

COMPTE-RENDU

Conseil de Concertation Locative du 13 novembre 2025

Agence Picardie / Champagne-Ardenne

Présents :

- Me BOUKHARI - Directrice Territoriale
- Me GARSON Alexia - Responsable Patrimoine
- Mr JASKIEWICZ Nicolas - Responsable Territorial
- Mr PERNES Damien - Responsable Gestion Locative
- Me LANGLET Céline - Assistante d'Agence

- Mr VAUCLIN Philippe - Membre Amicale ALVT Chantilly
- Mr DUFFAU Guy - Président Amicale La Valse des Trains Chantilly (ALVT)
- Mr STAELENS Jean-Pierre - Administrateur RNE - Représentant National CNL
- Mr HEGO Didier - Membre de l'Association CLCV Amiens
- Me HOUIS Annie - Membre de l'Association CLCV Reims (Visio)
- Mr LAVOISIER Damien - Expert Régional Hauts de France CLCV (Visio)

Excusés :

- Mr GASS Denys - Administrateur National CLCV

La séance débute à 09 heures 40.

I/ QUESTIONS / REPONSES



ASSOCIATION CNL

- **Déclaration sur l'augmentation des loyers en 2026 qui figurera au PV du compte-rendu (jointe au compte-rendu)**

Monsieur STAELENS nous informe de la hausse des loyers au 01^{er} janvier 2026 à 1,6% qui a été décidé unanimement. Ainsi que de la fusion de toutes les filiales ICF au 01^{er} avril 2026.

Monsieur STAELENS demande un retour d'informations sur la réhabilitation de Longueau à venir : réhabilitation acceptée par les locataires en grande majorité. Après travaux, il y aura une augmentation des loyers cadres (4% maximum). Pas de 3^e ligne appliquée.

Madame BOUKHARI précise que la fusion est une décision groupe.

L'augmentation des loyers vise à garantir la durabilité du parc immobilier et à permettre la construction de nouveaux logements, tout en le maintenant en bon état. En complément, nous déplorons que les demandes soient de plus en plus nombreuses et que les candidats sont de plus en plus sélectifs. Pour rappel, en moyenne 75 % de la population est éligible au logement HLM.

1) Quel est le taux de vacance ?

A ce jour notre taux de vacance est de 2,66 % pour un objectif de 1,61 %.

2) Combien de demandes de logements ?

L'ensemble des demandes de logements sont recensées dans le SNE, base commune à tous les bailleurs, nous ne pouvons pas fournir de chiffre précis.

3) Quel est le taux d'impayés ?

A ce jour notre taux d'impayé est de 0,99 % pour un objectif de 2,0 %.

Monsieur STAELENS demande si ICF est assuré pour les impayés ? Non, c'est une perte sèche.

4) Y'a t'il eu des expulsions ?

Il y a eu 19 CPF à ce jour. 13 à terme, 6 avant les forces de l'ordre. Toujours dues au rattrapage du retard.

5) Y'a t'il eu des aides sur quittance prévu au GRH 934 ?

Il y a 1 aide sur quittance à Mitry-Mory pour une période de 6 mois (de décembre 2025 à mai 2026). Il y a également eu une aide sur un dépôt de garantie et un premier loyer.

Damien PERNES précise que les Conseillères Sociales demandent cette aide automatiquement.

6) Un point sur le contrat Multi-Services

Qu'en est-il des fiches techniques permettant pour le locataire le contrôle du respect des contrats et donc de la bonne utilisation des charges ?

Un livret expliquant le multiservices est remis à chaque locataire lors de l'entrée dans les lieux.

Monsieur HEGO demande un meilleur suivi des dossiers, travaux et contrats.

A l'unanimité, les Représentants des locataires indiquent qu'il est scandaleux que les fiches techniques ne soient toujours pas disponibles au bout de 3 ans d'attente car elles sont très utiles.

7) Y'a-t-il eu des applications de pénalités pour non-respect de contrat ?

Non, il n'y a pas eu de pénalités d'appliquées pour non-respect de contrat, sauf pour NEXELEC concernant le remplacement des DAAF.

Monsieur STAELENS indique qu'il serait utile d'installer un détecteur de monoxyde de carbone dans les logements. Monsieur LAVOISIER précise que lors d'une intoxication, nous retrouvons une respiration normale au bout de 6 mois.

ASSOCIATION DES LOCATAIRES DE LA VALSE DES TRAINS (ALVT) DE CHANTILLY

1) Projets 2026/2027 :

Pourrait-on connaître les éventuels projets (**travaux, investissements ...**) sur les sites de Chantilly en 2026 / 2027 ?

Voir Powerpoint - partie Patrimoine

Monsieur DUFFAU indique que la chaudière de Chantilly est à remplacer.

2) IFC (Individualisation de Frais de Chauffage)

N'ayant obtenu aucune réponse sur nos questionnements à ce sujet et sachant que selon notre compréhension, les conditions pour une mise en service ne sont pas requises (en se basant notamment sur les quelques informations données avant la pose des répartiteurs). Est-il possible que ce projet soit retardé et même abandonné du moins pour la Résidence de la Gare des Courses ?

Nous vous faisons part du retour de notre Assistante Maîtrise d'ouvrage : le taux de pose est de 97,51% pour l'HP 8013, la passerelle a été posée pour transmission des données de l'équipement, à OCEA.

Les locataires auront également accès au portail OCEA, à partir de leur espace extranet, à compter du mois de novembre. Une note sera mentionnée dans ce sens sur les avis d'échéance correspondants.

Un quatrième passage sera organisé pour les locataires restants.

Monsieur DUFFAU indique qu'il est inacceptable que ce projet soit poursuivi en l'état :

- Une loi modifiée 2 fois avec dérogation possible
- Une promesse d'ICF au CCL de novembre 2021 d'exempter de ce fait les HP 0423 et 8013.
- Un revirement 3 ans après d'ICF et installation en catimini des appareils de comptage sur radiateurs (prévue le 19/10/24).
- Une réunion en visio le 25/10/24 par ICF Paris, en rattrapage, avec promesse de répondre à toutes les questions (Des questions restées sans réponse) et d'informations au CCL qui suit.
- Un CCL du 21 novembre 2024 où information non faite et promesse d'une réunion spécifique (demande renouvelée au CCL du 3 avril 2025).
- Un CCLP du 5/12/24 avec les questions de l'ALVT remises par un administrateur. Et en 2025, silence total. Toujours aucune réponse à ce jour.

Questions :

- Qu'est ce qui fait que 3 ans après, ce qui n'était pas possible le soit devenu ?
- Pourquoi aucune information ?
- Pourquoi toutes ces promesses non tenues ?

L'Association des Locataires de la Valse des Trains s'oppose à cette décision et demande à ICF de respecter sa promesse et d'exclure la Gare des Courses de ce projet.

Madame BOUKHARI relance Madame XERRA à ce sujet.

3) Appel d'offre concernant les espaces verts

Où en est-on concernant cet appel d'offre pour une mise en place au 01^{er} janvier 2026 ?

L'appel d'offres est lancé, le contrat sera mis en place en avril 2026. Toutefois, possibilité d'Avenant car problème de métrage.

Débat concernant les espaces verts, suivant le Prestataire, il n'y a pas la même prestation, ni le même tarif.

4) LOGISTA /ISERBA

Qu'est-il mis en place pour améliorer les délais pénalisants lors de certaines pannes ?

Une réunion de synthèse va avoir lieu, nous aborderons ces points.

Messieurs DUFFAU & VAUCLIN indiquent qu'il faut un délai d'1 mois pour le remplacement d'un chauffe-bain, que des locataires peuvent rester jusqu'à 3 semaines sans eau chaude.

Madame BOUKHARI indique que l'installation de ballon d'attente est prévue dans le contrat, ainsi que la mise en place de radiateurs d'appoint.

5) Remplacement des détecteurs de fumée

Où en est-on dans le planning qui s'étale ?

Un point hebdomadaire est fait entre ICF et Nexelec pour le respect et le suivi du contrat.

Comme indiqué plus haut, des pénalités seront appliquées pour mauvaise exécution du contrat.

ASSOCIATION CLCV (CONSOMMATION LOGEMENT ET CADRE DE VIE)



- 1) **Eternel débat :** l'absence de réponse, le non-respect des engagements faute d'interlocuteur sur place ce qui est regrettable et alourdit notre charge et irrite les locataires.

Théoriquement, les effectifs seront complets à fin décembre 2025.

Suite à remarque de Madame HOUIS, Madame BOUKHARI indique que cette année la demande de remise en route du chauffage a été demandée pour tous, le 10 octobre 2025. Cela n'a pas été le cas pour Reims, Madame BOUKHARI va demander des informations à ce sujet.

- 2) **Point sur le contrat Multiservices**

Il semblerait que le personnel de LOGISTA ne connaisse pas ce qu'il doit ou peut faire. Y a-t-il eu des mesures de redressement ?

Le Multiservices a été attribué à ISERBA. Les locataires doivent faire la distinction entre la phase de diagnostic et la phase de réparation. - Voir Powerpoint.

- 3) Il y a 2 ans les fiches techniques étaient à la relecture, à ce jour rien, quand nous parviendront-elles ?

Nous n'avons pas de retour à ce sujet.

- 4) Certains bailleurs prennent à leur charge une partie des charges locatives, pourquoi ICF n'en ferait-il pas de même ?

Nous n'avons pas connaissance de ce type de prise en charge, quel Bailleur, à quelle hauteur, sur quels critères ?

Monsieur PERNES indique qu'il y a un Décret décrivant les charges du propriétaire et du locataire. Monsieur HEGO va creuser la question.

Madame BOUKHARI indique qu'ICF fait certains gestes notamment concernant les s sur les canalisations. (Fait sur une résidence d'Amiens l'année dernière).

5) AMIENS 10 rue du nouveau siècle

- Après l'intervention d'UTB nous sommes restés avec un éclairage défectueux, nous demandons une compensation des frais engendrés
- Des travaux sur les gouttières demandées il y a plus d'un an sont restés lettre morte à quand leur réalisation ?
- Dixit LOGISTA , le bloc VMC est à remplacer, il y a urgence nous demandons son remplacement
- Quelles avancées depuis la réunion suite à l'incendie du local conteneurs ?
- Suite à l'extension de la crèche suite à la servitude de passage annoncée, comment sera matérialisé cet accès et de quel type passage pour piétons ou automobiles ?

- **Le local poubelle équipée d'ampoule LED est resté allumé plusieurs jours, dû à un dysfonctionnement sur notre installation, UTB est réintervenue. Nous allons comparer les consommations, la différence sera minime à notre avis**
- **Une commande avec l'entreprise Caux est en cours pour les gouttières, dans l'attente d'exécution.**
- **Concernant le bloc VMC nous sommes dans l'attente d'un rapport écrit de Logista.**
- **Concernant le local conteneurs, nous sommes dans l'attente d'un retour d'Amiens Métropole, nous les avons relancés. ICF va faire une étude sur la possibilité d'installer un local poubelles en extérieur.**
- **Nous n'avons pas traité à ce jour la demande concernant la servitude du passage allant à la crèche.**

CLCV - SITE JOFFRE REIMS

Concernant les 25 questions de Madame HOUIS, Madame BOUKHARI indique qu'elle lui transmettra le compte-rendu de leur rencontre d'Août qui répondra à ces dernières.

- *- Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.*

II/ GENERAL AGENCY

a. Organigramme - Katy BOUKHARI

- Virginie WEIMANN a demandé une visite chez le médecin du travail pour un potentiel retour.

b. Point d'actualité - Katy BOUKHARI

- Point sur la Territorialisation, à ce jour nous n'avons pas le détail des modalités de mise en place. Elle a été annoncée lors de la Convention Nord-Est des 05 & 06 novembre dernier.

II/ GESTION LOCATIVE**a. Indicateurs - Damien PERNES**

- La vacance s'explique par l'exigence grandissante des locataires. Également par le fait que les locataires ne visitent plus les logements avant le passage en CAL et aussi par les mouvements de personnels au sein de la DT.
- La SNCF nous retourne un grand nombre de logements mis à disposition. Monsieur STAELENS indique que la Représentante SNCF ne participe que de temps en temps aux CAL.

III/ PROXIMITE**a. Satisfaction Clients/Multiservices - Katy BOUKHARI**

- Ne pas confondre intervention et résolution du problème.
- Le délai d'intervention est régulièrement revu dans le but qu'il soit respecté.
- Monsieur DUFFAU précise qu'Iserba n'a pas toujours le matériel adéquat. Madame BOUKHARI indique qu'il est précisé dans le contrat que le Prestataire est tenu d'avoir le matériel de remplacement mais ne peut effectivement tout avoir.
- Monsieur STAELENS indique que certains locataires ne sont pas satisfaits du tout du travail fait et des délais, y a-t-il des pénalités d'appliquées ? Non mais nous reprenons les fiches satisfaction client afin de résoudre les problèmes rencontrés.
- Moyenne de l'année - satisfaction clients : 6,3/10

IV/ PATRIMOINE**a. Actualisations 2025 - Alexia GARSON**

La séance se termine à 12 heures 05