



# Commission Qualité de Service

## 17 Mai 2022

# Travaux d'adaptation des logements à la perte d'autonomie



# ADAPTATIONS DE LOGEMENT : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Ces travaux accompagnent le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie (personnes âgées et/ou en situation de handicap).

Les travaux d'adaptations des logements concernent principalement les adaptations de salles de bain et de toilettes.

Plus ponctuellement, les travaux peuvent aussi concerner :

- **L'adaptation de cuisines** (installation de meubles-éviers et mitigeurs adaptés)
- **La motorisation des volets** (ou installation de stores intérieurs électriques)
- **Autres travaux spécifiques** (déplacement d'équipements électriques, main courante, ...)



# ADAPTATIONS DE LOGEMENT : QUOI PARLE-T-ON ?

- En Ile de France, ces travaux représentent un volume important en nombre de logements et en coûts :
  - En 2021 : 506 adaptations de logement pour un montant de 2 480 K€
  - Depuis 2010, près de 4 800 adaptations de logement réalisées.
- Ne sont considérés ici que les travaux réalisés en réponse à des demandes de locataires (en diffus) : les travaux d'adaptation réalisés dans le cadre d'une opération de réhabilitation font l'objet d'une procédure spécifique.
- Ces travaux concernant majoritairement des locataires âgés de 60 ans et plus, soit près de 41 000 locataires en Ile de France (29% des locataires franciliens).



# LA REPONSE DE 3F AUX DEMANDES D'ADAPTATIONS DE LOGEMENT

- Une réponse qui s'inscrit dans les engagements de 3F en faveur des locataires âgés et des personnes en situation de handicap.
- Un marché de travaux avec des prestataires spécialisés prenant en compte la spécificité de ces travaux (en milieu occupé par un locataire présentant des fragilités)
- Une procédure transversale impliquant différents métiers dans les agences départementales et au siège
- Un partenariat avec la CNAV depuis 2016.



# LE PROJET EN COURS

**Objectif : Poursuivre la politique d'adaptation des logements en apportant une réponse appropriée**

- **Renouvellement du marché de travaux au 1<sup>er</sup> janvier 2023**
- **Révision de la procédure interne de traitement des demandes de locataires (de la réception de la demande jusqu'à l'identification du logement après travaux dans la base locative)**
- **Renforcement du partenariat avec la CNAV.**

**En s'appuyant sur :**

- **Une enquête de satisfaction auprès de locataires ayant bénéficié de travaux en 2021**
- **Une enquête en interne sur la procédure d'adaptation des logements**
- **Le retour d'expérience sur le marché de travaux en cours avec les prestataires**
- **Du benchmarking.**



# L'ENQUETE DE SATISFACTION LOCATAIRES 1/3

- 243 locataires enquêtés en avril 2022 sur des travaux réalisés en 2021.  
Taux de retour : 69%.

## LES RESULTATS

- L'avis des locataires sur les adaptations réalisées :
  - ✓ **92%** des locataires sont satisfaits (Très satisfaisant 57,5%, Assez Satisfaisant 34,4%)
  - ✓ Les adaptations réalisées ont répondu aux besoins pour **98%** des locataires (Tout à fait 83,8%, Partiellement 13,8%)



## L'ENQUETE DE SATISFACTION LOCATAIRES 2/3

### ▪ L'avis sur le traitement de la demande avant la réalisation des travaux :

- ✓ **80%** des locataires sont satisfaits de la prise en compte de leurs besoins par 3F
- ✓ **84%** sont satisfaits de la qualité des échanges avec 3F
- ✓ Délai de réponse entre l'envoi de la demande et la notification d'accord :  
Moins de 2 mois **13,2%**    Entre 3 et 6 mois **22,3%**    Plus de 6 mois **64,5%**  
**48%** des locataires jugent ce délai satisfaisant
- ✓ Délai de réponse entre la notification d'accord et la réalisation des travaux :  
Moins de 2 mois **32,1%**    Entre 3 et 6 mois **31,5%**    Plus de 6 mois **36,4%**  
**57%** des locataires jugent ce délai satisfaisant
- ✓ L'information avant les travaux : **81%** des locataires sont satisfaits.



## L'ENQUETE DE SATISFACTION LOCATAIRES 3/3

### ▪ L'avis sur le déroulement des travaux :

- **86%** des locataires globalement satisfaits du déroulement des travaux (Très satisfaisant 49,3%, Assez Satisfaisant 36,8%)
- **89%** des locataires satisfaits des relations avec les ouvriers (TS 55,4%, AS 33,1%)
- **86%** des locataires satisfaits du respect des rendez-vous avec l'entreprise (TS 50,6%, AS 35,1%)
- **87%** des locataires satisfaits des précautions prises pendant les travaux (TS 54,5%, AS 32,7%)
- **84%** des locataires satisfaits de la prise en compte des demandes / questions pendant les travaux (TS 51,8%, AS 32,6%)
- **89%** des locataires satisfaits sur l'information après travaux sur les nouveaux équipements (TS 45,4%, AS 33,3%).





# L'ENQUETE AUPRES DES COLLABORATEURS 3F

- **Enquête portant sur le marché de travaux et sur la procédure associée (organisation, outils)**
- **Rappel : une procédure en 8 étapes :**
  - ✓ Constitution du dossier de demande du locataire
  - ✓ Analyse et validation de la demande du locataire
  - ✓ Définition des travaux avec le prestataire
  - ✓ Gestion de la commande (prestataire, Ulis)
  - ✓ Suivi, réception et contrôle des travaux
  - ✓ Suivi et gestion budgétaire
  - ✓ Accompagnement locataire
  - ✓ Codification du logement après travaux dans la base locative.
- **Enquête réalisée en ligne en avril 2022 auprès de 282 collaborateurs (7 métiers) sur les 8 agences départementales.**
- **Des propositions d'améliorations sur les outils de suivi des demandes et des travaux et les prestations du marché.**



## LES PROCHAINES ETAPES

- Mise en place d'un groupe de travail en juin en interne avec une dizaine de collaborateurs volontaires pour un appel d'offre avant l'été 2022 et un renouvellement du marché au 1er janvier 2023
- Déploiement des visites préventives suite à des travaux en partenariat avec la CNAV.



# VOS QUESTIONS