

**COMPTE-RENDU**  
**Conseil de Concertation Locative du 04 avril 2024**  
**Agence Picardie / Champagne-Ardenne**

**Présents :**

- Me BOUKHARI – Directrice Territoriale
- Mr MACHADO Frédéric - Responsable Patrimoine
- Mr SIFFRITT Frédéric – Responsable Territorial
- 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 LAVOISIER Damien – Expert Régional Hauts de France CLCV (*Visio*)
- Mr GASS Denys – Administrateur National CLCV (*Visio*)

**Excusés :**

- Mr PRUDHOMME Joël - Membre Amicale ALVT Chantilly
- Mr PERNES Damien – Responsable Gestion Locative
- Mr HEGO Didier - Membre Association CLCV Amiens

**La séance débute à 09 heures 40.**

**I/ QUESTIONS / REPONSES**

**ASSOCIATION CNL**

- 1) Y'a-t-il eu des aides prévues GRH 94 ?

**Non, à ce jour pas d'aides SNCF sur Quittances.**

**Monsieur STAELENS souligne son inquiétude quand au peu de participation de la SNCF à la Commission d'Attributions**

- 2) Quel est le taux d'impayés ?

**Le taux d'impayés à Mars 2024 est de 3,13 % pour un taux attendu de 1,70 % fin d'année  
Cela s'explique en partie par la dette rachetée avec le patrimoine INLI pour un montant de  
26 000 € ainsi que par les enquêtes SLS non-retournées.**

**Les locataires sont appelés et des plans d'apurement sont mis en place.**



3) Qu'en est-il des fiches techniques (Contrats d'entretien) ?

Une version définitive de ces fiches (résumant les charges récupérables auprès des Locataires) est en cours de validation sur le format, par la Direction clientèle. La démarche a pris beaucoup de temps dans la mesure où nous avons souhaité dupliquer la plaquette « qui fait quoi dans votre logement (image et numéro) » pour que ce soit plus ludique pour les clients.

Monsieur STAELENS indique qu'ICF ne fait pas parti des plus mauvais Bailleurs en terme d'entretien de son parc immobilier.

4) Y a-t-il eu des expulsions depuis le dernier CCLT ?

Non, pas d'expulsion depuis le dernier CCL, nous sortons de la trêve hivernale.

5) Y'a-t-il des logements vacants ?

Oui, le taux de vacance est de 2,36 % pour un objectif à 1,78 % fin d'année.

Cela s'explique en partie par la mise à disposition aux Réservataires (SNCF, Préfecture, Ville...) pendant 1 mois mais aussi par les successions qui prennent du temps et les travaux à la relocation (de remise en état des logements).

Monsieur STAELENS propose que des visites pour vérifier l'état des logements soient mises en place.

Monsieur SIFFRITT indique que cette question est actuellement à l'étude chez ICF Nord-Est.

6) Y'a-t-il eu l'application de pénalités suite à des délais anormalement longs des différents prestataires (un manque de service rendu, non-respect des contrats) ?

Non, pas de pénalités appliquées à ce jour.

L'application systématique de pénalités aux entreprises si écart dans le respect des contrats ne fait pas partie de la politique d'ICF, des points réguliers avec les prestataires sont privilégiés pour mise en place d'actions correctives.

7) Est-il prévu une réhabilitation sur Longueau ?

Oui, une Réhabilitation est prévue sur Longueau.

La Maîtrise d'œuvre est retenue et en cours de rédaction du projet détaillé de l'opération. Les diagnostics obligatoires avant travaux (Plomb, Amiante, Phytosanitaires) sont en cours de réalisation.

L'Appel d'offres est attendu fin 2024, début 2025.

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

A. Reprise de questions posées par l'association ALVT lors de précédents CCL :

1) Compte rendu du CCL :

Cela fait 2 CCL que les remarques formulées par notre association ne sont pas reprises sur le CR. Nous sommes très surpris de cette évolution nouvelle et souhaitons avoir une discussion sur le sujet pour une compréhension partagée.

**Il est convenu que les comptes-rendus de CCL seront le reflet des échanges entre ICF HABITAT Nord-Est et les Représentants de Locataires, y compris en cas de désaccord sur le fond.**

**Monsieur GASS demande s'il est possible d'enregistrer la réunion ? Ceci n'a jamais été la pratique pour PICA jusqu'alors.**

- 2) Éclairage des parties communes : (remarques ALVT non prises en compte)  
Est-ce que le réglage de « la sensibilité du détecteur » tel que repris sur le CR a été effectué ? Dans l'affirmative, pour quels résultats ? A défaut, est-il programmé ?

**Extrait compte-rendu dernier CCL :**

**« Des tests visuels ont été effectués, la cage d'escalier ne s'allume pas systématiquement.  
- Voir pour régler la sensibilité du détecteur et faire des tests sur une cage d'escalier (5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étage). Commande en cours auprès de notre prestataire UTB.»**

**Il est souligné par Monsieur DUFFAU que les deux précédents Directeurs avaient proposés des tests qui n'ont toujours pas été effectués.**

**Nous allons effectuer des contrôles pour voir comment éviter les allumages intempestifs tout en veillant à respecter nos obligations légales de sécurité en matière d'éclairage.**

- 3) Contrat Multiservices :  
Nous avons signalé lors du dernier CCL des rendez-vous hors délais et attiré l'attention sur les logements PMR pour lesquels il avait été envisagé une attention particulière. Ces points devaient être vus lors de la réunion de suivi (en mars ?). Qu'en est-il ?

**Il est précisé que le Multiservices est déployé sur tout Pica sauf Reims.**

**Le Cahier des charges prévoit une intervention dite classique à 72 h, lorsque le délai n'est pas respecté, la Proximité intervient. Il faut donc ne pas hésiter à se rapprocher d'ICF lorsque le délai est dépassé. De plus intervention à 72h ne veut pas dire réparation mais au moins diagnostic. La disponibilité des locataires est également à prendre en compte.**

**Concernant la particularité des logements PMR, cela fera l'objet d'une demande sur le cahier des charges 2025 pouvant inclure les personnes fragiles et qui sera étendu à tout Nord-Est. Nous veillerons également à la qualité des pièces de rechanges indiquées dans le cahier des charges.**

*B. Questions autres :*

- 1) Jours fériés en semaine :  
Il s'avère, au fil du temps, que les travaux (ménage, ordures ménagères ou encombrants) qui ont normalement lieu ces jours-là, ne sont pas toujours anticipés  
Ces jours étant connus à l'avance, ICF peut-elle devancer cette problématique, en ayant une veille sur ces quelques jours ?

**La plupart du temps, les prestations sont rattrapées dans le courant de la semaine qui suit le jour férié.**

**Les Représentants précisent que si les locataires n'appellent pas le Gardien, le rattrapage n'est pas fait.**

2) Responsables de site

L'accroissement du parc ICF dans l'Oise, a amené à la création d'un deuxième poste de "Responsable de site" à l'antenne de Chantilly.

Peut-on connaître précisément le périmètre d'intervention de chacun des Responsables ?

**Il y a 2 Responsables de Site pour le Secteur de l'Oise.**

**Dimitri GIRAULT pour le site 2511 qui comprend Mitry-Mory, Chantilly et Chambly.**

**Virginie WEIMANN pour le site 2517 qui comprend Nogent sur Oise/Creil, Compiègne et Senlis/Saint-Leu d'Esserent/Thiverny/Orry la Ville/Précy sur Oise/Saint-Maximin.**

3) Fuite d'eau

L'immeuble "La Gare des Courses" a subi une importante fuite d'eau en décembre 2022. Il semblerait qu'aucun constat n'a été fait à ce moment.

En mars 2024, soit 15 mois après, une expertise est faite sans la présence des responsables locaux, ni des acteurs présents le jour de l'événement.

Quelle pertinence d'une expertise si longtemps après ?

Peut-on connaître les résultats de cette expertise, qui remettrait en cause les conséquences de l'incident ?

**Une réunion trimestrielle a lieu au Siège concernant le suivi des Sinistres.**

**Effectivement l'expertise a eu lieu tardivement, Mébarek BOUROUAG - Gardien était présent sur site, nous n'avons pas le retour à ce jour, nous ne manquerons pas de revenir vers l'Association à l'issue.**

**Monsieur DUFFAU indique avoir été présent le jour de l'expertise pour expliquer les circonstances du sinistre et rapporte l'inquiétude des locataires sur les conséquences de ce sinistre.**

4) Fissures balcons

Jeudi 14 mars 2024, l'Association a informé ICF, de fissures apparues sur différents balcons de la tour ; des photos ont été transmises pour appuyer l'inquiétude de Résidents.

Cet événement fait suite à 2 autres interventions :

- 2 piliers au rez-de-chaussée dont la base avait éclaté suite à corrosion des fers à béton
- Une purge de différents balcons pour la même raison semble-t-il.

Peut-on avoir des informations sur ce phénomène et sa dangerosité éventuelle ?

- **Concernant les 2 piliers du rdc, ils ont fait l'objet d'une réfection. (Vu lors de notre réunion trimestrielle).**
- **Un sondage ainsi qu'une purge des balcons a été réalisée sur les 4 Tours par le biais de cordistes fin 2021 pour un montants travaux de 17 000 € TTC. La reprise de ces épaufrures a été réalisée en 2023 pour un montant de 40 000 € TTC.**

- A ce jour, il n'est pas budgété de nouvelle intervention. Toutefois si de nouvelles purges s'avéraient nécessaires, il est bien évident que nous réaliserions celles-ci afin de sécuriser notre patrimoine.
- Sophie DAUDET ou un cordiste procédera à un nouveau constat visuel des tours 1 & 5.
- Les Représentants indiquent rencontrer des difficultés à joindre les interlocuteurs ICF ou à être rappelé.
- Katy BOUKHARI rappelle que l'une des missions premières d'ICF HAB ITAT est la sécurité des biens et personnes.

## **ASSOCIATION CLCV (CONSOMMATION LOGEMENT ET CADRE DE VIE)**



- 1) Nous souhaitons obtenir un organigramme A3 actualisé

**Un organigramme A3 vous sera transmis.**

- 2) Un an après la mise en place du contrat Multiservices nous souhaitons faire un point d'étape

- **Voir présentation Powerpoint.**

- 3) **Amiens 10 rue du nouveau siècle ,**

- Des engagements ont été pris fin 2023 pour le remplacement de la porte d'entrée prévue fin du 1<sup>er</sup> trimestre à quand sa réalisation ?

**La commande a été passée en date du 01<sup>er</sup> mars 2024.**

**Suite à échange avec le Responsable de chantier, il est annoncé un départ d'usine pour le 15 avril 2024. De ce fait la pose pourrait être réalisée entre le 22 et le 26 avril.**

**Nous vous informons également que l'interphonie sera changée pour un système d'Interphonie GSM.**

- Les factures de réparations inutiles d'un montant de 305,36€ sont toujours en attente de remboursement

**Un PV de non-conciliation a été fait sur ce sujet.**

- **Katy BOUKHARI propose un 50/50, refus de l'Association.**

- Madame Brigitte FOURRE maire d'Amiens a-t-elle reçu une réponse à son courrier ?

**Le courrier à l'attention de Madame le maire d'Amiens est à la rédaction afin de l'informer des délais de pose ci-dessus.**

- Nous demandons l'affichage du CR du dernier CCL ce qui n'a pas été fait et celui du contrôle des installations sécurité incendie

L'affiche avec le QR code a été diffusée aux Responsables de Site pour affichage.

VOTRE AGENCE  
PICARDIE CHAMPAGNE ARDENNE

ICF HABITAT  
NORD-EST

**SNCF**  
IMMOBILIER

**CONSULTEZ LE COMPTE-RENDU DE  
VOTRE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**



- à la loge de votre gardien
- sur demande par email à votre agence :  
icfnordest.picardie@icfhabitat.fr
- ou en flashant avec votre smartphone  
le QR code dédié :



<http://www.icfhabitat.fr/nord-est/CCL-agence-Picardie-Champagne-Ardenne>

#### 4) REIMS résidence Joffre

- Les rampes de sécurisation accès sous-sol ont-elles été installées ?

**Le dossier est en cours de rédaction.**

- **Un délai de 6 mois est annoncé pour la réalisation des travaux soit 1<sup>er</sup> semestre 2024.**
- Suite au passage du cabinet Silvert dans le cadre d'une réhabilitation prévue en 2025 questions légitimes des résidents :
  - – Une réunion de présentation et de concertation aura-t-elle lieu avec remise d'un support détaillé ?
  - – Des dégradations sont à prévoir aux embellissements : une indemnisation sera t'elle prévue ?
  - – A quand le début des travaux ?
- **Il y aura une réunion lorsque le programme travaux sera clairement établi avec la MOE et aura eu l'aval de la Mairie en ce qui concerne les façades et la résidentialisation.**
- **Pouvez-vous nous préciser les types de dégradations ? Par exemple, pour une finition esthétique, il est prévu que des barrettes soient mises autour des menuiseries.**
- **Le démarrage des travaux est prévu pour le second semestre 2025.**

## III/ GENERAL AGENCE

### a. Organigramme – Katy BOUKHARI

- L'organigramme sera envoyé au format A3 aux Représentants

**b. Point d'actualité – Appel à projets – Katy BOUKHARI**

- - Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.

**III/ GESTION LOCATIVE**

**a. Indicateurs – Katy BOUKHARI**

- - Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.

**IV/ PROXIMITE**

**a. Satisfaction clients 2024**

- - Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.

- Sur le point Happy-Renting, Monsieur STAELENS demande si l'on peut connaître le nombre de Locataires qui appellent le Multiservices ?  
Monsieur SIFFRITT lui indique que les chiffres multiservices seront présentés dans la suite de la présentation.

- Sur le point des indicateurs trimestriels, il est rappelé l'importance de faire des réunions localement afin de résoudre les problèmes rencontrés dans les Résidences, cela est fait sur Chantilly et se mettra en place à Amiens avec Monsieur HEGO à partir du 25 avril 2024.

**b. Point Multiservices**

- - Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.

- Monsieur STAELENS ainsi que les autres Représentants proposent que le coût du multiservices soit pris en charge à hauteur de 50/50 par les Locataires et ICF Nord-Est.

**V/ PATRIMOINE**

**a. Réalisations 2023/2024 – Frédéric MACHADO**

- - Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.

- Messieurs GASS puis LAVOISIER quittent la séance.

**b. Projets à venir (à 3 ans) – Frédéric MACHADO**

- - Voir PowerPoint joint au Compte-Rendu.
- Sur le point du Béguinage de Longueau, il est convenu que les Représentants des Locataires seront conviés à la cérémonie de la première pierre.

**Proposition date prochain CCL : jeudi 0 novembre 2024 ??**

***La séance se termine à 13 heures 22***