



**COMPTE-RENDU**

# **CRCL** **exceptionnel** **5 novembre 2020**

## **Mesure 3F de re-confinement**

**Immobilière 3F**   
Groupe ActionLogement



## PARTICIPANT.ES

AFOC	Georges <u>Mavroyannis</u>	Membre permanent
CLCV	Joëlle Grille Fidèle Ngo Nkeng Matip Marie-Lorraine Capel	Membre permanente Membre permanente Invitée
CNL	Nicole Benkirane Marie-Blanche Fernandez	Membre permanente Invitée
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur locataire
IMMOBILIERE 3F	Julia Deschamps Bruno Rousseau Stéphane Ducret	Direction Gestion du Patrimoine Direction Gestion du Patrimoine Direction Gestion du Patrimoine

Compte tenu du contexte Covid 19 (re-confinement), la réunion s'est tenue en visio conférence




## SOMMAIRE

- **Principes généraux de fonctionnement**
- **Communication**
- **Indicateurs novembre (charte d'accompagnement)**
- **Prochain CRCL**



# PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Principes généraux de fonctionnement

**Contacts :**


- Les **gardiens et gardiennes** sont joignables par téléphone.
- Le **service clientèle** répond aux demandes, du lundi au vendredi de 9h à 18h.
- Le week-end, le service **Urgence Week-End** prend le relais.
- L'**Espace Locataire** est accessible 24h sur 24 pour réaliser demandes administratives et techniques.

**Accueil :**

- **Fermeture au public des espaces d'accueil individuels des gardien-nes**
- L'**accueil dans les agences** (ainsi que dans certains grands espaces d'accueil communs) **reste possible en prenant rendez-vous** par téléphone :
  - L'accès ne sera donné qu'à une seule personne à la fois.
  - Le port du masque est obligatoire pour tous et toutes.

**Entretien ménager:**  
L'entretien ménager est maintenu. **La priorité est accordée aux tâches d'hygiène et au renforcement du nettoyage des points de contacts :**

- Ascenseurs (boutons, poignées, rampes, miroirs...)
- Les portes ( poignées, encadrements...)
- Interrupteurs, vitres, rampes d'escaliers, digicodes, boîtes à lettres



**Immobilière 3F**  
Groupe ActionLogement

5

**CLCV :** Est-ce que les téléphones fixes des gardiens et gardiennes sont toujours renvoyés vers les téléphones portables?

**I3F :** Le renvoi d'appel est toujours en place pour permettre aux locataires de joindre leurs gardiens et gardiennes même si les espaces d'accueil sont fermés.

**INDECOSA-CGT :** Comment cela va-t-il se passer pendant cette période concernant la distribution des avis d'échéance?

**I3F :** Les avis d'échéance sont distribués par le circuit habituel : distribution par les gardien-nes, par la poste pour les résidences sans gardien-nes, ou de façon dématérialisée sur l'espace locataires.



## Principes généraux de fonctionnement

### Travaux et interventions techniques

- Les travaux et interventions techniques dans les logements et les parties communes sont maintenus.
- Compte tenu du contexte, les délais d'intervention pourront être allongés pendant quelques temps.

### Travaux PMR

- Reprise des travaux PMR en stock ayant fait l'objet d'un devis aux conditions suivantes :
  - Hébergement hors du logement des occupants présentant un risque de santé élevé face au COVID 19 pour les travaux de plus d'une journée.
  - Respect des gestes barrières et des consignes de sécurité par l'ensemble des occupants du logement.
  - Isolément des occupants du logement dans une autre pièce que celle où se déroulent les travaux lorsque les techniciens sont présents dans le logement.
  - Pas d'accès à la pièce où se déroulent les travaux pendant toute la durée du chantier.

### Interventions 3D et punaises de lit

- Réflexion en cours sur le traitement 3D et punaises de lit qui nécessitent que les locataires quittent leur logement quelques heures (au cas par cas)

**CNL** : Le guide de rénovation des bâtiments a été revu le 2/11 car les sociétés ne l'appliquaient pas.

**I3F** : Une réunion spécifique sur les interventions de réhabilitation est prévue pour rappeler la mise en œuvre du protocole OPPBTP. Un retour sera fait lors du prochain CRCL.

**CLCV** : Concernant les PMR, ne pourrait-il pas y avoir une décharge permettant aux locataires de se mettre dans une autre pièce pendant les travaux?

**I3F** : Oui, l'objectif est d'isoler les personnes pendant les travaux



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

### Entrées dans les lieux et sorties

#### ➤ Les commissions d'attributions

Les commissions d'attribution des logements continuent à être réalisées en visioconférence

#### ➤ Les visites de logement

Les visites par les candidats s'effectuent dans les logements vacants et en dehors de travaux.

#### ➤ La signature du contrat de bail

La signature des contrats se déroule à distance, par mail ou par courrier, ou lorsque cela est possible, en agence ou en espace protégé.

#### ➤ Les entrées et sorties dans les lieux

Les "pré-états des lieux" sont suspendus.

Les états des lieux d'entrées sont effectués en logement vide, en présence des locataires, en respectant les consignes de sécurité données par les équipes de 3F.

Les états des lieux de sortie sont effectués par les équipes de 3F seules, de manière non-contradictoire.

#### ➤ Les échanges de logements

Les échanges de logements sont toujours possibles en ligne via notre bourse d'échange, accessible par l'Espace locataire. Les visites des logements sont possibles en respectant les gestes barrières.

**CLCV** : Si les états des lieux de sortie ne sont pas réalisés de façon contradictoire, comment cela se passe t'il en cas de problème?

**I3F** : Si un problème est constaté dans un logement ou en cas de contestation, I3F recontacte le locataire.

**CLCV** : Est-ce que les états des lieux de sortie ne pourraient pas se faire en présence des gardien·nes et des Chef·fes de secteur pour éviter toute situation compliquée dans le cas où un locataire serait en conflit avec son gardien ou sa gardienne?

**I3F** : D'un point de vue opérationnel, ce n'est pas possible de demander aux Chef·fes de secteur d'être présent·es aux états des lieux de sortie car ils et elles vont être mobilisé·es sur d'autres sujets pendant cette période. Si litige, nous rappelons les locataires a posteriori. Et nous ne facturons qu'en cas de grosses dégradations. Nous faisons l'hypothèse qu'il devrait y avoir peu de sorties pendant ce mois de novembre même si les déménagements sont autorisés.

## Principes généraux de fonctionnement

### Accompagnement des personnes vulnérables

- En cas de difficultés pour payer le loyer, les équipes continuent d'accompagner les locataires, de les aider et de trouver ensemble des solutions de paiement adaptées à leur situation actuelle.
- Reprise des campagnes d'appels vers les locataires isolés vulnérables :
  - Les locataires fragiles déjà suivis par les chargés d'accompagnement social ou signalés par les équipes de proximité
  - Les locataires seniors âgés de 70 ans et plus
- Mise en visibilité des numéros d'assistance pour victimes de violences auprès des locataires et auprès des collaborateurs + formation des Chargé.es d'Accompagnement Social

### Dans les résidences

Pour respecter les gestes barrières préconisés par le Ministère de la santé, il est demandé aux locataires :

- **Dans les escaliers et dans les halls :**
  - Porter un **masque**,
  - Veiller à bien garder une distance de sécurité d'**un mètre**
- **Dans les ascenseurs :**
  - Porter un **masque**,
  - Prendre l'ascenseur **seul-e** dans la mesure du possible,
  - Éviter les **contacts** avec les boutons : utiliser un mouchoir en papier propre pour appuyer sur les boutons, et le jeter ensuite dans une poubelle
  - Attendre son tour en respectant les **distances** de sécurité

**CLCV** : Est-ce qu'il serait possible d'indiquer dans les panneaux d'affichage ou dans les annexes des avis d'échéance les numéros de téléphone des Chargé-es d'accompagnement social ? Car dans les résidences sans association, et parfois sans gardien·nes ou lorsque il n'y a pas de (bon) contact avec son gardien ou sa gardienne, les locataires peuvent ne pas savoir à qui s'adresser en cas de problèmes financiers.

**I3F** : Les locataires ont la possibilité de signaler leur situation auprès du service clientèle qui les réorientera vers les bonnes personnes. C'est le personnel administratif qui traite ces situations et non pas les gardien·nes. LA confidentialité est assurée.

De plus, un sms personnalisé et ciblé a été adressé aux personnes dont le loyer apparaît en impayé en indiquant la ligne directe des chargés de pré-contentieux. « *Votre loyer apparaît en impayé de XXXX euros. Si vous rencontrez des difficultés, contactez-nous au XX XX XX XX XX |. Nous rechercherons les solutions les plus adaptées à votre situation. Vous pouvez également régler directement ce montant par CB sur : <https://eclient.groupe3f.fr>. Si vous avez déjà payé, merci de ne pas tenir compte de ce message.* Fidèle à ses valeurs de solidarité, 3F reste à votre écoute ».

**CLCV** : Concernant les campagnes d'appels auprès des personnes vulnérables, pourquoi est ce qu'I3F transmet les informations aux Villes?

**I3F** : Quand on parle de CAS, il s'agit des Chargé-es d'accompagnement social d'Immobilière 3F. Ce ne sont pas les services sociaux des communes mais bien du personnel 3F. Néanmoins, nous pouvons être amené à chercher des solutions avec



les CCAS dans le cadre d'un travail de partenariat.



# COMMUNICATION

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

# Communication

Plusieurs communications sont réalisées à l'attention des locataires pour les informer de l'organisation mise en place :

- Affichages
- Messages sur l'espace locataires
- Site internet 3F
- Mails
- SMS

The image displays three informational cards, each with a red banner at the top that says "infos" and "À PARTIR DU 30 OCTOBRE".

- Card 1:** "Votre agence vous accueille uniquement sur RDV". It lists consignes: "sur RDV à prendre par téléphone", "1 seule personne à la fois", and "port du masque obligatoire". It includes an illustration of a person at a desk and a QR code.
- Card 2:** "L'espace d'accueil de votre gardien/gardiennne est fermé.". It features a crossed-out illustration of a person at a desk and a QR code.
- Card 3:** "L'espace d'accueil commun de votre gardien-ne est ouvert uniquement sur RDV". It lists consignes: "sur RDV à prendre par téléphone", "1 seule personne à la fois", and "port du masque obligatoire". It includes an illustration of a person at a desk and a QR code.

Each card also contains a footer with the text: "Votre espace locataire reste disponible 24h/24" and "Vous pouvez aussi contacter le Service Clientèle au 02 55 26 11 96". At the bottom of the entire graphic, there are icons for various services and the 3F logo.

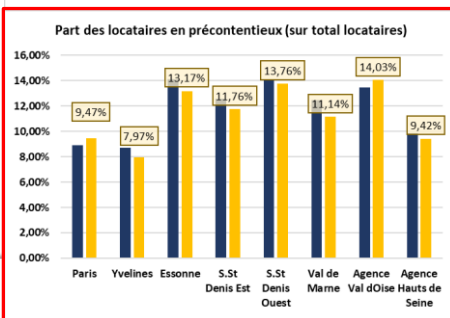
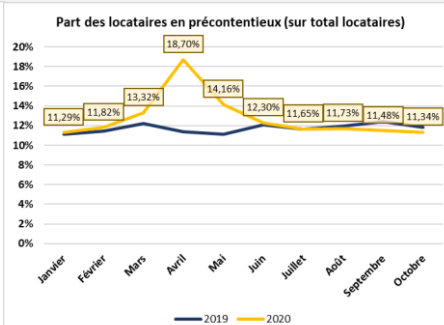
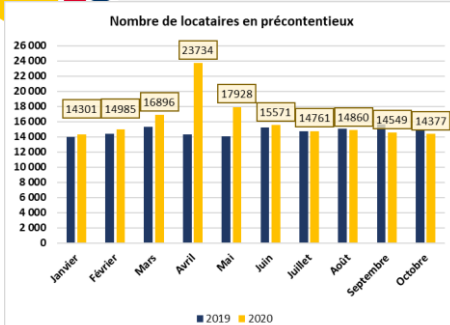


# INDICATEURS

(OCTOBRE)

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

## Indicateurs Précontentieux

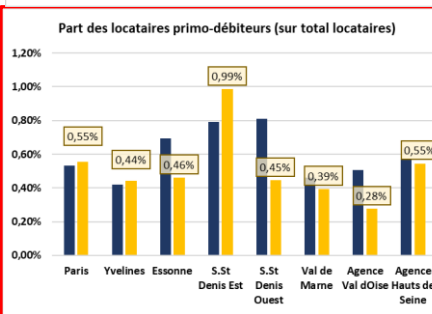
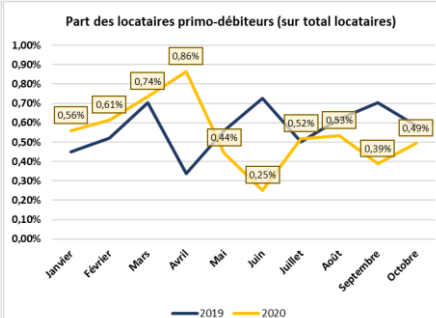
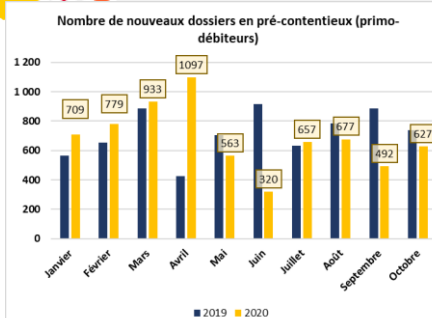


Augmentation du nombre de locataires en précontentieux en mars avec un pic en avril.  
Chiffre stable depuis juin et revenu en août en dessous de la valeur 2019.

**CNL** : Il serait intéressant d'avoir ces indicateurs par agence sur un même graphique pour pouvoir comparer

**I3F** : Les graphiques avec ces informations sont rajoutés, post CRCL, dans le compte-rendu pour chaque page d'indicateur (Encadrement rouge) et seront produits à chaque CRCL. Les graphiques de chaque agence sont envoyés aux directeurs départementaux pour présentation lors des CDCL.

## Indicateurs Primo-débiteurs



Augmentation du nombre de primo-débiteurs en mars et avril 2020. Diminution au mois de mai qui s'est prolongé en juin mais reprise à la hausse en juillet et août. Le chiffre en août reste inférieur à celui de 2019. Reprise observée en octobre mais encore inférieure au niveau de 2019.

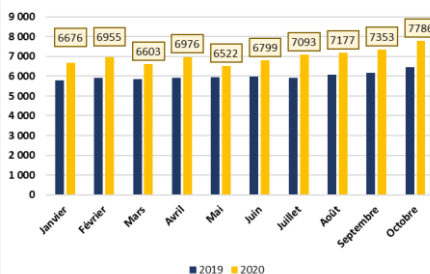
Les primo-débiteurs ont fait l'objet d'appels sortants.

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

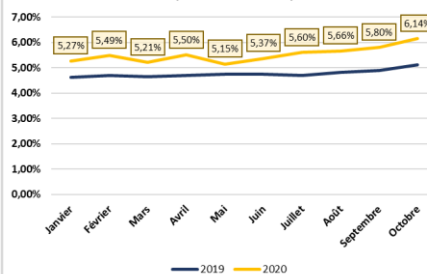
**CNL** : Cela ne va pas s'arranger si le confinement est prolongé après le 1<sup>er</sup> décembre.  
**I3F** : C'est pour cela que nous maintenons le dispositif mis en place et que nous suivons ces indicateurs mois par mois. C'est une des façons pour nous de suivre attentivement cette situation.

# Indicateurs Plans d'apurement

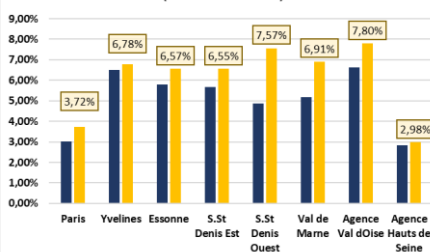
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (sur total locataires)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (sur total locataires)

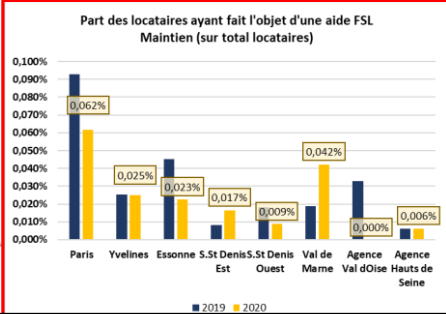
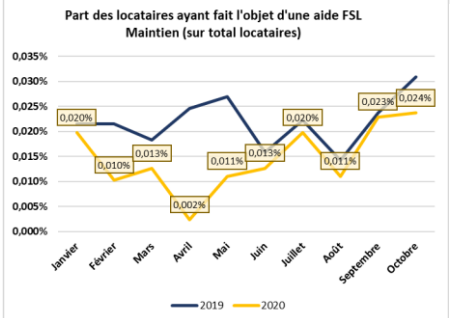
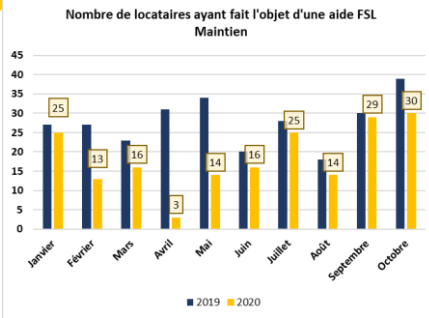


Augmentation du nombre de plan d'apurement constant de mai à août, et depuis le début d'année à un niveau supérieur à 2019. Hausse régulière et continue depuis mai.



# Indicateurs

## Perception d'une aide FSL maintien



Nombre d'aide FSL maintien inférieur à 2019.







## PROCHAIN CRCL

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Prochain CRCL

- Report du CRCL prévu le 3/12
- Nouvelle date prévue : Lundi 14 décembre de 16h30 à 18h