assistance maîtrise d'ouvrage
- Individualisation des frais de chauffage
- Economies d'énergie Isolation
- Système effacement Voltalis
- Optimisation abonnement électrique (TURPE)
- Diagnostic de performance énergétique
- Travaux sur le patrimoine exploité
- Travaux prévus
- Exemple de travaux effectués par ICF

### **3. Politique locative et sociale**

- Bilan des attributions 2022
- Organisation du pôle gestion sociale
- Troubles de voisinage et incivilités
- Bilan accessibilité 2022

### **4. Qualité de service**

- Enquête de satisfaction locataires
- Engagement propreté

### **5. Désignation d'un représentant pour le Conseil de Patrimoine 2022**

### **6. Questions diverses**

## COMPTE-RENDU

### **1. Présentation générale et Questions des associations**

- Présentation et tour de table
- Organisation/Organigramme
- Questions des associations
  - Aucune question

## 2. Stratégie patrimoniale

- Contrats d'entretien des équipements techniques

Souhait des locataires d'avoir des entreprises spécialisées pour l'entretien des chaudières individuelles et de la VMC.

→ La séparation des contrats aura une incidence financière pour les locataires. Cette incidence sera étudiée sur les charges de l'année 2024 lors de l'analyse en 2025.

Question de Mme Magnin : Pourquoi un seul prestataire ascensoriste ?

→ Explication quant à la procédure mise en place en 2023 pour la mise en pénalité et le mécanisme de compensation sur les factures avec déduction des charges locataires.

Demande de M. Eveilleau : Aborder les points clés traités dans l'année pour le prochain CCL pour faire de la pédagogie auprès des locataires.

Question de M. Eveilleau : Peut-on envisager un déclenchement d'alerte avec des capteurs pour anticiper la panne et la maintenance prédictive ?

→ Non pas à l'heure actuelle.

Question de Mme Mangin : Y aura-t-il une augmentation sur les charges pour tous ?

→ Un CCL extraordinaire dédié aux questions énergétiques est prévu le 22 novembre 2023 pour apporter les éléments de langage.

Question de M. Eveilleau : Quelle approche pour le « 19 degrés » pour tous ? Une mesure dédiée à certaines populations locataires ne serait-elle pas opportune ?

→ Sujet en cours d'étude en interne

- Assistance maîtrise d'ouvrage
- Individualisation des frais de chauffage
- Economies d'énergie Isolation
- Système effacement Voltalis
- Optimisation abonnement électrique (TURPE)
- Diagnostic de performance énergétique
- Travaux sur le patrimoine exploité

Remarque de M. Eveilleau :

Il est primordial d'avoir systématiquement une concertation avec les associations de locataires avant les projets de réhabilitations afin d'échanger sur les besoins de la résidence.

→ ICF est d'accord.

3e ligne de quittance : les réhabilitations lancées par ICF HABITAT se font sans augmentation de loyer. Il n'est donc pas nécessaire d'organiser de concertation à ce sujet.

- Travaux prévus

Question de M. Eveilleau : Peut-on envisager la récupération des eaux grises ?

Pas de projet en ce sens pour le moment.

- Exemple de travaux effectués par ICF

### 3. Politique locative et sociale

- Bilan des attributions 2022

Demande : Peut-on apporter de la pédagogie aux demandeurs refusant les logements afin de leur expliquer les conséquences de leur refus ?

→ Il faudrait idéalement que ce sujet soit porté par l'ensemble des bailleurs.

Question de M. Eveilleau : ICF participe-t-elle au trophée du gardien ?

→ Ce n'est pas le cas actuellement car les profils et les missions de nos gestionnaires d'immeubles sont différents de ceux des gardiens d'autres bailleurs.

- Organisation du pôle gestion sociale
- Troubles de voisinage et incivilités
- Bilan accessibilité 2022

### 4. Qualité de service

- Enquête de satisfaction locataires

Alerte quant à la note dégradée relative à l'entretien des espaces verts.

Quelle est la tendance par rapport au groupe ICF et quels sont les axes d'amélioration et de satisfaction ?

→ La qualité de la prestation est liée au prestataire. Il n'existe pas d'alignement du groupe ICF sur le sujet. Une amélioration du suivi des prestataires sous contrat est en cours au sein de la direction territoriale.

Question de M. Eveilleau : Les associations sont-elles parties prenantes dans le groupe de travail sur le traitement de la demande ?

→ Une réflexion interne est en cours à ce sujet.

- Engagement propreté

### 5. Désignation d'un représentant pour le Conseil de Patrimoine 2022

Aucun représentant désigné durant la séance.

### 6. Questions diverses

Aucune question soulevée.